

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Trabajo de titulación previo a la obtención del título:
INGENIERAS COMERCIALES

TEMA:
DISEÑO DE UN MECANISMO PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO
QUE GARANTICE LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "GENERAL ÁNGEL FLORES"
LTDA., EN LA CIUDAD DE QUITO.

AUTORES:
MARÍA JOSÉ SIMBAÑA CÓNDOR
TATIANA ANGÉLICA VÁSCONEZ VÁSCONEZ

DIRECTOR:
LUZ MARITZA PEÑA MONTENEGRO

Quito, mayo del 2015

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de grado y su reproducción sin fines de lucro.

Además declaramos que los conceptos y análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Quito, mayo del 2015

María José Simbaña Córdor

C.I. 172435540-7

Tatiana Angélica Vásconez Vásconez

C.I. 172435467-3

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios por estar presente en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y cumplir una meta más en mi vida; a mis padres Piedad y Eduardo a quienes amo con toda mi vida, a mi hermana María Belén y a Francisco por estar a mi lado apoyándome en todas las decisiones que he tomado y sobre todo por el amor brindado.

María José Simbaña Cóndor

En primera instancia dedico a Dios por mostrarnos que con humildad, paciencia y sabiduría que todo es posible, a mis padres Lupita y Mario, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. A mis queridos hermanos Katherine y Mario David por estar siempre presentes, acompañándome en todas las etapas de mi vida.

Tatiana Angélica Vásquez Vásquez

AGRADECIMIENTO

De manera especial a la Mgs. Maritza Peña, Directora de tesis quien con su capacidad profesional nos han sabido guiar y brindar sabios consejos. A la Universidad Politécnica Salesiana, por ser nuestra casa durante nuestra formación académica y los señores profesores, quienes impartieron sus conocimientos en busca de nuestro crecimiento profesional.

Finalmente un sincero agradecimiento a los señores Directivos y Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., por habernos brindado las facilidades, amistad y apoyo incondicional para poder elaborar y culminar esta tesis.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
ANTECEDENTES.....	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Justificación.....	4
1.3 Planteamiento del problema.....	4
1.4 Planteamiento de hipótesis	5
1.4.1 Hipótesis central.....	5
1.4.2 Hipótesis complementaria.....	5
1.5 Determinación de variables.....	6
1.6 Definición de los objetivos	7
1.6.1 Objetivo general	7
1.6.2 Objetivos específicos	7
1.7 Técnicas de investigación	7
1.7.1 Diseño de la investigación	8
1.7.2 Metodología a utilizar	9
CAPÍTULO 2	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Historia del cooperativismo	10
2.2 Definición de cooperativismo	11
2.2.1 Definición de cooperativa de ahorro y crédito.....	11
2.3 Valores de las cooperativas.....	11
2.4 Principios de las cooperativas	13
2.5 Importancia de las cooperativas	14
2.6 Las cooperativas en el Ecuador.....	15
2.6.1 Evolución de las cooperativas en el Ecuador.....	16

2.7 Órganos de control de las cooperativas.....	17
2.7.1 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	18
2.7.1.1 Funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	19
2.7.2. Instituto de Economía Popular y Solidario (IEPS)	19
2.7.2.1. Funciones del Instituto de Economía Popular y Solidario (IEPS)	19
2.7.3 Unidad de Análisis Financiero (UAF)	23
2.7.4 Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS)	24
2.7.5 Superintendencia de Compañías (SC).....	24
2.7.6 Servicio de Rentas Internas (SRI).....	24
2.8 Como y quienes pueden formar parte de una cooperativa de ahorro y crédito....	25
2.9 Estructura global de una cooperativa de ahorro y crédito.....	25
2.10 Organismos de administración y control de una cooperativa de ahorro y crédito	27
2.10.1 Funciones de los entes de control de una cooperativa de ahorro y crédito.....	27
2.10.1.1 Asamblea general	27
2.10.1.2 La presidencia	29
2.10.1.3 Consejo de administración	29
2.10.1.4 Consejo de vigilancia	31
2.10.1.5 Gerente	32
2.10.1.6 Comisiones especiales.....	33
2.11 Diferencia entre banco y cooperativa de ahorro y crédito	34
2.12 Beneficios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito.....	35
2.13 Productos que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito	36
2.13.1 Productos financieros de activo	36
2.13.2 Productos financieros de pasivo.....	37
2.14 Distribución de excedente	37
2.15 Base legal para el funcionamiento de la cooperativa	39

2.15.1 Asamblea constitutiva	39
2.15.2 Acta constitutiva.....	40
2.15.3 Elaboración de un estatuto social.....	40
2.15.4 Elección de la razón social.....	40
2.16 Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito	41
CAPÍTULO 3	43
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA COOEPRATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GENERAL ANGEL FLORES” LTDA.	43
3.1 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.	43
3.2 Misión y visión.....	44
3.3 Localización	44
3.4 Estructura organizacional de la Cooperativa.....	45
3.5 Productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Angel Flores”	47
3.5.1 Productos del pasivo	47
3.5.2 Productos del activo	48
3.6 Análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”	50
3.7 Análisis de indicadores financieros.....	51
3.7.1 Análisis financiero Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”...	64
3.8 Problema y necesidades de la cooperativa	70
CAPÍTULO 4	71
INCIDENCIA DE MOROSIDAD.....	71
4.1. Población.....	71
4.2 Muestra.....	71
4.3. Tabulación.....	73

4.3.1. Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.....	73
4.3.2. Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.	81
CAPÍTULO 5	89
MODELO DE SCORING DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GENERAL ÁNGEL FLORES” TLDA.	89
5.1 Antecedentes	89
5.2 Basilea	89
5.2.1 Concepto de Basilea.....	90
5.3 Riesgo de crédito.....	90
5.4 Concepto de scoring de crédito	91
5.4.1 Importancia scoring de crédito.....	91
5.4.2 Ventajas del scoring de crédito	91
5.4.3 Desventajas del scoring de crédito.....	92
5.5 Métodos de scoring de crédito	92
5.5.1 Método de árbol de decisiones	92
5.5.1.1 Variables del árbol de decisiones	92
5.5.2 Método de regresión logística	93
5.6 Desarrollo del modelo de calificación de crédito.....	94
5.6.1 Análisis de uso	94
5.6.2 Variables para el del modelo scoring de crédito	95
5.6.2.1 Parámetros de entrada	95
5.6.2.1.1 Estado civil.....	95
5.6.2.1.2 Género	95
5.6.2.1.3 Cargas familiares.....	96
5.6.2.1.4 Antigüedad crediticia	96
5.6.2.1.5 Nivel de endeudamiento.....	97

5.6.3	Fórmula
Logística.....	97
5.6.4 Tabla de performance: tabla de distribución de clientes totales y malos.....	99
5.6.5. Modelo completo	101
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES.....	107
LISTA DE REFERENCIAS	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Determinación de variables.....	6
Tabla 2. Sector cooperativista del Ecuador año 2014.....	18
Tabla 3. Operadoras certificadas por el IEPS año 2014.....	20
Tabla 4. Diferencias entre cooperativas y bancos.....	34
Tabla 5. Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito hasta diciembre 2014.	41
Tabla 6. Localización de agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.....	45
Tabla 7. Depósitos a plazo fijo.....	48
Tabla 8. Crédito FAE EXPRESS.....	49
Tabla 9. Créditos emergentes.....	49
Tabla 10. Créditos especiales.....	50
Tabla 11. FODA.....	51
Tabla 12. Indicadores de protección.....	64
Tabla 13. Indicadores de estructura financiera.....	65
Tabla 14. Indicadores rendimientos y costos.....	66
Tabla 15. Indicadores de liquidez.....	67
Tabla 16. Indicadores de activos productivos.....	68
Tabla 17. Indicadores de señales expansivas.....	68
Tabla 18. Población.....	71
Tabla 19. Género.....	73
Tabla 20. Edad.....	73
Tabla 21. Nivel de estudio.....	74
Tabla 22. ¿Qué variables identifica el Comité de Crédito para analizar un crédito?.	74
Tabla 23. Porcentaje de morosidad actual.....	75
Tabla 24. Nivel de cartera vencida.....	75
Tabla 25. Modelo crediticio que tiene la Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.....	76
Tabla 26. Ofrecería créditos con altos niveles de riesgos a sus clientes.....	76

Tabla 27. Monto del crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ofrece a sus socios con un nivel de riesgo alto	77
Tabla 28. El crédito FAE EXPRESS (\$500) que ofrece la Cooperativa a sus socios genera un crecimiento en la morosidad de la cartera	77
Tabla 29. Principal razón por la que usted no consideraría apropiado otorgar un crédito.....	78
Tabla 30. Difusión del Manual y Reglamento de Crédito a los Funcionarios y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.	78
Tabla 31. Capacitación sobre el reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.	79
Tabla 32. Seguimiento sobre el historial de crédito antes de otorgárselo a los socios	79
Tabla 33. Plan de administración de riesgo de la cartera de crédito	80
Tabla 34. Se rige al reglamento para otorgar los créditos a los socios	80
Tabla 35. La Base de Datos registra todos los datos de los socios que adquieren un crédito.....	81
Tabla 36. Género socios.....	81
Tabla 37. Edad	82
Tabla 38. Nivel de estudio	82
Tabla 39. Tiempo de socio en la Cooperativa.....	83
Tabla 40. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., le brinda respaldo económico	83
Tabla 41. Se le presentó alguna dificultad momento de solicitar un crédito	84
Tabla 42. Atención sobre información sobre cualquier tipo de crédito	84
Tabla 43. Documentación solicitada para la emisión del crédito.....	85
Tabla 44. Porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito	85
Tabla 45. El trámite para acceder a un crédito.....	86
Tabla 46. Motivo para el incumplimiento del pago de su crédito.....	86
Tabla 47. Explicaciones de las condiciones de pago del préstamo.....	87
Tabla 48. Parámetro de entrada-estado civil	95
Tabla 49. Parámetro de entrada-género	96
Tabla 50. Parámetro de entrada- cargas familiares	96
Tabla 51. Parámetro de entrada-antigüedad crediticia.....	96
Tabla 52. Parámetro de entrada-nivel de endeudamiento	97

Tabla 53. Coeficiente beta de las variables	98
Tabla 54. Aplicación de formula logística	99
Tabla 55. Performance	100
Tabla 56. Decisiones	101
Tabla 57. Modelo scoring de crédito.....	102
Tabla 58. Modelo capacidad de pago.....	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Valores de las cooperativas	12
Figura 2. Principios de las cooperativas.....	13
Figura 3. Módulo 1: Fundamentos de la Economía Popular y Solidaria	21
Figura 4. Módulo 2: Marco legal para las organizaciones del sector cooperativo y sus relaciones con la Administración Pública	22
Figura 5. Módulo 3: Buenas prácticas de gobernabilidad del sector cooperativo	22
Figura 6. Superintendencia de Economía Popular y Solidario	23
Figura 7. Estructura global de una cooperativa.....	26
Figura 8. Organismos de administración y control de una cooperativa.....	27
Figura 9. Beneficios de las cooperativas de ahorro y crédito	35
Figura 10. Segmentos por capital de las cooperativas de ahorro y crédito hasta diciembre 2014.....	42
Figura 11. Ubicación Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.	44
Figura 12. Estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores	46
Figura 13. Variables de árbol de decisiones.....	93
Figura 14. Resultado de la combinación de scoring crediticio y capacidad de pago.....	105

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N.1 Formatos de encuestas aplicadas.....	111
--	-----

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., fue constituida en 1988, actualmente se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Su mercado está dirigido exclusivamente a las Fuerzas Armadas del Ecuador, ofreciendo crédito de consumo hasta \$ 7000.

La presente investigación permite enfocar al scoring de crédito con la finalidad de realizar un adecuado análisis del sujeto de crédito y así evitar la existencia de un riesgo crediticio, analizando las variables que afectan y pueden ocasionar iliquidez y declinación de la rentabilidad financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”.

Mediante el diseño de un scoring de crédito, la institución financiera podrá contar con un instrumento necesario para actuar correctamente en el manejo de la cartera de crédito y así minimizar el riesgo en la cartera de crédito.

El scoring de crédito define la aprobación o rechazo de una solicitud de crédito basándose en la evaluación de datos económicos del cliente. Al finar el análisis crediticio aplicado se obtiene un resultado de una calificación o sugerencia de la capacidad crediticia del cliente.

Finalmente el diseño del scoring de crédito permitirá una buena base en la que se fundamenten las actividades administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., a la cual se brindará un aporte significativo que servirá de apoyo a la gerencia, para la toma de decisiones oportuna y favorable en bien de quienes pertenece a la misma.

ABSTRACT

The Cooperative Savings and Credit "General Angel Flores" Ltda. it was constituted in 1988, is currently under the control of the Superintendency of Popular and Solidarity Economy.

Its market is aimed exclusively at the Armed Forces of Ecuador, offering consumer credit to \$ 7,000.

This research allows to focus the credit scoring in order to conduct a proper analysis of the borrower and avoid the existence of a credit risk, analyzing the variables that affect and can cause loss liquidity and decline of financial profitability in Cooperative Savings and Credit "General Angel Flores".

By designing a credit scoring, the financial institution may have a need to act correctly in managing the loan portfolio and minimize risk in the loan portfolio tool.

The credit scoring defines the approval or rejection of a credit application on the basis of economic evaluation of customer data. By setting the applied credit analysis the result of a rating or suggestion of the creditworthiness of the customer is obtained.

Finally the design of credit scoring will provide a good basis on which the administrative activities of the Cooperative Savings and Credit "General Angel Flores" will be based, giving a significant contribution that will support management to make timely and positive decisions for the benefit of those who belong to it.

INTRODUCCIÓN

En la historia de la economía Ecuatoriana las Cooperativas de Ahorro y Crédito desempeñan un papel importante en el desarrollo social de las comunidades y durante varios años las Cooperativas de Ahorro y Crédito han enfrentado problemas de crisis bancaria en los gobiernos de turno pero han sabido fortalecerse y captar parte del capital de la banca privada.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito manifiestan principios de solidaridad, ayuda mutua, democracia, asumiendo como uno de sus principales objetivos el desarrollo del socio en el aspecto económico y social, con un progreso e innovación continuo del conocimiento técnico, para brindar un servicio de manera eficiente, efectiva y económica.

Se remota a los años 90 donde las Cooperativas de Ahorro y Crédito logró un crecimiento fundamental en el Sistema Financiero por agravantes como la situación política y la crisis bancaria; donde el cliente demostró desconfianza en los bancos, por esta razón surge una alternativa que demuestre al cliente que existen opciones que permitan fomentar el ahorro y ofrecer financiamiento.

En la actualidad, el concepto fundamental de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su misión no han cambiado en esencia; y a medida que el mercado se va abriendo caminos, las acciones estratégicas adoptada por los directivos a cargo, son fundamentales para el cumplimiento de las metas planteadas.

Constituye de hecho, la gestión de cobro en una entidad esencialmente financiera, el motor que debe impulsarse permanentemente mediante el análisis y monitoreo de los procesos, mejora continua, innovación tecnológica, sistemas de control interno, entre otros.

La finalidad de la presente investigación es realizar el análisis de riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., y crear un modelo scoring de crédito que permita una mejor administración crediticia. Para ello se utilizará modelos de calificación que ayuden a explicar el comportamiento de los clientes y con ello determinar la capacidad de pago de los mismos.

En este proceso se utilizarán variables económicas, variables demográficas, y variables sociales de los clientes. Con ello, se determinará los elementos que influyen mayoritariamente en el comportamiento de pago o no de crédito a una persona. Ante aquello, el scoring de crédito debe ser entendido como una herramienta para un análisis más profundo del solicitante de crédito.

Finalmente, la investigación se justifica porque existe la necesidad de conocer el comportamiento propio de la cartera vencida, con el fin de reducir potenciales pérdidas esperadas al otorgamiento de crédito.

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES

1.1 Antecedentes

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito fueron creadas para satisfacer las necesidades financieras, principalmente de los ciudadanos de bajos y medianos ingresos, quienes generalmente no pueden obtener estos servicios a través del sistema bancario existentes. La Cooperativas son un medio de enseñanza del valor del ahorro y la sabiduría en el uso del crédito.

Las Cooperativas en el Ecuador existen desde 1937, su gran auge fue en la década de los cincuenta y sesenta cuando se da la creación de la mayor parte de estas organizaciones, dentro de esta creación tuvieron varios tipos de participación como: instituciones privadas, públicas, personajes extranjeros, religiosos, el 7 de septiembre de 1966 en la presidencia interina de Clemente Yerovi Indaburu, se promulgó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo.

En el Ecuador hasta Diciembre 2014 existen 3289 Cooperativas, las cuales 907 son Cooperativas de Ahorro y Crédito más 1 Caja Central y 2382 organizaciones no financieras.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran divididas por segmentos: uno, dos, tres y cuatro; esta clasificación está basada en el número de socios que esta posee y el monto del capital, las Cooperativas se encuentran controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Instituto de Economía Popular y Solidaria

La gestión del riesgo crediticio se ha convertido en un elemento importante dentro de las políticas administrativas de las instituciones dedicadas al otorgamiento de créditos; de igual manera en el entorno económico Ecuatoriano la otorgación de créditos a la población es un instrumento para la generación de alternativas de crecimiento económico y social, la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito depende la adecuada otorgación y recuperación de créditos.

1.2 Justificación

El presente trabajo investigativo se justifica con la necesidad urgente que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., de encontrar la correcta herramienta para la calificación de nuevos créditos y reducir el índice de cartera vencida en el menor tiempo posible, porque de ello depende la recuperación de su capital, su rentabilidad y su liquidez. Esto se lo realizará mediante una investigación técnica, lo que permite evaluar cuantitativamente el riesgo de repago o la probabilidad de incumplimiento, en base al conocimiento del desempeño y las características de hábitos de pagos anteriores de los socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., en el año 2013 tuvo un índice de morosidad de 7.64% y hasta septiembre del año 2014 la institución financiera contó con un índice de morosidad del 26.84%. Mediante la implementación del modelo scoring de crédito los Oficiales de Crédito realizara el otorgamiento de nuevos créditos en base al mecanismo de calificación que permitirá otorgar al cliente una puntuación referencial para medir su capacidad de pago e historial crediticio y verificar si el socio es apto para acceder a un crédito.

1.3 Planteamiento del problema

Toda institución financiera lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo. Al igual que en otras actividades, los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento pero afrontando el menor riesgo posible.

Mediante el estudio y análisis financiero realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., se determinó que el problema más relevante que ha enfrentado esta institución financiera es el alto índice de cartera y el aumento en el último año. Esto se debe a la incorrecta y deficiente calificación de créditos a los socios sin realizar un previo análisis de su situación financiera y su capacidad acceder a un crédito.

El riesgo puede ser futuro y afectará a la rentabilidad o patrimonio de la Cooperativa por deterioro en la capacidad de pago del socio. El riesgo se puede presentar como un riesgo de incumplimiento donde el socio se encuentra económicamente imposibilitado a cancelar el crédito otorgado.

En Septiembre del 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ha presentado un incremento de morosidad del 19.2 puntos porcentuales en cartera vencida en comparación al año 2013, lo que impide otorgar nuevos créditos a los socios que verdaderamente cumplen con los requisitos solicitados para aplicar a un crédito, razón por la cual algunos socios toman la decisión de desafilarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., y buscar otras instituciones financieras que les puedan ayudar con las necesidades que ellos requieran.

La finalidad que se busca con esta investigación es minimizar el riesgo de que los socios ingresen en cartera vencida por una deficiente concesión de crédito para lo cual se buscará y se utilizará el mejor mecanismo que pueda ser efectivo en la calificación crediticia de los socios para otorgarles el crédito asegurando el retorno de la inversión en el plazo establecido, garantizando así la permanencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., y la recuperación de la cartera vencida en el menor tiempo posible y sin mayor esfuerzo.

1.4 Planteamiento de hipótesis

1.4.1 Hipótesis central

La morosidad se encuentra sobre los estándares no recomendados y limita la concesión de nuevos créditos, productos y servicios para los socios.

1.4.2 Hipótesis complementaria

- Hipótesis 1

La falta de procedimientos de control interno en las transacciones de crédito impide mejorar el proceso de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

- Hipótesis 2

El departamento de crédito no cuenta con el suficiente conocimiento sobre el Manual de Créditos de la institución.

- Hipótesis 3

Los créditos son concedidos a socios que no tienen un buen historial de pago de préstamos otorgados con anterioridad.

- Hipótesis 4

Deficiente calificación de capacidad de pago de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

1.5 Determinación de variables

- Hipótesis Complementarias

Tabla 1. Determinación de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
HIPÓTESIS 1	
Procedimientos de control interno de los procesos de créditos	* Supervisión y monitoreo
	* Evaluación de riesgo
	* Garantizar la calidad de servicio
HIPÓTESIS 2	
Conocimiento del manual de crédito	* Capacitación de las políticas y reglamento crédito
	*Eficaz y positiva gestión crediticia
	* Compromiso con la calidad del servicio
HIPÓTESIS 3	
Concesión de créditos inadecuados	* Análisis del Buró de Crédito
	* Historial Crediticio de la institución
	* Aplicación de reglamento de crédito
HIPÓTESIS 4	
	* Análisis de endeudamiento externo

Deficiente calificación de capacidad de pago

* Validación de ingresos

* Historial de comportamiento de pago

Nota: Variables. Fuente análisis de caso, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

1.6 Definición de los objetivos

1.6.1 Objetivo general

Diseñar un modelo scoring de crédito para la calificación de créditos que minimice el riesgo de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., en la ciudad de Quito.

1.6.2 Objetivos específicos

- Proponer la creación de una unidad de crédito y cobranza que nos permita minimizar y disminuir el riesgo de cartera
- Realizar una actualización de la base de datos de la cartera vencida de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.
- Diseñar los lineamientos técnicos operativos y financieros para la calificación, otorgación y recuperación de nuevos crédito.
- Plantear el modelo scoring de crédito para el correcto otorgamiento de créditos a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

1.7 Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación que se aplicara serán de tipo descriptivo-explicativo que permite el cumplimiento de los objetivos planteados de la investigación. Además de la aplicación del marco lógico que es la relación causa-efecto permitiendo localizar directamente las causas por las que se han generado el problema de investigación y llegar a su solución.

1.7.1 Diseño de la investigación

La presente investigación, se enfocara a dos paradigmas de investigación: cuantitativos y cualitativos, ya que presenta algunas características de interpretación de datos numéricos y la categoría de control de cartera que requiere cuantificar los niveles de morosidad y la forma de poder prevenirlo.

La gestión, el control y la recuperación correcta de la emisión de crédito se orientan a la valoración dentro de una realidad financiera y esto requiere un análisis cuantitativo para su control y determinación de responsabilidades, de la misma forma, la recopilación de datos de las encuestas que produce un análisis de cifras. Es cualitativo el enfoque o paradigma que se usa en la investigación porque se trata de buscar un mecanismo que sirva de base para prevenir la morosidad, analizando los hechos históricos y la necesidad de aportar de mejor manera a la determinación de responsabilidades en la utilización y control de la cartera.

Estos dos enfoques nos permitirán a ampliar las dimensiones de la presente investigación, proporcionando mejores resultados y un mayor entendimiento

Dentro de las técnicas de la investigación tendremos:

Fuentes primarias:

- Observación: mediante esta técnica podemos obtener información del comportamiento de los socios en la exposición de sus requerimientos.
- Encuesta: mediante la encuesta permite obtener datos proporcionados por las personas que se encuentren relacionadas con el tema o el problema propuesto.

Fuentes secundarias:

- Investigación bibliográfica o documental: para esta investigación se aplicará la investigación bibliográfica ya que se necesitará información proveniente de textos, folletos, artículos de revistas o publicación con relación a la situación crediticia que actualmente atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores Ltda.
- Internet: medio para recopilar información sobre el tema a investigar.

1.7.2 Metodología a utilizar

- **Deductivo:** una vez determinado un problema de investigación que es el caso a estudiar y a partir de este se ha logrado identificar cada una de sus causas y al proponer objetivos específicos se lograra dar una solución a cada una de estas, en la presente investigación se convierten en sub problemas por ende no solo se trabaja bajo un punto sino se abarca a cada una de sus causas.

- **Inductivo:** permite brindar soluciones al problema de investigación que servirá de base para el desarrollo de futuras investigaciones de estudiantes que se planteen como meta diseñar una metodología técnica para garantizar la concesión de créditos y la recuperación de la cartera vencida.

- **Análisis:** se analizará cada uno de los factores que inciden en la creación del problema de investigación por lo tanto se puede analizar las causas que provoca la existencia de una cartera vencida.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Historia del cooperativismo

El cooperativismo ha sido el resultado de un largo proceso en el cual el hombre ha demostrado un espíritu asociativo y solidario generando varias formas de organización principalmente buscando la justicia y la igualdad.

Durante la historia del ser humano siempre ha buscado por necesidad sobrevivir, es así que busca asociaciones que le permitan satisfacer necesidades, buscar soluciones a problemas en común y ayudarse mutuamente en la elaboración de proyectos para alcanzar propósitos en común.

En 1844, un grupo de obreros ingleses creó una organización cooperativa de carácter legal, con los aportes de sus integrantes. El 24 de octubre de 1844 crearon el primer Almacén Cooperativo en la Ciudad de Rochdale, Inglaterra, considerado hoy como el origen de este tipo de entidades. Estaba formado por 28 tejedores desocupados de la fábrica de tejido de Rochdale, por haber participado de una huelga, y aportaron como capital a la nueva Sociedad la cantidad de 28 peniques cada uno. En la actualidad son conocidos como "Los Pioneros de Rochdale".

Los Pioneros se auto impusieron reglas que debían respetar rigurosamente y que fueron una de las causas de su éxito. Crearon una carta que establecía los pasos que guiarían a la organización. Así nació el cooperativismo organizado. (Ministerio de Educación de la Nación, 2001, pág. 1)

“Su ejemplo práctico y sus principios de funcionamiento fueron retomados en Alemania por Frierderich Raiffeisen quien impulsó la creación de cooperativas de ahorro y crédito para los productores del sector agropecuario”. (Asociación Colombiana de Cooperativismo, 2013, pág. 2)

Es de esta manera como la iniciativa del cooperativismo empezó a promulgarse por todos los países del mundo acoplándose a las necesidades socioeconómicas de cada grupo de socios, buscando el bienestar en común de cada uno de sus participantes.

2.2 Definición de cooperativismo

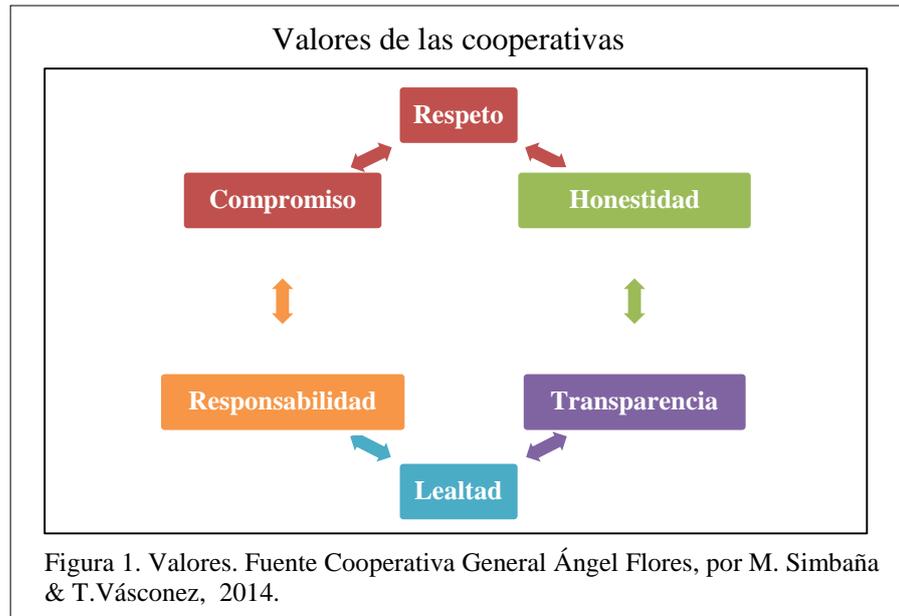
El Cooperativismo constituye una vía para lograr que los medios de producción sean de propiedad colectiva y la Economía Social constituya un modelo de desarrollo en la cual se exprese la democracia participativa. Así mismo, promueve la unión voluntaria de personas con intereses y necesidades colectivas sin privilegios, ni jerarquías, donde se practiquen los valores de solidaridad y ayuda mutua. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

2.2.1 Definición de cooperativa de ahorro y crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a la LOEPS, Título III, Capítulo I Art. 81; son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera de responsabilidad social con sus socios. (Chiriboga Rosales, 2014, pág. 81)

2.3 Valores de las cooperativas

Se denomina valores a las cualidades que caracterizan a una institución.

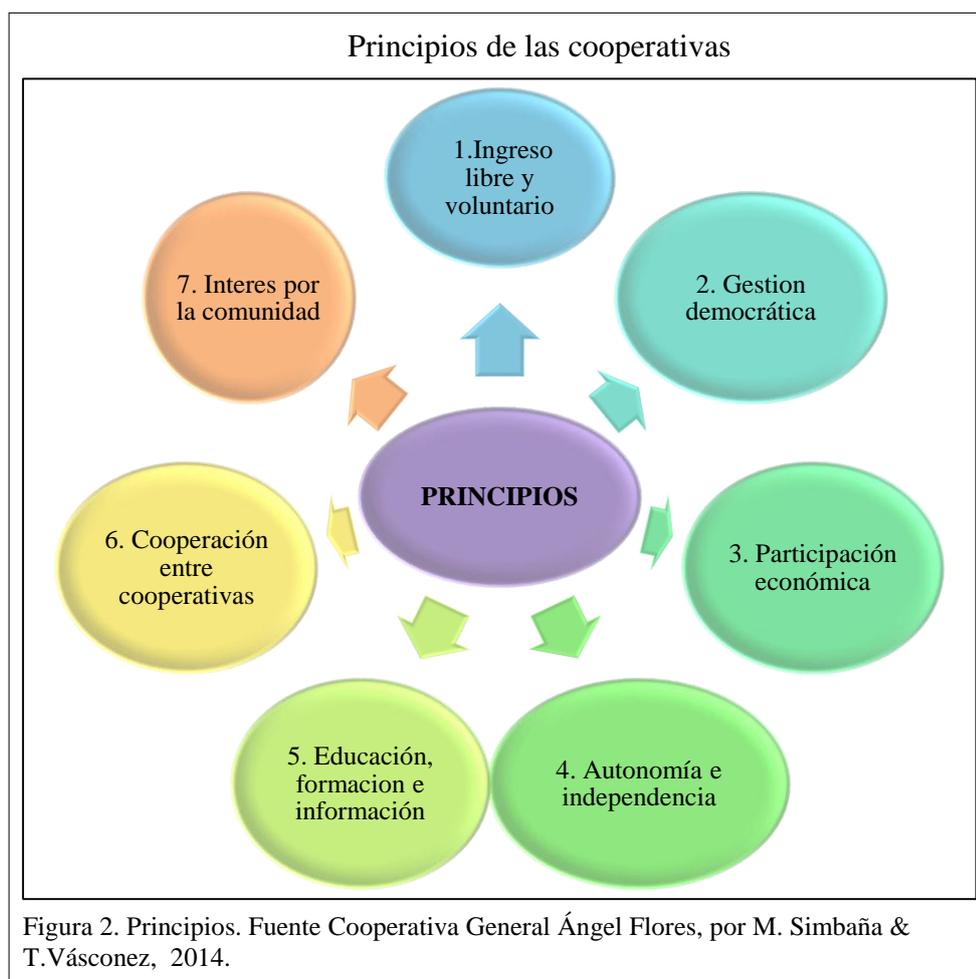


- Respeto: permite la aceptación de las demás personas y el reconocimiento de las virtudes que posee
- Honestidad: el trabajo que se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores Ltda. se basa en la sinceridad y justicia que crea confianza entre los socios y la institución.
- Transparencia: crea un ambiente de confianza, por la comunicar la realidad de la entidad financiera a todos los interesados.
- Lealtad: hace referencia al compromiso, confidencialidad y respeto de los directivos, funcionarios y socios de la entidad financiera.
- Responsabilidad: el trabajo que realiza la entidad financiera es para satisfacer las necesidades de los socios ofreciendo productos y servicios de calidad.
- Compromiso: trabajar para alcanzar los objetivos de la entidad financiera, apoyando en las decisiones que se tomen para que la institución salga adelante.

2.4 Principios de las cooperativas

Principios: son valores, creencias y normas que certifican la vida de una organización, mediante la misión, visión, estrategias y objetivos que la organización se ha propuesto.

Los 7 principios cooperativistas son:



- Ingreso libre y voluntario: las cooperativas son organizaciones abiertas para todas las personas que deseen formar parte de ellas, sin realizar ningún tipo de exclusión.
- Gestión democrática: las cooperativas son organismos democráticos debidos que los representantes hombre o mujeres son elegidos a tomar decisiones o definir políticas tienen igualdad de derecho y voto.
- Participación económica: los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.

- d. Autonomía e independencia: las cooperativas son organizaciones de ayuda mutua contraladas por sus miembros, si reciben inversión de otra entidad los dirigentes se aseguran de no perder el control democrático por parte de sus miembros y aseguran la autonomía.
- e. Educación, formación e información: las cooperativas ofrecen capacitación constante para sus miembros de tal forma que se encuentran en desarrollo dichas instituciones. Las cooperativas se encuentran informando a todos los socios sobre las características y beneficios productos existentes, así como de productos nuevos.
- f. Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas sirven a sus miembros eficazmente trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- g. Interés por la comunidad: la cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

2.5 . Importancia de las cooperativas

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde su creación, ha reconocido el importante papel de las cooperativas para lograr el desarrollo social y económico de los pueblos. Con dicha perspectiva ha conducido una serie de reuniones técnicas y ha promovido iniciativas concretas para destacar el vasto potencial de las cooperativas y otras organizaciones de apoyo solidario para el mejoramiento de las sociedades, y alcanzar así la justicia social en las diversas partes del mundo.

El sistema cooperativo, de efectuar una serie de ajustes y de generar ciertos factores positivos, puede ser una alternativa real y capaz de integrar a una amplia gama de personas y grupos, en estructuras que propicien el desarrollo y expansión de sus potencialidades, en marcos socioeconómicos de carácter participativo y solidario, con justicia, libertad y transparencia tan necesarias para la transformación de las sociedades actuales.

Las cooperativas de ahorro y crédito a lo largo del tiempo han demostrado ser un pilar fundamental en el desarrollo económico Ecuatoriano por ello es propósito de los gobiernos de turno y en ley de Economía Solidaria y Popular el fortalecimiento y expansión manteniendo las mejores prácticas en el manejo del cooperativismo, en

muchas ocasiones estas instituciones financieras son una fuente importante de servicios financieros formales o semi-formales alcanzando a la población rural, que en varias ocasiones sus socios que tienen bajos ingresos lo que hace difícil acceder a un servicio de banca privada.

2.6 . Las cooperativas en el Ecuador

El cooperativismo en el Ecuador empieza con la creación de la primera caja de ahorros, que se originó en la ciudad de Guayaquil en el año de 1887 por la formación de cooperación voluntaria de las comunidades campesinas para obtener un beneficio familiar mediante el trabajo comunitario para rescatar las funciones económicas recuperando una parte de la independencia perdida y demostrando que cuentan con un espíritu asociativo y solidario. (Miño, 2013, pág. 42)

Las cooperativas formadas en la década de los sesenta contaron el apoyo del Estado y de las instituciones públicas, privadas y religiosa. Las instituciones religiosas tomaron la iniciativa de crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito para ayudar a los pobres.

El régimen de las cooperativas de ahorro de crédito se creó en 1937 mediante la regularización de las cooperativas en el país; las cooperativas que se regularizaban debían tener presente los principios de autoayuda, auto gerencia y auto responsabilidad para que tengan un crecimiento favorable el sector cooperativista.

En 1961 se crea la Dirección Nacional de Cooperativas como un ente de control del sector cooperativista; así también se creó la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) quienes asesoran a las instituciones en todo lo referente a Leyes, reglamentos del sector cooperativista.

El 7 de septiembre de 1966 en la Presidencia Interina de Clemente Yerovi Indaburu, se decretó la Ley de Cooperativas, y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo. Para dar a conocer la

existencia de los movimientos cooperativistas que contaban con una estructura productiva y administrativa (Miño, 2013, pág. 42)

Actualmente, existen un sin número de Cooperativas de Servicios y de Consumo, pero cabe destacar la organización que ha sabido desarrollar por iniciativa propia, fueron las Cooperativas de Ahorro y Crédito, “la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta” (Miño, 2013, pág. 43), mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se ha visto fortalecidas las Cooperativas en especial las de Ahorro y Crédito.

2.6.1 Evolución de las cooperativas en el Ecuador

La historia de las Cooperativas en el Ecuador se remonta a acontecimientos históricos y periodos de recesión económica que ha vivido el Sistema Financiero.

En el año 1937 inicio la legislación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, cuando empezó a regular la Constitución de la República a las entidades financieras del país, en sus inicios las Cooperativas de Ahorro y Crédito solo operaban un área limitada, lo que permitía tener un profundo conocimiento de los socios y la captación de liquidez.

Durante el gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra se creó la Dirección Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, que inicia sus actividades de educación, legislación, fiscalización y estadística del sistema cooperativo, en 1963 se crea la Federación Nacional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que es un organismo sin fines de lucro y su principal objetivo es prestar servicios de apoyo para sus asociados.

Durante los años 70 y 80 las Cooperativas de Ahorro y Crédito continuaron su crecimiento e inclusión en el Sistema Financiero, llegando a ocupar el segundo lugar después de los Bancos y Mutualistas, durante la historia las Cooperativas de Ahorro y Crédito son las únicas entidades financieras que lograron alinear su tasa pasiva a la de las otras Instituciones Financieras, también podemos denotar que anteriormente las Cooperativas de Ahorro y Crédito estuvo dirigido a la producción agrícola, artesanal y microempresas.

Con la globalización las Cooperativas de Ahorro y Crédito también están cambiando sus modalidades de integración financiera, alianzas estratégicas, programas y convenios, redes electrónicas, entre las cooperativas del sector y con Instituciones Nacionales e Internacionales con el fin de buscar la apertura de nuevos mercados, productos y servicios financieros.

La crisis financiera de varios años atrás afectó a todo el Sistema Financiero de Ecuador implicando a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, esto hizo que muchas personas manejaran su dinero en Instituciones Financieras de exterior o invirtiendo en el sector inmobiliario de país, pero con todos los antecedentes históricos las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado desarrollarse gracias a la solvencia y eficacia financiera obtenidas por su gestión, esfuerzo de los socios y dirigentes.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Art. 283, 309 y 311. Constitución de la República del Ecuador.).

2.7 Órganos de control de las cooperativas

De acuerdo al Decreto 194 del Presidente de la República indica “que es necesario dotar a las cooperativas de ahorro y crédito a un marco jurídico que les permita desenvolverse dentro de los principios, valores y fines cooperativistas, en el marco de su objeto social de intermediario financiero cooperativo.” (Correa Delgado, 2009, pág. 4).

Por tal razón, en el registro Oficial 444 de 10 de mayo del 2011, se publicó la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, donde se establece la Ley de Cooperativas y su reglamento.

Una vez determinados los decretos, se dispone realizar la transición de los activos y pasivos entre la Dirección Nacional de Cooperativas y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Instituto de Economía Popular y Solidaria; así mismo emitir toda la información de las cooperativas que se encontraban bajo su control para cumplir con las funciones delegadas.

2.7.1 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Es una entidad que supervisa y controla a las organizaciones de Economía Popular y Solidaria, la que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

A partir del 2 de enero del 2013, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, será quien controle, sancione a las organizaciones que se encuentren bajo el sistema de economía popular y solidaria.

El Sector Cooperativista del Ecuador hasta diciembre del 2014 está integrado por:

Tabla 2. Sector cooperativista del Ecuador año 2014

ORGANIZACIONES	Nº
Consumo	11
Producción	335
Servicios	55
Servicios de Transporte	1772
Vivienda	209
Ahorro y Crédito	907
TOTAL	3289

Nota: Sector. Fuente SEPS, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Las organizaciones de consumo cumplen un 0.33%, las de producción 10.19%, servicios 1.67%, servicios de transporte 53.88%, las de vivienda 6.35% y las de ahorro y crédito un 27.58%.

2.7.1.1 Funciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Las funciones que realiza la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria frente a las cooperativas de ahorro y crédito son:

- Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta ley.
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control.
- Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro.
- Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario.
- Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario. (Asamblea Nacional, 2011, pág. 4).

2.7.2. Instituto de Economía Popular y Solidario (IEPS)

El IEPS es una entidad gubernamental la cual busca que todos los ciudadanos sean parte de un ambiente económico, financiero, social, cultural y político, fomentando la igualdad y eficiencia de superación comunitaria

2.7.2.1. Funciones del Instituto de Economía Popular y Solidario (IEPS)

- Crear capacidades para que los actores de la Economía Popular y Solidaria se consoliden como sujetos económicos-sociales-políticos que participan en el nuevo régimen del buen vivir.
- Establecer las condiciones para el desarrollo de los actores de la Economía Popular y Solidaria a través de su acceso a los factores productivos y de la

coordinación y articulación de políticas, normas y acciones que impulsan y/o ejecutan las Instituciones del Estado, los gobiernos autónomos descentralizados, las organizaciones sociales, las universidades y la comunidad en general.

- “Generar oportunidades y espacios para el fortalecimiento y dinamización de los procesos de producción, distribución, circulación, financiamiento, comercialización y consumo de bienes y servicios de los actores de la economía popular y solidaria.” (Asamblea Nacional, 2011, pág. 51)
- Brindar capacitación a los Directivos de las Cooperativas con el fin de adquirir conocimientos y competencias en temas relacionados a la Economía Popular y Solidaria, cooperativismo y funciones de los Gerentes y Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia del sector cooperativo.

Actualmente el IEPS mediante resolución N° 124-IEPS-2014, indica que los socios que actúan como representantes y vocales de los Consejo de Administración y Vigilancia, aprueben un curso de capacitación de 30 horas; la capacitación deberá ser dirigida por un operador acreditado por el IEPS.

Existen 15 operadora certificadas a nivel nacional las cuales se detallan a continuación:

Tabla 3. Operadoras certificadas por el IEPS año 2014

CIUDAD	CIUDAD	RAZÓN SOCIAL
AZUAY	CUENCA	UNIVERSIDAD DE CUENCA
AZUAY	CUENCA	UNIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SUR UCACSUR
AZUAY	CUENCA	RED NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS DEL ECUADOR RENAFIPSE
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	CONSULTORES Y ASISTENCIA EMPRESARIAL GRUAEM CIA LTDA
LOJA	LOJA	CORPORACIÓN CIVIL REFSE RED DE ENTIDADES FINANCIERAS EQUITATIVAS
LOJA	LOJA	ANCOIN ALTERNATIVA CONSULTORIA
PICHINCHA	QUITO	FEDERACIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR

PICHINCHA	QUITO	INSTITUTO DE CAPACITACIÓN DE LA PEQUEÑA INDUSTRIA DE PICHINCHA ICAPI
PICHINCHA	QUITO	RED FINANCIERA RURAL
PICHINCHA	QUITO	COOPERATIVA DE SERVICIOS ECUATORIANA DE CAPACITACIÓN AUDITORÍA Y ASESORÍA CEDCAA
PICHINCHA	QUITO	CIFEPS CIALTDA.
PICHINCHA	QUITO	CORPORACION ECUATORIANA POR EL BUEN VIVIR INCLUIR
PICHINCHA	QUITO	SISTEMAS GESTIÓN Y PROYECTOS LEOPAL CIA LTDA.
TUNGURAHUA	AMBATO	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA
TUNGURAHUA	AMBATO	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA

Nota: Operadoras. Fuente IEPS, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Estas operadoras son las únicas que pueden capacitar a las cooperativas en temas que exija la SEPS. Una de las capacitaciones realizadas en el año 2014 tuvo como Temario de Capacitación a los Directivos:

La Economía Popular y Solidaria para el sector cooperativo, está dividida en 3 módulos las cuales se detallan a continuación:

Módulo 1: Fundamentos de la Economía Popular y Solidaria

OBJETIVO:
Analizar el ámbito, objeto y los principios de la Economía Popular y Solidaria

CONTENIDO:

1. Estructura económica del país: Pública, Privada y Popular y Solidaria.
2. Orígenes, Principios y Valores de la Economía Popular y Solidaria.
3. Institucionalidad de la EPS. Instituciones Públicas de Administración Central y seccional para la ESS y EPS.
4. Formas de organizaciones de la Economía Popular y Solidaria en el Ecuador.
5. Impactos Sociales, Culturales y económicos de la Economía Popular y Solidaria.

CARGA HORARIA • 10 Horas

Figura 3. Módulo 1. Fuente IEPS, 2014.

Módulo 2: Marco legal para las organizaciones del sector cooperativo y sus relaciones con la Administración Pública

OBJETIVO:

Analizar los fundamentos, principios y valores del cooperativismo orientándolas como reglas básicas del funcionamiento de las organizaciones del sector cooperativo.

CONTENIDO:

1. LOEPS y del SFPS, antecedentes, Estructura y Actores.
2. Organizaciones del sector cooperativo de acuerdo a la LOEPS
3. Implicaciones Jurídicas, Sociales y Económicas
4. Cooperativismo, principios e importancia
5. Situación del sector cooperativo en el Ecuador
6. Normativa interna de la cooperativa
7. Fomento, Promoción, Incentivos, Obligaciones y prohibiciones del sector cooperativo.
8. Normativa Crediticia y Financiera.

CARGA HORARIA: 10 Horas

Figura 4. Módulo 2. Fuente IEPS, 2014.

Módulo 3: Buenas prácticas de gobernabilidad del sector cooperativo

OBJETIVO:

Aplicar los principios y valores del cooperativismo, las buenas prácticas de gobernabilidad y procedimiento parlamentario dentro de los roles y funciones que deben cumplir los gerentes y vocales de las organizaciones del sector cooperativo.

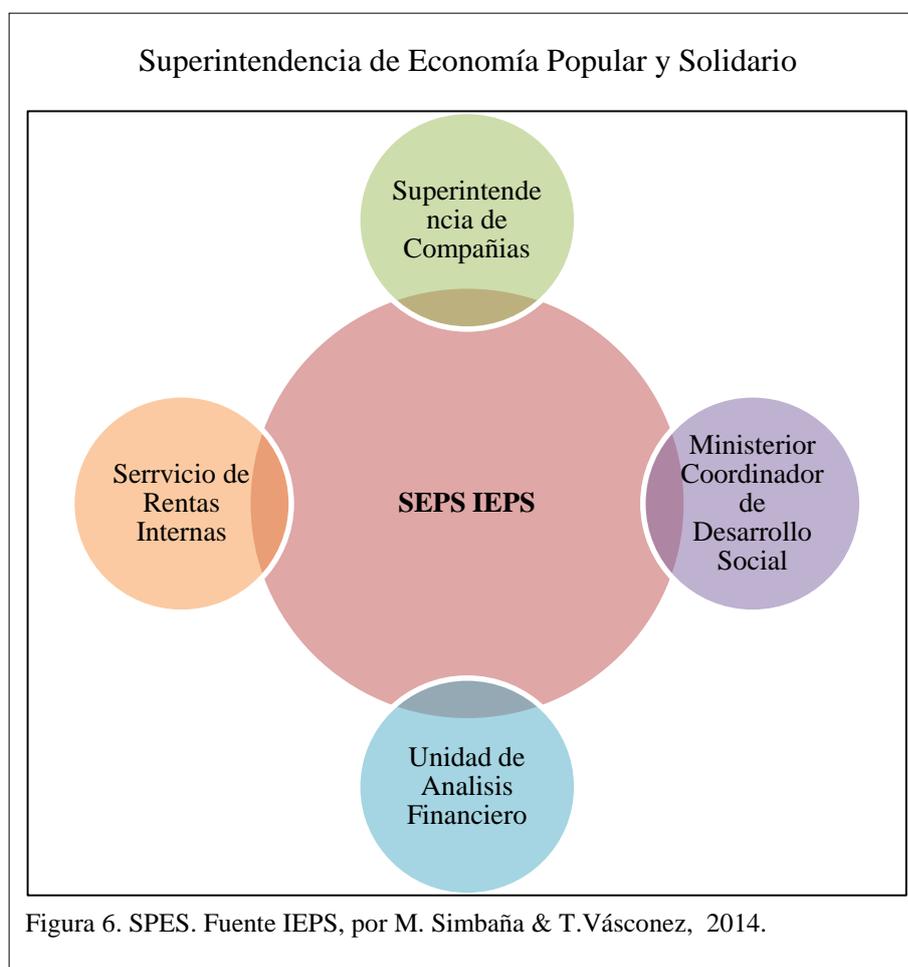
CONTENIDO:

1. Estructura Organizacional de la Cooperativa
2. La gobernabilidad como eje para la sostenibilidad institucional: Liderazgo asociativo.
3. Atribuciones y deberes de los directivos y socios.
4. Atribuciones y responsabilidades del Gerente.
5. Obligaciones con entidades del sector público (SRI, Gobiernos autónomos, IESS)
6. Procedimiento Parlamentario: concepto, importancia, la asamblea, el debate, la moción, el uso de la palabra, la votación, resolución y cierre.
7. Manejo de conflictos

CARGA HORARIA: 10 Horas

Figura 5. Módulo 3. Fuente IEPS, 2014.

La SEPS y el IEPS también cuentan con el apoyo de algunas entidades para poder supervisar a las diferentes organizaciones cooperativistas:



2.7.3 Unidad de Análisis Financiero (UAF)

Es un ente el cual fija estándares y promueve la implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para combatir el lavado de activos otras amenazas integradas en el sector financiero.

- Elaborar programas y ejecutar acciones para detectar de conformidad con esta Ley operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, con la finalidad de promover, de ser el caso, su sanción y recuperar sus recursos.
- Coordinar, promover y ejecutar programas de cooperación con organismos análogos internacionales y unidades nacionales

relacionadas para, dentro del marco de sus competencias, intercambiar información general o específica relativa al lavado de activos y financiamiento de delitos.

- Crear, mantener y actualizar, con carácter reservado, una base de datos con toda la información obtenida como producto de sus actividades, de conformidad con el reglamento correspondiente. (Asamblea Nacional, 2012, pág. 21)

2.7.4 Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS)

Es el ente que determina la regulación de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria; estableciendo normas para la adecuación de los estatutos, funcionamiento y control de las organizaciones que pertenezcan a la Economía Popular y Solidaria.

“El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social determina que el organismo que regulara al Sector Financiero Popular y Solidario será la Junta Reguladora, la que orienta a la protección, promoción, funcionamiento y control de las actividades de cada organización”. (IEPS, 2014, pág. 49)

2.7.5 Superintendencia de Compañías (SC)

Es un órgano de control que tiene afinidad con el Registro Mercantil donde se registran las sociedades que se encuentran en funcionamiento. La Superintendencia de Compañías se encarga de vigilar el funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías de acuerdo a lo que dispone la Ley.

2.7.6 Servicio de Rentas Internas (SRI)

“Es el ente que contribuye a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, promoción persuasión y exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias”. (Servicio de Rentas Internas, 2013, pág. 3)

2.8 Cómo y quiénes pueden formar parte de una cooperativa de ahorro y crédito

De acuerdo a la Ley de la Economía Popular y Solidaria, pueden formar parte de una Cooperativa de Ahorro y Crédito todas las personas naturales y jurídicas que por decisión propia lo ansien y que cumplan con lo establecido en el reglamento y estatutos de la organización.

Para el registro de nuevos socios, el Consejo de Administración tiene la potestad de probar o rechazar el ingreso de un socio en un plazo de 30 días, posterior a eso el Gerente General deberá reportar la decisión del Consejo de Administración a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.9 Estructura global de una cooperativa de ahorro y crédito

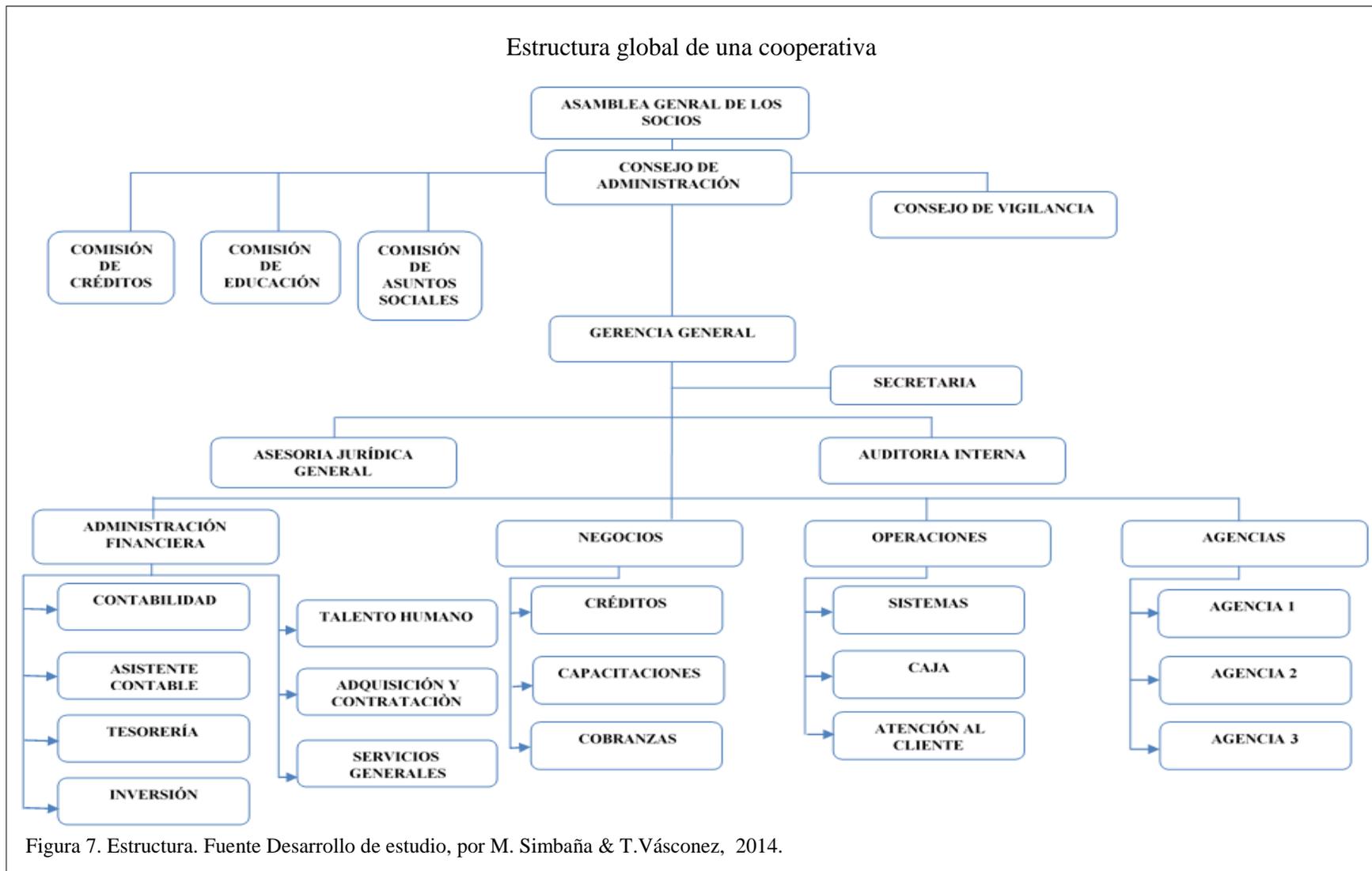
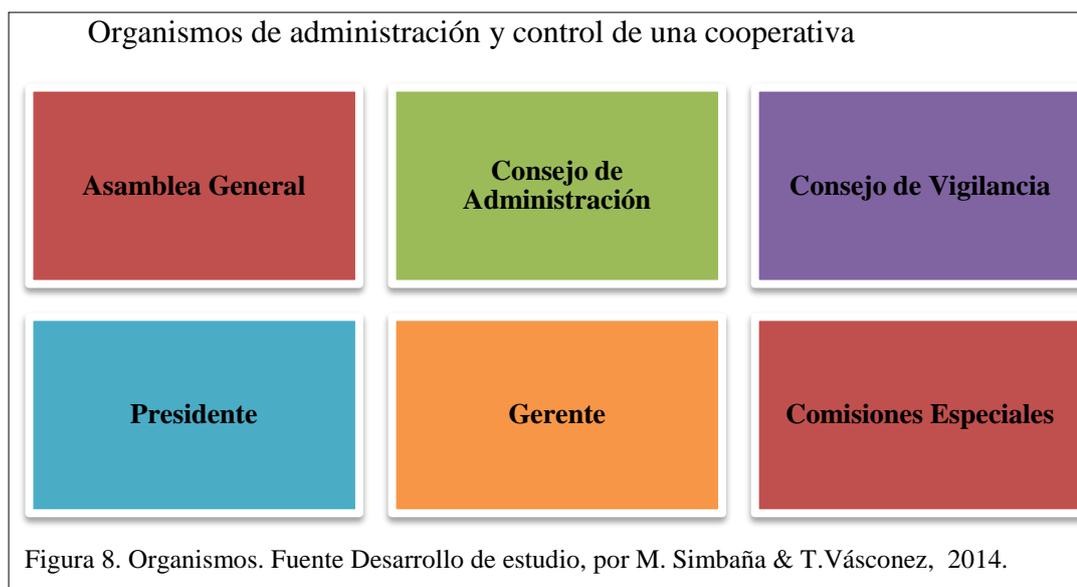


Figura 7. Estructura. Fuente Desarrollo de estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

2.10 Organismos de administración y control de una cooperativa de ahorro y crédito



2.10.1 Funciones de los entes de control de una cooperativa de ahorro y crédito

2.10.1.1 Asamblea general

Es el máximo órgano de gobierno de las cooperativas, donde las decisiones tomadas obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa a que se den cumplimiento, siempre y cuando estén sujetas a lo que dispone la Ley, estatutos y Reglamento de la Cooperativa.

Para formar parte de la Asamblea General, los socios deben estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas frente a la cooperativa y de acuerdo a al reglamento interno.

La Asamblea General está compuesta por:

- Asambleas Ordinarias donde se informa la situación económica de la organización y la gestión de los directivos y gerente; este tipo de asamblea se realizaran por lo menos dos veces al año.
- Asamblea Extraordinarias, se lleva a cabo este tipo de asambleas para tratar asuntos puntuales y de carácter urgente.

La Asamblea General delega al Presidente, vocales del Consejo de Administración y vocales del Consejo de Vigilancia.

Funciones de la Asamblea General

- Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.
- Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- Remover a los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes.
- Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea.
- Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.
- Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno.
- Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa.
- Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social.
- Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución.
- Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.
- Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa.
- Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación.
- Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de

auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales.

- Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social. (SEPS, 2012, pág. 23)

2.10.1.2 La presidencia

El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durante dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo y, además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la cooperativa, tendrá las siguientes:

Funciones del Presidente

- Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración.
- Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General
- Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa.
- Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, siempre y cuando el Reglamento Interno así lo determine.
- Suscribir conjuntamente con el Gerente los contratos, escrituras públicas y otros documentos legales relacionados con la actividad de la cooperativa.
- Vigilar por el fiel cumplimiento de la Ley, Reglamento y del presente Estatuto y hacer que se cumplan las decisiones tomadas por la Asamblea General.
- Agilizar conjuntamente con el Gerente las inversiones de fondos aprobados por el Consejo de Administración.

2.10.1.3 Consejo de administración

Es el órgano de dirección de la cooperativa, el que está integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y suplentes respectivamente. Los vocales tendrán una permanencia de cuatros años y podrán ser reelegidos por el mismo cargo, por una sola vez consecutiva.

Funciones del Consejo de Administración

- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo.
- Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia.
- Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General.
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios.
- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción.
- Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando in-observaren la normativa legal y reglamentaria.
- Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica.
- Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno.
- Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General.
- Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica.

- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente.
- Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General.
- Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente. (SEPS, 2012, pág. 24)

2.10.1.4 Consejo de vigilancia

Es el ente fiscalizador de los actos de planificación estratégica y de la administración económica de la Cooperativa y así informar a la Asamblea General.

El Consejo está integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y suplentes respectivamente, los cuales son elegidos por la Asamblea General.

Los Vocales durarán en sus funciones no más de cuatro años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva y cuando concluya su segundo período, no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo, hasta después de un período.

Funciones del Consejo de Vigilancia.

- Nombrar al Presidente y Secretario del Consejo.
- Controlar las actividades económicas de la cooperativa.
- Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.
- Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa.
- Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos.
- Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas.
- Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa.

- Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente.
- Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de la Gerencia.
- Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa.
- Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones.
- Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social. (SEPS, 2012, pág. 25)

2.10.1.5 Gerente

Es el Representante Legal de la Cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo libre designación y remoción; el postulante debe tener la experiencia en gestión administrativa acorde al objetivo social de la cooperativa y la capacitación en Economía Popular y Solidaria.

Funciones del Gerente

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma.
- Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.
- Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente.
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración.

- Contratar, aceptar renuncias y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración.
- Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera.
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación.
- Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración.
- Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos.
- Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la Asamblea General le autorice.
- Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia.
- Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.
- Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa.
- Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido.
- Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa. (SEPS, 2012, pág. 26)

2.10.1.6 Comisiones especiales

Son comisiones que ayudan al buen funcionamiento la cooperativa; estas comisiones las designara el Consejo de Administración con tres vocales que duraran un año en sus funciones.

Todos los integrantes de las diferentes comisiones tienen derecho a voz y voto. El Presidente y el Secretario suscribirán las actas y los informes, en forma obligatoria.

Los informes de las comisiones se aprobarán por mayoría simple de votos de sus miembros presentes y se enviarán a conocimiento y resolución del Consejo de Administración o Vigilancia cuando fuere necesario o las circunstancias así lo exigieren.

2.11 Diferencia entre banco y cooperativa de ahorro y crédito

Tabla 4. Diferencias entre cooperativas y bancos

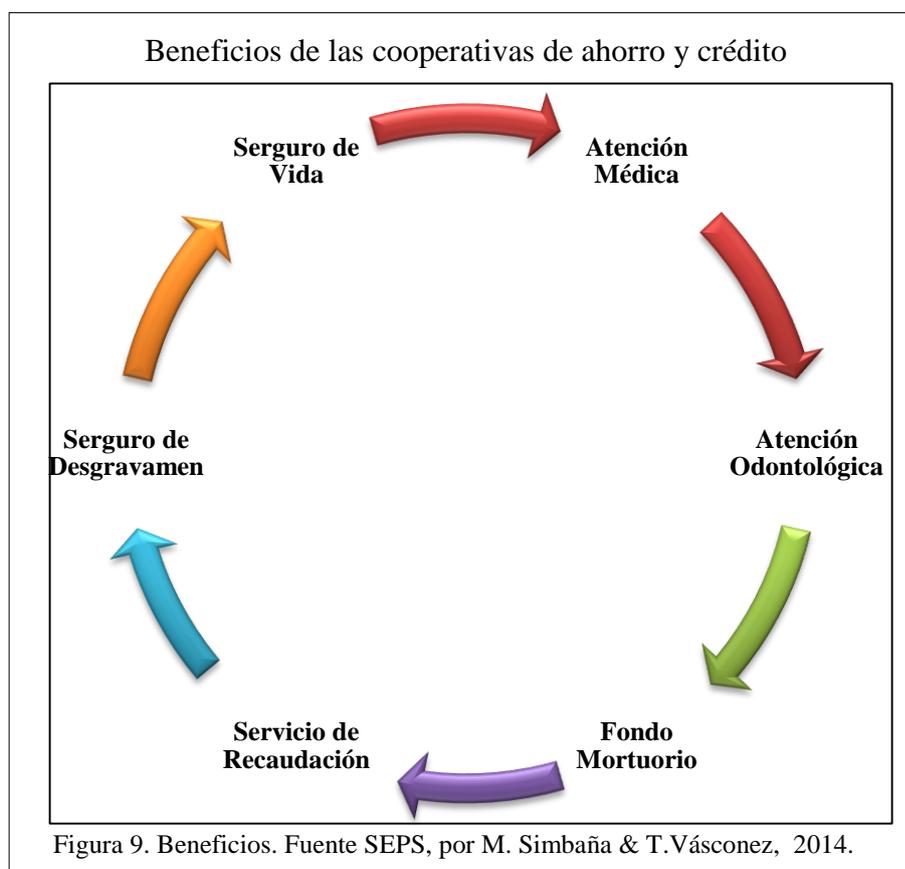
COOPERATIVAS	BANCOS
Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones sin fines de lucro.	Los bancos son organizaciones con finalidad de lucro.
Un beneficio importante es la distribución de excedentes, estos son las ganancias que obtiene la cooperativa y se distribuyen equitativamente de acuerdo a la aportaciones promedias de cada asociado.	Los bancos después de su ejercicio fiscal obtienen las utilidades que serán repartidas entre sus accionistas, así como los empleados.
Con respecto a las Cooperativas es importante señalar que cada vez que un asociado realiza un crédito, un porcentaje del mismo será retenido por concepto de encaje de crédito.	Con respecto a los bancos no se maneja la política de encajes.
Las cooperativas de ahorro y crédito no ofrecen este servicio.	Ofrecen el servicio de cuentas corrientes a sus clientes.
Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones con socios.	Los bancos son organizaciones con clientes.
Por lo general tienen menos cajeros automáticos y menos sucursales (se debe pagar un valor extra cuando se usa los cajeros de otras instituciones financieras)	Existencia de cajeros automáticos, más sucursales(se debe pagar un valor extra cuando se usa los cajeros de otras instituciones financieras)
Las Cooperativas de ahorro y crédito son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	Los Bancos son controlados por las Superintendencia de Bancos y Seguros.

Nota: Diferencias. Fuente SEPS, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

2.12 Beneficios que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito al velar por el bienestar económico de sus socios, brinda otros servicios para ayudar a los mismos y a sus familias.

El socio al momento de apertura una cuenta podrá acceder a los siguientes beneficios:



- Atención médica: los socios acceden a este tipo de servicios a un costo muy bajo y que se encuentra al alcance de todos para que puedan realizarse tratamientos y prevenir algunas enfermedades.
- Atención odontológica: a este servicio tienen acceso los socios e hijos en el caso que así lo requieran, tendrá un bajo costo y los beneficios que tendrán son profilaxis, extracciones y calzas.

- Fondo mortuario: consiste en la ayuda económica que se entrega a los familiares o beneficiarios de los socios que fallecen, la cantidad entrega es de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento y Estatuto de la cooperativa.
- Servicio de recaudación: es un beneficio donde los socios pueden realizar pagos de servicios básicos.
- Seguro de desgravamen: cubre las deudas pendientes de los socios al momento de su fallecimiento.
- Seguro de vida: es un seguro que cubre los riesgos que pueden afectar a los socios.

2.13 Productos que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen productos financieros de activos y pasivos.

2.13.1 Productos financieros de activo

Donde la entidad financiera presta fondos a su socio, con la condición que sean devueltos estos fondos prestados más un tipo de interés. Dentro de estos productos se encuentran:

- Préstamos: son operaciones donde la entidad financiera entrega a una persona una cantidad de dinero al comienzo de la transacción, con la condición de que el prestatario (deudor) devuelva el valor entregado por la institución financiera junto al interés pactado en un plazo determinado.
El pago del préstamo se realizara mediante cuotas mensuales a lo largo del plazo determinado.
Los intereses se cobran sobre el total del dinero prestado.
- Líneas de crédito: es el dinero entregado a los socios mediante un límite fijado que la entidad financiera pone a disposición del socio, es decir, al cliente no se le entrega la cantidad total del crédito al inicio de la transacción, sino que el cliente podrá utilizar de acuerdo a las necesidades que tenga el mismo.

El interés que cancela el socio es por el dinero que efectivamente haya dispuesto.

Los préstamos suelen concederse para financiar la adquisición de un bien o servicio en concreto. Los créditos sirven más para cubrir desfases entre cobros y pagos y para afrontar períodos pasajeros de falta de liquidez.

2.13.2 Productos financieros de pasivo

Las personas realizan depósitos a la entidad financiera, el socio formaliza un contrato de depósito con la apertura de la cuenta y registrando el primer depósito. Los productos financieros son:

- Cuentas de ahorro: son depósitos a la vista, donde el cliente puede retirar su dinero en el momento que desee, sin presentar una justificación alguna. Las cuentas de ahorro pueden aperturar:
 - ✓ Personas naturales o jurídicas con capacidad suficiente.
 - ✓ Personas nacionales o extranjeros.
 - ✓ Las cuentas pueden ser individuales o conjuntas.

El registro de las operaciones se reflejara en una libreta de ahorros.

- Depósitos a plazo: son depósitos de dinero que generan una rentabilidad alta que las de ahorro, el plazo se determina de acuerdo al criterio del socio. EL socio deposita el dinero en la institución financiera con el compromiso de no hacer uso de este dinero durante el tiempo que determina la operación. El pago de los intereses podrán ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales; este interés será depositado en la cuenta de ahorros del socio.
- Certificados de depósitos: son depósitos que tienen una rentabilidad en un determinado plazo. Este producto podrá ser utilizado como relación de base para el otorgamiento de créditos en las instituciones financieras.

2.14 Distribución de excedente

La Cooperativa no produce ganancias, es decir no tiene finalidad de lucro, lo que se obtiene es un beneficio social que se conoce con el nombre de excedentes.

Los excedentes son el sobrante que resulta de la utilización del capital en las operaciones económicas de la cooperativa. La distribución de los excedentes es necesario hacerla de manera ordenada, utilizando el siguiente método:

- Fondo de educación: 20% del excedente, con este dinero el Comité de Educación podrá desarrollar programas de educación y capacitación técnica sobre cooperativismo a los socios.

- Fondo de solidaridad: 10% del excedente, esta suma de dinero se reserva para:
 - Prestar servicios de seguridad social como: salud, seguros de vida, recreación.
 - Atender necesidades de educación para los hijos de los socios.
 - Ayudar a otras cooperativas y formas asociativas como sindicatos juntas de acción comunal, asociaciones de campesinos etc.

- Fondo de Reserva Legal; 10% del excedente para respaldar al capital y amparar posibles pérdidas. Este dinero se puede invertir en alguna entidad financiera.

- Retorno cooperativo; el resto del excedente, es una cantidad repartible entre los socios de acuerdo al trabajo aportado o a la utilización que hayan hecho de los servicios de la cooperativa.

Los socios pueden:

- Retirar el dinero que les corresponde en este reparto.
- Dejarlo para capitalizar.

En el caso de que la Asamblea General decida no retirarlo, la capitalización de este retorno se puede hacer:

- En forma colectiva, los excedentes pasan a incrementar el capital común.
- En forma individual, los excedentes que le corresponden a cada uno de los socios, se capitalizan en forma de certificados de aportación a nombre del socio.

2.15 Base legal para el funcionamiento de la cooperativa

El funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito están determinadas por las leyes de la República del Ecuador que están sujetas a la Ley de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria.

El número mínimo para formar una cooperativa de ahorro y crédito es de 50 socios y un capital social inicial de doscientos salarios básicos mínimos (USD 68.000,00)

Las cooperativas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Asamblea Constitutiva
- Acta Constitutiva
- Elaboración de Estatuto Social
- Elección de la Razón Social

2.15.1 Asamblea constitutiva

Son parte de esta asamblea todas las personas interesadas a conformar la organización, dichas personas deberán nombre un Presidente, Secretaria y Tesorero quienes estarán a cargo de gestionar la aprobación de la constitución frente a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La asamblea deberá cumplir con las siguientes tareas:

- Encuesta y registro de futuros asociados.
- Recolección de aportes iniciales de futuros socios para gastos constitución.
- Contratación de las asesorías legales y técnicas pertinentes para proceso de constitución y viabilidad del proyecto.
- Redacción de estatuto social.
- Convocatoria y dirección de Junta Constitutiva.
- Elaboración de acta de Junta Constitutiva.
- En el evento que la Junta los designe como mandatarios, el Acta de dicha Asamblea deberá contener la individualización de él o las personas autorizadas para reducirla a escritura pública, con expresa mención de su domicilio.

2.15.2 Acta constitutiva

Este documento deberá ser reducido a escritura pública ante Notario, en la cual se transcribirán los acuerdos más importantes, incluyendo:

- Lugar y fecha de constitución
- Expresión libre y voluntaria de constituir la organización
- Denominación, domicilio y duración
- Objeto social
- Monto del fondo de capital social inicial
- Nombres, apellidos, nacionalidad, número de cedula de los fundadores
- Firma de los integrantes fundadores

El plazo para inscribir y publicar es de 60 días siguientes a la fecha de reducción a escritura pública del acta de la junta general constitutiva.

2.15.3 Elaboración de un estatuto social

La elaboración del estatuto social, la Asamblea Constituyente deberá estudiar la Ley General de Cooperativas y su Reglamento, de manera de aclarar el objeto que tendrá la institución.

2.15.4 Elección de la razón social

La razón social deberá tener elementos de la naturaleza cooperativa de la institución. La ley prescribe, además, que ninguna cooperativa podrá adoptar una razón social idéntica a la de otra preexistente. La inclusión en la razón social de una referencia a su objeto no será suficiente para determinar que no existe identidad de la misma.

Después de emitir toda la documentación antes mencionada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria esta tendrá un término de 30 días para analizar la documentación y emitir una resolución al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social indicando la aprobación de la constitución de la cooperativa de ahorro y crédito y este ente de control procederá a inscribir en el Registro Público.

Posterior a la inscripción del Registro Público, la Superintendencia podrá emitir el permiso de funcionamiento de la Cooperativa.

2.16 Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito

Por la gran demanda que existe en el sector cooperativista, el Presidente de la República Rafael Correa D., señala que las cooperativas de ahorro y crédito deberán calificarse mediante segmentos para que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tenga mayor control de las organizaciones generando políticas y regularizaciones.

Por esta razón en el Ecuador la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria clasifica a las cooperativas por segmentos: segmento 1 y segmento 2 denominadas pequeñas, segmento 3 medianas y segmento 4 grandes; que se detallan a continuación:

Tabla 5. Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito hasta diciembre 2014

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	CAPITAL SOCIAL INICIAL (USD)	CANTONES	SOCIOS
1	0 - 250.000,00	Mínimo de 10.000,00	1	más de 700
	0 - 1'100.000,00		1	hasta 700
2	250.000,01 - 1'100.000,00	Mínimo de 100.000,00	1	más de 700
	0 - 1'100.000,00		2 o más	sin importar el número de socios
	1'100.000,01 - 9'600.000,00		Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100

3	1'100.000,01 o más	Mínimo de 500.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
	9'600.000,01 o más		Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
4		Mínimo de 2'000.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	Sin importar el número de socios

Nota: Segmentos. Fuente SEPS, por M. Simbaña & T. Vásconez, 2014.

Actualmente la segmentación de las cooperativas del Sector Financiero están conformada por:



CAPÍTULO 3

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GENERAL ANGEL FLORES” LTDA.

3.1 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

En la última década el cooperativismo de ahorro y crédito en el Ecuador, ha medido esfuerzos en la optimización de indicadores de gestión y fortificar técnicamente su estructura, lo que le ha permitido encaminar esfuerzos con el objetivo de renovar el acceso a servicios financieros de manera eficiente y sostenible por parte de diversos sectores productivos del país como son las microempresas y la población de bajos ingresos en zonas rurales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores Ltda.”, presenta facetas en las cuales se da a conocer el entusiasmo de un grupo de oficiales y aerotécnicos de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, los cuales creyeron en los ideales del cooperativismo como una buena manera de ayudarse mutuamente para alcanzar el logro común, luego de pasar por una serie de etapas y cumplir con los requisitos legales correspondientes se crea esta institución, teniendo inicialmente el aporte de veinte socios, todos pertenecientes a la entonces denominada “I Zona Aérea” de Quito, los cuales, debido a la participación decidida que en ese entonces tuvo el Comandante de la Fuerza Aérea, General Ángel Flores, en la creación y posterior desarrollo de esta cooperativa, decidieron bautizarla con su nombre, con el cual se mantiene hasta hoy.

Luego de no mucho tiempo se afianzó y logró abrirse camino y fue aumentando el número de socios haciéndose conocida por parte de la mayoría de miembros de la Fuerza Aérea Ecuatoriana, lo cual le sirvió para poder abrir oficinas en todas y cada una de las bases aéreas de esta institución, ello se debió en parte también a que fue la primera cooperativa fundada al interior de la misma y por ende tuvo el apoyo decidido del mando, ya que incluso sus oficinas fueron ubicadas al interior de los repartos en lugares asignados por sus mismos comandantes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., actualmente es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quien supervisa que la institución este cumpliendo todo lo que dispone la Ley.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria la Cooperativa se encuentra ubicada en el segmento dos ya que está integrado por 2937 socios, \$ 2'609.177,27 en activos, y un patrimonio de \$496.590,07 lo que ha generado que la SEPS la califique en el segmento mencionado.

3.2 Misión y visión

Misión: Servir a los socios y clientes, de las Fuerzas Armadas de manera competitiva, equitativa y con responsabilidad social, facilitando la entrega de productos y servicios financieros, que aseguren el mejoramiento de la calidad de vida de los socios.

Visión: Ser competitivos en el Sistema Financiero Nacional para satisfacer las necesidades de los socios y clientes, contribuyendo a al bienestar de los socios y de la comunidad, en los próximos 5 años.

3.3 Localización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., se encuentra ubicada la matriz en: provincia de Pichincha, cantón Quito, barrio La Concepción.

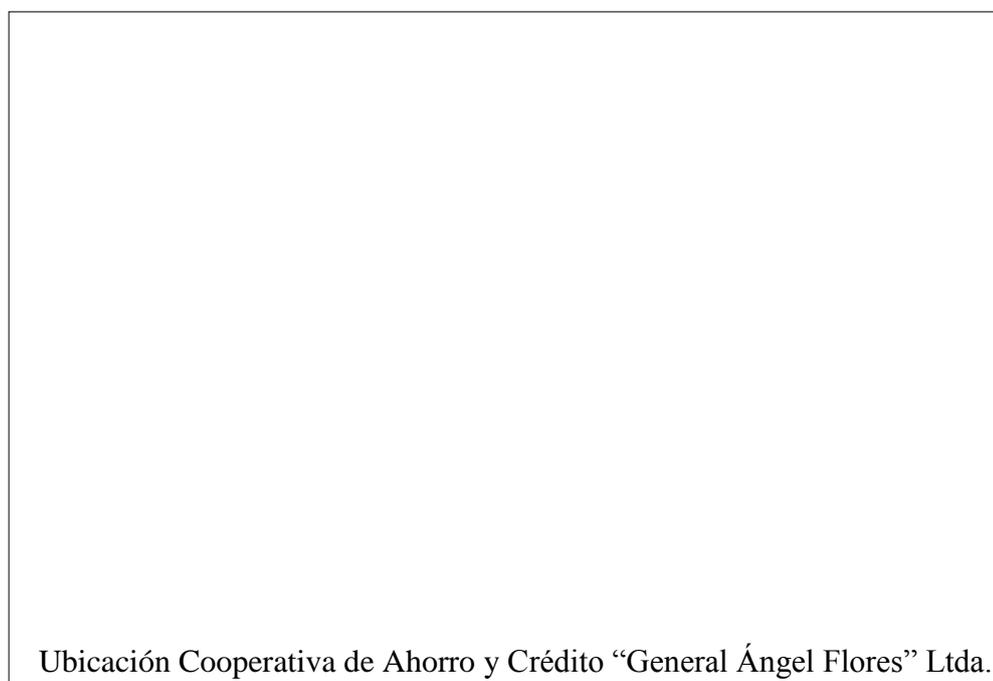


Figura 11. Ubicación. Fuente Google Map, 2014

QUITO	COMANDO GENERAL MINISTERIO DE DEFENSA
LATACUNGA	BASE AÉREA MILITAR COTOPAXI
GUAYAQUIL	BASE AÉREA MILITAR SIMÓN BOLIVAR (ALA 22)
MANTA	BASE AÉREA MILITAR ELOY ALFARO (ALA 23)
SALINAS	LA ESCUELA SUPERIOR MILITAR DE AVIACIÓN "COSME RENNELLA B."

Tabla 6. Localización de agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

Nota: Agencias. Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014

3.4 Estructura organizacional de la cooperativa

Estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores

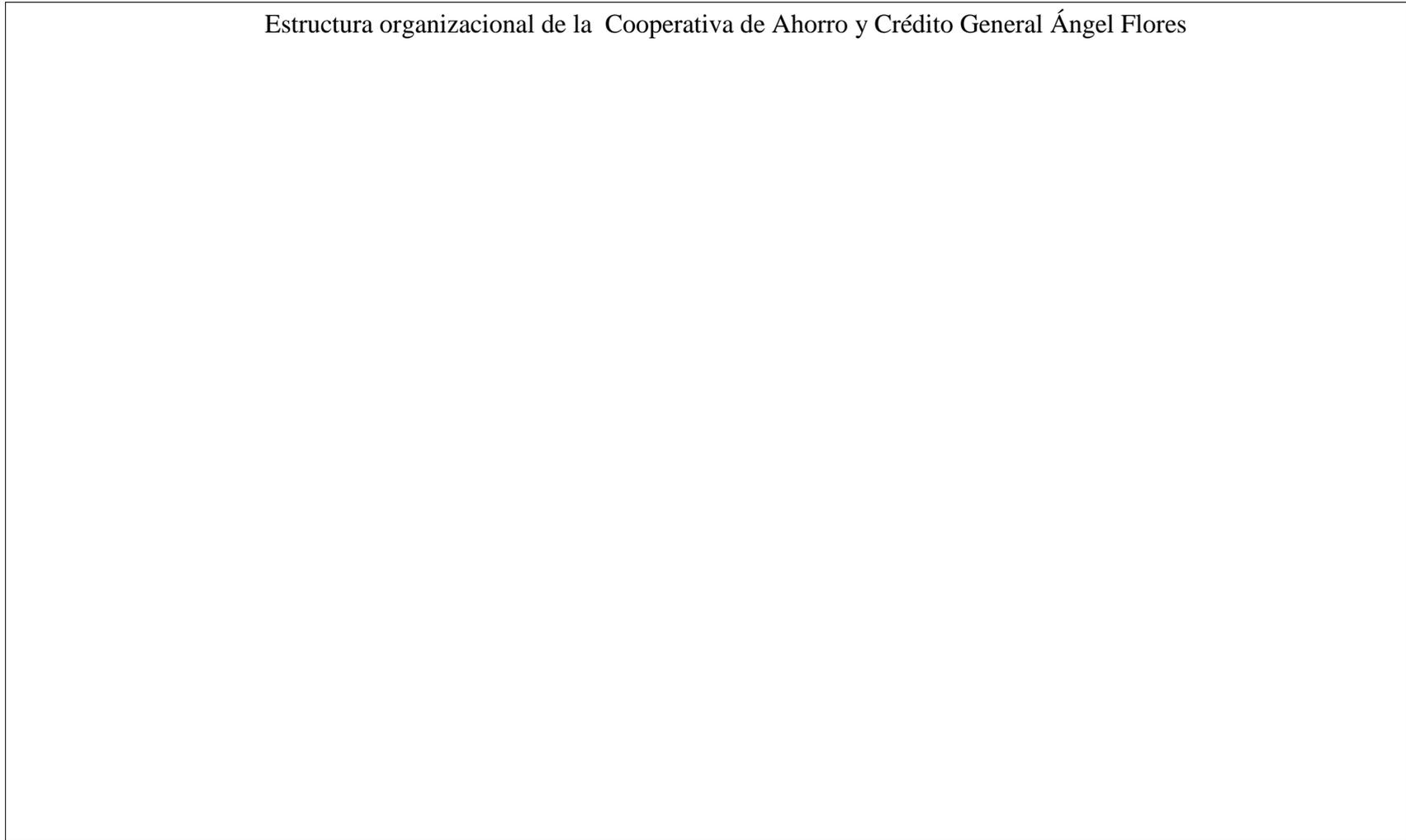


Figura 12. Agencias. Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, 2014

De acuerdo q lo que dispone la Ley, la cooperativa está conformada por:

Asamblea General: está integrada por todos los socios de la institución, los cuales ayudan a resolver problemas internos y crediticios según lo dispone la Ley.

Consejo de Administración: está conformado por siete vocales a y secretaria, quienes mantienen reuniones por lo menos dos veces al mes para conocer

Consejo de Vigilancia: está compuesta por cinco vocales y secretaria, este ente de control se reúne dos veces por semana.

Comisiones Especiales: está compuesta por tres comisiones que son:

- Comisión de Crédito
- Comisión de Educación
- Comisión Social

Cada una de estas comisiones está integrada por tres vocales del Consejo de Administración.

3.5 Productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

3.5.1 Productos del pasivo

- Depósitos a la vista

Ahorro general

Es el dinero que depositan mensualmente los socios en una cuenta ahorros.

El valor mínimo para la apertura de la cuenta es de UDS \$ 22, los cuales están distribuidos:

- ✓ UDS \$10 para Certificados de Aportación
- ✓ USD \$ 10 para Ahorros
- ✓ USD \$ 2 para el uso de un Seguro de Vida y Odontológico

Ahorro programado

Es un ahorro que realizan los socios con la responsabilidad de ahorrar mensualmente un valor mínimo durante un periodo establecido por los mismos; donde al finalizar el contrato podrá hacer uso del total de sus fondos (capital más interés).

Depósitos a plazo fijo

La cooperativa ofrece a sus socios realizar depósitos a plazo fijo, quienes obtendrán un beneficio mayor al interés (las tasas de interés serán fijadas por el Consejo de Administración) que se paga por la cuenta de ahorro general, como se indica en el siguiente cuadro:

Tabla 7. Depósitos a plazo fijo

CAPITAL	PLAZO (DÍAS)				
	31 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - 150	151 - 365
1000.00 - 20000.00	4.00%	4.50%	5.00%	6.00%	7.50%
20001.00 - 49999.99	5.00%	6.00%	6.50%	7.00%	8.00%
50000.00 en adelante	6.00%	7.00%	8.00%	8.00%	8.50%

Nota: Depósitos. Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, por M. Simbaña & T. Vásquez, 2014

3.5.2 Productos del activo

- **Créditos**

La cooperativa únicamente ofrece créditos de consumo (sobre firmas), los cuales están clasificados de la siguiente manera:

FAE EXPRESS: Se considera créditos FAE EXPRESS, aquellos que permiten cubrir una calamidad doméstica.

Tabla 8. Crédito FAE EXPRESS

CAPITAL	TASA DE INTERES	PLAZO MESES	GARANTE
100.00	14.91%	2	NO
200.00	14.91%	3	NO
300.00	14.91%	4	NO
400.00	14.91%	5	NO
500.00	14.91%	5	NO

Nota: Créditos. Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, por M. Simbaña & T. Vásquez, 2014.

Créditos emergentes: Se consideran créditos emergentes, en caso de siniestros debidamente comprobados, para estos créditos es necesario considerar un garante no necesariamente socio de la cooperativa, sino que sea parte de las Fuerzas Armadas. Los créditos son:

Tabla 9. Créditos emergentes

CAPITAL	TASA DE INTERES	PLAZO MESES	GARANTE
600.00	14.91%	6	SI
700.00	14.91%	7	SI
800.00	14.91%	8	SI
900.00	14.91%	9	SI
1000.00	14.91%	10	SI
1100.00	14.91%	10	SI
1200.00	14.91%	11	SI
1300.00	14.91%	12	SI
1400.00	14.91%	13	SI
1500.00	14.91%	15	SI

Nota: Créditos. Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, por M. Simbaña & T. Vásquez, 2014.

Créditos especiales: Se considera créditos especiales, en caso de adquisición de un bien inmueble o servicio que el solicitante desee.

Tabla 10. Créditos especiales

CAPITAL	TASA DE INTERES	PLAZO MESES	GARANTE
2000.00	14.91%	18	SI
2500.00	14.91%	20	SI
3000.00	14.91%	22	SI
3500.00	14.91%	24	SI
4000.00	14.91%	26	SI
4500.00	14.91%	27	SI
5000.00	14.91%	28	SI
5500.00	14.91%	30	SI
6000.00	14.91%	32	SI
6500.00	14.91%	34	SI
7000.00	14.91%	36	SI

Nota: Créditos. Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

3.6 Análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”

El FODA permite valorar la viabilidad de la institución mediante los factores internos y externos que influyen al éxito o fracaso al momento de la toma de decisiones. A continuación se mencionaran las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución:

Tabla 11. FODA

ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS
	F1. Tasas competitivas más bajas en relación con el sistema bancario
	F2. Contar con seguros de vida para la atención de sus socios; evitando la contratación de pólizas de otras empresas aseguradoras.
	F3. Comunicación directa indispensable entre todos los miembros de la organización.
	F4. Agilidad y oportunidad en el servicio
	DEBILIDADES
	D1. Área de marketing no estructurada
	D2. Baja difusión en publicidad
	D3. Atención a segmentos de crédito específicos
	D4. Mayor rotación del personal
	D5. Mayor desembolso en gastos del personal.
	D6. Departamento Legal no estructurado
D7. Deficiente proceso operativo para la recuperación de cartera	
D8. Falta de elaboración de fichas de inspección de créditos	
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES
	O1. Alianzas estratégicas con la Red de Estructuras Financieras Populares y Solidarias (RED EQUINOCCIO).
	O2. Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para brindar el servicio.
	O3. Demanda de Créditos
	O4. Apoyo del gobierno para el desarrollo del sector Cooperativas
	O5. Incremento en la tasa de desempleo y crecimiento de la población económicamente activa.
	AMENAZAS
	A1. Disminución de la capacidad de ahorro de los socios
	A2. Desafiliación por parte de los socios, debido a la falta de otorgamiento de créditos.
	A3. Cambio tecnológicos que implica actualización
A4. Alta competencia en el mercado de captación y colocación	
A5. Eliminación de la Central de Riesgos	

Nota: FODA. Fuente Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

3.7 Análisis de indicadores financieros

Se realizó el análisis financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., con la finalidad de conocer con certeza la morosidad de la cartera vencida, mediante sus estados financieros; este estudio se realizó a través del Sistema Perlas porque es una herramienta que permite guiar la administración financiera. El Sistema Perlas cuenta con 6 componentes, el cual evalúa un área crítica de las operaciones financieras:

P = Protección

E = Estructura Financiera

R = Rendimientos y Costos

L = Liquidez

A = Activos Improductivos

S = Señales Expansivas

Protección (P): Los indicadores P monitorean la solvencia de la cooperativa, es decir, la capacidad de devolver el valor total de los depósitos de los socios.

Los indicadores de este elemento miden la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables:

- P1:

$$\frac{\textit{Provisión para préstamos Incobrables}}{\textit{Provision Requerida para préstamos con morosidad mayor a 12 meses}}$$

Mide la suficiencia de las provisiones para préstamos incobrables en comparación con las provisiones requeridas para cubrir todos los préstamos con morosidad mayor a 12 meses.

$$\frac{1499}{(100\% * (142625 + 145025))}$$

Donde:

1499 = Provisión de créditos incobrables

142625 = Cartera de crédito consumo que no devenga intereses de más de 360 días

145025 = Cartera de crédito consumo vencida, más de 270 días

- P2:

$$\frac{\textit{Provisión para préstamos Incobrables}}{\textit{Provision Requerida para préstamos con morosidad menor a 12 meses}}$$

Mide la suficiencia de provisiones para préstamos incobrables después de descontar las provisiones usadas para cubrir préstamos con morosidad menor a 12 meses

$$\frac{(1499 - (100\% * (142625 + 145025))}{((35\%) * (145005 + 145010 + 145015 + 145020) + (142605 + 142610 + 142615 + 142620)) + 0\%(1402)}$$

Donde:

1499 = Provisión de créditos incobrables

142625 = Cartera de crédito consumo que no devenga intereses de más de 360 días

145025 = Cartera de crédito consumo vencida, más de 270 días

145005 = Cartera de crédito consumo vencida de 1 a 30 días

145010 = Cartera de crédito consumo vencida de 31 a 90 días

145015 = Cartera de crédito consumo vencida de 91 a 180 días

145020 = Cartera de crédito consumo vencida de 180 a 270 días

142605 = Cartera de crédito consumo que no devenga intereses de más de 1 a 30 días

142610 = Cartera de crédito consumo que no devenga intereses de más de 31 a 90 días

142615 = Cartera de crédito consumo que no devenga intereses de más de 91 a 180 días

142620 = Cartera de crédito consumo que no devenga intereses de más de 181 a 360 días

1402 = Cartera de crédito consumo por vencer

ESTRUCTURA FINANCIERA (E): En los activos, este indicador muestra donde se invierten los fondos (préstamos, inversiones líquidas, inversiones financieras o no financieras); esto ayuda al Gerente a usar los fondos donde genere mayor rentabilidad.

En los pasivos, muestra donde están las principales fuentes de fondos (depósitos, aportaciones, créditos externos o capital institucional).

Activos productivos

- E1:

$$\frac{\textit{Préstamos Netos}}{\textit{Total Activo}}$$

Mide el porcentaje del activo total invertido en la cartera de préstamos.

El indicador debe estar entre 70-80%

$$\frac{14 + 1499}{1}$$

Donde:

14 = Cartera de créditos

1499 = Provisiones para créditos incobrables (VALOR NEGATIVO)

1 = Total Activos

- E2:

$$\frac{\textit{Inversiones Líquidas}}{\textit{Total Activo}}$$

Mide el porcentaje del activo total invertido en inversiones a corto plazo.

El indicador debe estar máximo del 20%

$$\frac{11}{1}$$

Donde:

11 = Fondos disponibles

1 = Total Activos

- E3:

$$\frac{\textit{Inversiones Financieras}}{\textit{Total Activo}}$$

Mide el porcentaje del activo total invertido en inversiones a largo plazo.

El indicador debe estar máximo del 10%

$$\frac{13}{1}$$

Donde:

13 = Inversiones

1 = Total Activos

Pasivos

- E4:

$$\frac{\textit{Depósitos de Ahorros} + \textit{Depósitos a Plazo}}{\textit{Total Activos}}$$

Mide el porcentaje del activo total financiado con depósitos de ahorros.

El indicador debe estar entre el 70-80%

$$\frac{210135 + 2103}{1}$$

Donde:

210135 = Obligaciones con el público: depósitos de ahorros

2103 = Depósitos a plazo

1 = Total Activos

Capital

- E5:

$$\frac{\textit{Aportaciones de Socios}}{\textit{Total Activos}}$$

Mide el porcentaje del activo total financiado con las aportaciones de socios.

El indicador debe estar entre máximo del 20%

$$\frac{3103}{1}$$

Donde:

3103 = Aporte de socios

1 = Total Activos

- E6:

$$\frac{\textit{Capital Institucionalo}}{\textit{Total Activos}}$$

Mide el porcentaje del activo total financiado con capital institucional.

El indicador debe estar mínimo del 10%

$$\frac{33 + 34}{1}$$

Donde:

33 = Reservas

34 = Otros aportes patrimoniales

1 = Total Activos

Rendimientos y costos (R): indica cuanto se gana en los diferentes usos de los fondos (préstamos, inversiones líquidas, inversiones financieras e inversiones no financieras). Este indicador también muestra los costos que paga la institución por adquirir las diversas fuentes de fondos (depósitos de ahorro, aportaciones y crédito estremo).

- R1:

$$\frac{\textit{Ingreso Neto de Prestamos}}{\textit{Promedio de cartera prestamos}}$$

Mide el rendimiento de la cartera de préstamos.

Es la tasa empresarial que cubre los gastos financieros y operativos, gastos para provisiones y gastos que contribuyen a niveles de capital que mantienen el Capital Institucional en al menos el 10

15.96%= Tasa activa efectiva referencial para el segmento de consumo del 2014.

$$\frac{510410}{\left(\frac{(14 \text{ año inicial} + 14 \text{ año final})}{2}\right)}$$

Donde:

510410 = Intereses y descuentos ganados: cartera de crédito de consumo.

14 = Cartera de Créditos

- R2 Costo Financiero:

$$\frac{\text{Ingreso por Inversiones Liquidas}}{\text{Promedio de Inversiones Liquidas}}$$

Mide el rendimiento de todas las inversiones a corto plazo (como depósito en bancos)

Las tasas más alta posible sin un riesgo indebido.

0.55%= Tasa pasiva referencial para depósitos monetarios de 2014

$$\frac{5101}{\left(\frac{(110310 \text{ año inicial} + 110310 \text{ año final})}{2}\right)}$$

Donde:

5101 = Intereses y descuentos ganados: depósitos

110310 = Bancos e instituciones financieras locales

- R3 Costo Financiero:

$$\frac{\text{Depósitos de Ahorros}}{\text{Promedio de Depósitos de Ahorro}}$$

Mide el rendimiento de depósitos de ahorros

Tasas que protegen el valor nominal de los depósitos de ahorros (>Inflación)

1.01 %= Tasa de interés pasiva referencial para depósitos de ahorro de 2014

$$\frac{410115}{\left(\frac{(210135 \text{ año inicial} + 210135 \text{ año final})}{2}\right)}$$

Donde:

410115 = Intereses causados: depósitos de ahorro

210135 = Obligaciones con el público: depósitos de ahorro

- R4 Costo Financiero:

$$\frac{\textit{Depósitos a Plazo}}{\textit{Promedio de Depósitos a plazo}}$$

Mide el rendimiento de depósitos a plazo.

Que protegen el valor nominal de los depósitos de ahorros.

5.18 % = Tasa de interés pasiva referencial para depósitos a plazo de 2014

$$\frac{410130}{\left(\frac{(2103 \textit{ año inicial} + 2103 \textit{ año final})}{2}\right)}$$

Donde:

410130 = Intereses causados: depósitos a plazo

2103 = Obligaciones con el público: depósitos a plazo

- R5:

$$\frac{\textit{Margen Bruto}}{\textit{Promedio de Activo Total}}$$

Mide el margen bruto de ingresos generado y expresado como el rendimiento de los activos, antes de restar los gastos operativos, provisiones préstamos incobrables.

La meta de este indicador es generar suficientes ingresos para cubrir todos los gastos operativos y provisiones para préstamos incobrables y asegurar aumentos adecuados del capital institucional.

$$\frac{((5101 + 5104 + 54) - (410115 + 410130))}{\left(\frac{(1 \textit{ año inicial} + 1 \textit{ año final})}{2}\right)}$$

Donde:

5101 = Intereses y Descuentos ganados: depósitos

5104 = Intereses y Descuentos ganados: intereses y descuentos de cartera de crédito

54 = Ingresos por Servicios

410115 = Intereses causados: depósitos de ahorro

410130 = Intereses causados: depósitos a plazo

1 = Total Activo

- R6:

$$\frac{\textit{Gastos Operativos}}{\textit{Promedio de Activo Total}}$$

Mide el costo asociado con la administración de todos los activos de la cooperativa de ahorro y crédito. Este costo se mide del activo e indica el nivel de eficiencia o ineficiencia operativa.

Este indicador debe ser <10%

$$\frac{45}{\left(\frac{1 \textit{ año inicial} + 1 \textit{ año final}}{2}\right)}$$

Donde:

45 = Gastos de Operación

1 = Total Activo

- R8:

$$\frac{\textit{Ingreso Neto}}{\textit{Promedio de Activo Total}}$$

Mide la suficiencia de ganancias y también, la capacidad de aumentar el capital institucional.

Este indicador debe ser > 1% y suficiente para alcanzar la meta del E8

$$\frac{5 - 4}{\left(\frac{(1 \text{ año inicial} + 1 \text{ año final})}{2}\right)}$$

Donde:

5 = Ingresos

4 = Gastos

1 = Total Activo

Liquidez (L): Evalúa la capacidad de una institución de asegurarse que haya liquidez para cumplir con los retiros de fondos de los socios y la demanda de desembolso por parte de los socios que desean préstamos.

• L1:

$$\frac{\text{Inversiones Liquidas} + \text{Activos Liquidos} - C \times P \text{ a Corto Plazo}}{\text{Depósitos de Ahorros} + \text{Despositos a plazo}}$$

Mide la suficiencia de las reservas de efectivo líquido para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas las obligaciones <30 días

Este indicador debe ser mínimo del 15%

$$\frac{(1103 + (1101) - (2504 + 250315 + 2506))}{210135 + 2103}$$

Donde:

1103 = Fondos Disponibles: bancos y otras instituciones financieras

1101 = Fondos Disponibles: Caja

2504 = CxP: Retenciones

250315 = Aportes al IESS

2506 = CxP: Proveedores

210135 = Obligaciones con el público: depósito de ahorro

2103 = Obligaciones con el público: depósitos a plazo

- L2:

$$\frac{\textit{Reservas Liquidas}}{\textit{Depósitos de Ahorros + Despositos a plazo}}$$

Mide el cumplimiento con las obligaciones del Banco Central, Caja Centra u otros sobre el depósito de reservas de liquidez.

Este indicador debe ser 10%

$$\frac{((1103 + 13) + (1101))}{210135 + 2103}$$

Donde:

1103 = Fondos Disponibles: bancos y otras instituciones financieras

13 = Inversiones

1101 = Fondos Disponibles: Caja

210135 = Obligaciones con el público: depósito de ahorro

2103 = Obligaciones con el público: depósitos a plazo

- L3:

$$\frac{\textit{Activos Liquidos}}{\textit{Total Activo}}$$

Mide el porcentaje del activo total invertido en cuentas liquidas improductivas

Este indicador debe ser <1%

$$\frac{1101}{1}$$

Donde:

1101 = Fondos Disponibles: Caja

1 = Total Activos

Activos improductivos (A): Indica las aéreas con problemas que tiene un mayor impacto en la rentabilidad.

Las cooperativas de ahorro y crédito deben generar ingresos para poder cumplir con las obligaciones que genera el socio; cuando los préstamos son morosos, los activos fijos son altos en relación al total de activos.

- A1:

$$\frac{\text{Total Morosidad de Prestamos}}{\text{Cartera de Préstamos Bruta}}$$

Mide el porcentaje total de morosidad en la cartera de préstamos,

Este indicador debe < 5%

$$\frac{((1450) + (142605 + 142610 + 142615 + 142620))}{14 + 1499}$$

Donde:

1450 = cartera de créditos consumo vencido

142605 = Cartera de consumo que no devenga intereses de 1 a 30 días

142610 = Cartera de consumo que no devenga intereses de 31 a 90 días

142615 = Cartera de consumo que no devenga intereses de 91 a 180 días

142620 = Cartera de consumo que no devenga intereses de 181 a 360 días

14 = Cartera de crédito

1499 = Provisión Cartera de crédito (valor negativo)

- A2:

$$\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Total Activo}}$$

Mide el porcentaje del activo total que no produce un ingreso

Este indicador debe < =5%

$$\frac{1101 + 16 + 17 + 18 + 1904 + 1905 + 1990}{1}$$

Donde:

1101 = Fondos Disponibles: Caja

16 = Cuentas por Cobrar

17 = Bienes Realizables, adjudicados.

18 = Propiedad y Equipo

1904 = Otros Activos: Gastos y pagos anticipados

1905 = Otros Activos: Gastos diferidos

1990 = Otros Activos: Otros

1 = Total Activo

Señales expansivas (S): mide las tasas de crecimiento de los socios, así como la tasa de crecimiento de los socios. Este indicador permite a los gerentes monitorear el incremento de capital de la institución.

- S1 Crecimiento de préstamos: mide el crecimiento del año hasta la fecha de la cartera de préstamos.

$$\frac{(14 \text{ año final})}{14 \text{ año inicial}} - 1 * 100$$

Donde:

14 = cartera de créditos

- S2 Crecimiento de depósitos de ahorros: mide el crecimiento del año hasta la fecha de depósitos de ahorros.

$$\frac{(210135 \text{ año final})}{210135 \text{ año inicial}} - 1 * 100$$

Donde:

210135 = Obligaciones con el público: depósitos de ahorro

- S3 Crecimiento de aportaciones de socios: mide el crecimiento del año hasta la fecha de aportaciones.

$$\frac{(3103 \text{ año final})}{3103 \text{ año inicial}} - 1 * 100$$

Donde:

3103 = Capital Social: Aportes de Socios

3.7.1 Análisis financiero Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”

Protección

Tabla 12. Indicadores de protección

	FÓRMULA	2013	2014	META
P1	$\frac{\text{Provisión para préstamos Incobrables}}{\text{Provision Requerida para préstamos con morosidad mayor a 12 meses}}$	436,57%	231,66%	100%
P2	$\frac{\text{Provisión para préstamos Incobrables}}{\text{Provision Requerida para préstamos con morosidad menor a 12 meses}}$	306,88%	173,98%	35%

Nota: Indicadores. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

De acuerdo al análisis del indicador de protección, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” para el año 2014, esta sobre los rangos establecidos por el Índice perlas; en este caso la cooperativa de ahorro y crédito provisiona el 231.66% para préstamos con morosidad mayor a 12 meses, teniendo como meta el 100%, y 173.98% para préstamos con morosidad menor a 12 meses siendo su límite el 35%.

Estructura financiera

Tabla 13. Indicadores de estructura financiera

		2013	2014	META
E1	$\frac{\text{Préstamos Netos}}{\text{Total Activo}}$	60,06%	66,40%	70%-80%
E2	$\frac{\text{Inversiones Líquidas}}{\text{Total Activo}}$	14,38%	6,09%	Máximo del 20%
E3	$\frac{\text{Inversiones Financieras}}{\text{Total Activo}}$	0,05%	0,05%	Máximo del 10%
E4	$\frac{\text{Depósitos de Ahorros} + \text{Depósitos a Plazo}}{\text{Total Activos}}$	68,20%	69,01%	70%-80%
E5	$\frac{\text{Aportaciones de Socios}}{\text{Total Activos}}$	31,85%	31,70%	Máximo del 20%
E6	$\frac{\text{Capital Institucional}}{\text{Total Activos}}$	1,02%	0,92%	Mínimo del 10%

Nota: Indicadores. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T. Vásquez, 2014.

De acuerdo al análisis del indicador de estructura financiera en los activos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” indica que el 66,40% de los activos productivos consisten en préstamos (70-80%), el 6,09% en inversiones líquidas (fondos disponibles) y la Cooperativa tiene una inversión financiera del 0.05% en comparación a sus activos (máximo 10%). La estructura financiera en los pasivos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” muestra que los depósitos de ahorro de los asociados es del 69,01% encontrándose fuera del rango establecido por el sistema perlas (70-80%), esto se debe a que los socios ya no ahorran debido a que las tasas ya no son competitivas.

La estructura financiera en el capital, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” demuestra que las aportaciones de los socios es del 31,70% ubicándose sobre los límites establecidos (máximo el 20%), generando así un capital institucional del 0.92% de acuerdo a los pasivos que posee la cooperativa de ahorro y crédito.

Rendimientos y costos

Tabla 14. Indicadores rendimientos y costos

		2013	2014	META
R1	$\frac{\text{Ingreso Neto de Prestamos}}{\text{Promedio de cartera prestamos}}$	17,43%	17,57%	15,96%
R2	$\frac{\text{Ingreso por Inversiones Liquidas}}{\text{Promedio de Inversiones Liquidas}}$	0,49%	0,25%	0,55%
R3	$\frac{\text{Depósitos de Ahorros}}{\text{Promedio de Depósitos de Ahorro}}$	2,02%	2,48%	1,01%
R4	$\frac{\text{Depósitos a Plazo}}{\text{Promedio de Depósitos a plazo}}$	0,001%	8,14%	5.18%
R5	$\frac{\text{Margen Bruto}}{\text{Activo Total}}$	10,94%	7,90%	Generar suficientes ingresos para cubrir todos los gastos operativos y provisiones de préstamos incobrables
R6	$\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Promedio de Activo Total}}$	14,59%	10,68%	< 10%
R7	ROA $\frac{\text{Ingreso Neto}}{\text{Promedio de Activo Total}}$	0,001%	0,03%	>1% y suficiente para alcanzar buenos resultados

Nota: Indicadores. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Mediante el análisis del indicador de rendimientos y costos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” indica que el ingreso por fondo de préstamos es del 17.57% estando sobre el rango establecido por parte del BCE (15.96%), mientras que por los ingresos por inversiones liquidas es mínima del 025% (0.55%).

Los depósitos de ahorro y las inversiones generan un costo del 2.48% y 8.14% respectivamente, con relación a lo establecido en el BCE.

De acuerdo al Margen Bruto sobre el activo total da como resultado 7.90%, donde las operaciones de la cooperativa de ahorro y crédito, los ingresos generados son

básicamente para cubrir todos los gastos operativos y provisiones de préstamos incobrables; por tal razón los gastos operativas son del 10.68% sobrepasando el rango establecido (<10%).

Los ingresos netos de la cooperativa de ahorro y crédito son del 0.03%, generando un difícil al ejercicio.

Liquidez

Tabla 15. Indicadores de liquidez

		2013	2014	META
L1	$\frac{\text{Inversiones Liquidas} + \text{Activos Liquidos} - \text{C x P a Corto Plazo}}{\text{Depósitos de Ahorros} + \text{Despositos a plazo}}$	20,95%	8,74%	Mínimo 15%
L2	$\frac{\text{Reservas Liquidas}}{\text{Depósitos de Ahorros} + \text{Despositos a plazo}}$	21,16%	8,89%	10%
L3	$\frac{\text{Activos Liquidos}}{\text{Total Activo}}$	0,90%	0,83%	< 1%

Nota: Indicadores. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

La liquidez permite determinar la capacidad institucional que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, para hacer frente a los retiros de ahorro de los socios y cumplir con la demanda de desembolso de créditos.

Mediante la suficiencia de las reservas de efectivo liquido la cooperativa cuenta con 8.74% (mínimo 15%) para satisfacer los retiros de depósitos, después de pagar todas las obligaciones menores a 30 días.

Las reservas liquidas mide el porcentaje de ahorro invertido como activo liquido en una institución financiera; en este caso la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” cuenta con un 8.89%.

Activos improductivos

Tabla 16. Indicadores de activos productivos

		2013	sep-14	dic-14	META
A1	$\frac{\text{Total Morosidad de Prestamos}}{\text{Cartera de Préstamos Bruta}}$	7,64%	26,84%	9,59%	< =5%
A2	$\frac{\text{Activos Improductivos}}{\text{Total Activo}}$	21,43%		23,09%	< =5%

Nota: Indicadores. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

De todos los ratios de PERLAS, la morosidad es la más importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, para este análisis se ha considerado los años 2013, Septiembre 2014 y Diciembre del 2014, dando como resultado 7.64%, 26.84% y 9.59% respectivamente, con estos resultados se determina que la cooperativa de ahorro y crédito no ha estado realizando gestiones de cobranza para poder estar dentro de los parámetros de establecidos (≤ 5).

Los activos improductivos de la cooperativa de ahorro y crédito es del 23.09%, en este caso las cuentas que más representativas son las Cuentas por Cobrar con un valor de \$185.776,66.

Señales expansivas

Tabla 17. Indicadores de señales expansivas

		2013	2014
S1	$\frac{(14 \text{ año final})}{14 \text{ año inicial}} - 1 * 100$	-6,77%	21,07%
S2	$\frac{(210135 \text{ año final})}{210135 \text{ año inicial}} - 1 * 100$	-16,74%	-2,38%
S3	$\frac{(3103 \text{ año final})}{3103 \text{ año inicial}} - 1 * 100$	10,94%	9,44%

Nota: Indicadores. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Mediante el análisis realizado se determina que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, ha tenido un crecimiento del 21.07% en el año 2014 en

comparación con el año 2013 de la cartera de créditos. Los depósitos de ahorros ha teñido una disminución del 2.38%, mientras que las aportaciones de los socios ha incrementado en un 9.44% para el año 2014.

Una vez obtenidos el resultado de los indicadores Perlas y analizando los estados financiero, podemos determinar qué:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., mantiene un porcentaje de morosidad del 9,59%; de acuerdo al estudio realizado se determina que estos valores se genera debido a que los oficiales de crédito no realizan un análisis de crediticio adecuado.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., no está realizando correctamente la provisión de la cartera de crédito de acuerdo a los límites establecidos en el índice perlas. Así también se puede observar que los prestamos netos de la cooperativa de ahorro y crédito equivale al 66,40 % del total de los activos, considerando que los préstamos son la razón de ser de una institución financiera.
- Las aportaciones de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., en relación al total de activos es del 31,70%, debido a que dentro del grupo de los activos se encuentran las cuentas por cobrar y otros activos (gastos diferidos) que tiene valores considerables.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., no general un excedente amplio, ya que no los ingresos que percibe solo permite cubrir los gastos operacionales y las obligaciones con el público.

3.8 Problema y necesidades de la cooperativa

Problema

Actualmente el problema principal con el que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, es la forma como se está otorgando créditos de una manera correcta, es decir, no se realiza el análisis crediticio de los socios y así poder determinar que es apto o no para la aplicación de un crédito y no cuenta con un buró de crédito. Esto ha generado que la cartera de la cooperativa aumente por la morosidad de los créditos mal otorgados, así mismo ha generado que la institución no cuente con una liquidez adecuada para poder hacer frente a las demás obligaciones con las que cuenta.

Necesidades

- ✓ La Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” necesita implementar un departamento de Negocio para la asignación de créditos.
- ✓ La Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” requiere capacitación para los colaboradores en la calificación de capacidad de pago.
- ✓ La Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” precisa transformar el manual vigente de políticas de crédito en un manual que pueda evitar la generación de cartera vencida.
- ✓ La Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” necesita evitar el otorgamiento de créditos por amistades.
- ✓ La Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” demanda realizar gestión de cobranza dentro de sus procesos habituales.

CAPÍTULO 4

INCIDENCIA DE MOROSIDAD

Para poder determinar la incidencia de morosidad, se realizó encuestas a socios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”.

La encuesta realizada a los socios tiene como objetivo identificar problemas y debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores Ltda., al momento de solicitar el servicio, mientras que la realizada a los empleados tiene como el objeto de identificar los factores que originan el riesgo de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

4.1. Población

Para determinar el hecho de morosidad se cuenta con la participación de los Empleados y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

Tabla 18. Población

Universo de socios	2937
Universo de empelados y jefes de agencia	18

Nota: Población. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

4.2 Muestra

La muestra se la realiza para determinar a cuantos socios se debe realizar las encuestas establecidas.

El método utilizado en esta investigación será el método probabilístico porque el universo en estudio es finito y conocido.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Universo poblacional

Z = Valor crítico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación

P = Proporcional de ocurrencia de un evento.

q = Proporcional de no ocurrencia de un evento

E = Error maestro.

Cálculo de la muestra de socios:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 2937 * 0.50 * 0.50}{(2937 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{2820.6948}{7.34 + 0.9604}$$

$$n = 339.83$$

$$n = 340 \text{ socios}$$

Donde:

N = 2937

Z = 95% = 1.96

P = 50% = 0.50

q = (1-p) = 1-0.50 = 0.50

E = 5% = 0.05

4.3. Tabulación

4.3.1. Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

Datos informativos:

Género

Tabla 19. Género

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Femenino	11	61,11
Masculino	7	38,89
TOTAL	18	100

Nota: Género. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 61,11% de los encuestados de los empleados del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores son mujeres y el 38,89% son hombres.

Edad

Tabla 20. Edad

RANGO	FRECUENCIA	%
20 - 30 años	7	38,89
31 - 40 años	7	38,89
41 - 50 años	2	11,11
51 - 60 años	1	5,56
61 - 70 años	1	5,56
TOTAL	18	100

Nota: Edad. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 38,89% de los encuestados de los empleados del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores oscilan entre los 20 a 30 y 31 a 40 años que indica que el personal es joven y puede mantenerse en constante capacitación.

Nivel de estudio

Tabla 21. Nivel de estudio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Secundario	6	33,33
Superior	12	66,67
TOTAL	18	100

Nota: Estudio. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 66,67% de los encuestados de los empleados del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores mantiene una educación de nivel superior y el 33,33% mantiene un nivel educación secundario, estos porcentajes reflejan que la cooperativa debe impulsar a que todos sus colaboradores tengan un título de tercer nivel para mejorar la competencia de la cooperativa.

ENCUESTA:

- a. ¿Qué variables identifica el Comité de Crédito para analizar un crédito?

Tabla 22. ¿Qué variables identifica el Comité de Crédito para analizar un crédito?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Ingresos y Capacidad de Pago	10	55,56
Central de Riesgo	5	27,78
Condiciones y Garantías	3	16,67
TOTAL	18	100

Nota: Variables. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 55,56% de los encuestados de los empleados del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que la variable principal que analiza el comité de crédito es los ingresos y capacidad, el 27,78% declara que se analiza la central de riesgos y el 16,67% las condiciones y garantías.

- b. ¿Actualmente qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.?

Tabla 23. Porcentaje de morosidad actual

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
1% al 5%	7	38,89
5% al 7%	10	55,56
7% al 10%	1	5,56
10% al 14%	0	0
TOTAL	18	100

Nota: Morosidad. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 38,89% de los encuestados de los empleados del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que el porcentaje de morosidad es de 1% al 5%; de igual manera el 55,56% de los empleados comentan que el porcentaje de morosidad es de 5% al 7%, mientras que el 5,56% muestran que el porcentaje de morosidad se encuentra entre el 7% al 10%.

- c. Conoce usted, si en comparación con el año 2013 el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ha tenido variación.

Tabla 24. Nivel de cartera vencida

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Subió	10	55,56
Normal	6	33,33
Bajo	2	11,11
Otra	0	0
TOTAL	18	100

Nota: Cartera. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 54,56% de los encuestados de los empleados del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores comenta que la el nivel de cartera vencida subió; el 33,33% manifiesta que el nivel de cartera vencida es normal con referencia al año anterior y solo el 11,11% de los empleados declaran que este nivel de cartera vencida bajo.

- d. ¿Cómo considera usted el modelo crediticio que tiene la Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda?

Tabla 25. Modelo crediticio que tiene la Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Analítico	5	27,78
Eficiente	10	55,56
Controlador	3	16,67
TOTAL	18	100

Nota: Modelo. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 55,56% de los encuestados de los empleados del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores consideran que el modelo crediticio es eficiente, el 27,78% comenta que el modelo crediticio es Analítico y el 16,67% manifiesta que el modelo crediticio es controlador.

- e. ¿Usted como funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ofrecería créditos con altos niveles de riesgos a sus clientes?

Tabla 26. Ofrecería créditos con altos niveles de riesgos a sus clientes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	5	27,78
No	13	72,22
TOTAL	18	100

Nota: Créditos. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: Del personal encuestado, sobre si ofrecen créditos con altos niveles de riesgos el 27,78% manifiestan que no, mientras que el 72,22% manifiestan que si lo hacen.

- f. ¿Cuál es el monto del crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ofrece a sus socios con un nivel de riesgo alto?

Tabla 27. Monto del crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ofrece a sus socios con un nivel de riesgo alto

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
100 - 500	14	77,78
501 - 1.000	0	0
1.001 - 2.000	0	0
2.001 - 4.000	1	5,56
4.001 - 7.000	3	16,67
TOTAL	18	100

Nota: Monto. Fuente Desarrollo del estudio, por M.

Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Análisis e interpretación: El 77,78% de los encuestados de los empleados del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que el nivel de riesgo más alto se refleja en el monto de 100 – 500 dólares, el 16,67% revelan que el monto de crédito de un alto nivel de riesgo es de 4.001 – 7.000 dólares, el 5,56% comenta que el nivel de riesgo alto se produce por los créditos de montos de 2.001 – 4.000 dólares.

- g. ¿Usted creé que el crédito FAE EXPRESS (\$500) que ofrece la cooperativa a sus socios genera un crecimiento en la morosidad de la cartera?

Tabla 28. El crédito FAE EXPRESS (\$500) que ofrece la cooperativa a sus socios genera un crecimiento en la morosidad de la cartera

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	10	55,56
No	8	44,44
TOTAL	18	100

Nota: FAE EXPRESS. Fuente Desarrollo del

estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Análisis e interpretación: El 55,56% de los encuestados de los empleados de la Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que el crédito

FAE EXPRESS (\$500) si aumenta el crecimiento de la cartera de morosidad, mientras el 44,44% responden que no.

- h. ¿Señale la principal razón por la que usted no consideraría apropiado otorgar un crédito?

Tabla 29. Principal razón por la que usted no consideraría apropiado otorgar un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sin Empleo	9	50
Calificación Crediticia Baja	3	16,67
Sin Garantías de Respaldo	6	33,33
TOTAL	18	100

Nota: Crédito. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 50,00% de los encuestados de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que la principal razón para no otorgar un crédito es que no mantenga un trabajo, la segunda razón con el 33,33% es sin garantías de respaldo y la tercera con el 16,67% es la calificación crediticia baja.

- i. ¿Se ha difundido el Manual y Reglamento de Crédito a los Funcionarios y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.?

Tabla 30. Difusión del Manual y Reglamento de Crédito a los Funcionarios y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	14	77,78
No	4	22,22
TOTAL	18	100

Nota: Crédito. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 81,82% de los encuestados de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que si se ha repartido el Manual y Reglamento de Crédito, mientras el 18,18% responden que no.

- j. ¿Ha recibido capacitación sobre el reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.?

Tabla 31. Capacitación sobre el reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	0	0
No	17	94,44
A veces	1	5,56
TOTAL	18	100

Nota: Reglamento. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 94,44% de los encuestados de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que no han recibido ninguna capacitación acerca del reglamento de crédito, mientras que el 5,56% comenta que han recibido capacitación a veces.

- k. ¿Actualmente se realiza un seguimiento sobre el historial de crédito antes de otorgárselo a los socios?

Tabla 32. Seguimiento sobre el historial de crédito antes de otorgárselo a los socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	16	88,89
No	2	11,11
TOTAL	18	100

Nota: Historial. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 88,89% de los encuestados de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que realizan un seguimiento a los clientes que se emitieron un crédito, mientras que el 11,11% no realiza el seguimiento.

- l. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., cuenta con un plan de administración de riesgo de la cartera de crédito?

Tabla 33. Plan de administración de riesgo de la cartera de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	5	27,78
No	13	72,22
TOTAL	18	100

Nota: Plan. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Análisis e interpretación: El 72,22% de los encuestados de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que no cuentan con un plan de administración de riesgo de la cartera crédito, mientras que el 27,78% comentan que sí.

- m. ¿Usted se rige al reglamento para otorgar los créditos a los socios?

Tabla 34. Se rige al reglamento para otorgar los créditos a los socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	7	38,89
No	1	5,56
A veces	10	55,56
TOTAL	18	100

Nota: Reglamento. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Análisis e interpretación: El 55,56% de los encuestados de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que al otorgar

un crédito a veces se rigen al reglamento, mientras 38,89% si lo hace y el 5,56% no se rige al reglamento en la otorgación de créditos.

- n. ¿A través de la Base de Datos se registran todos los datos de los socios que adquieren un crédito?

Tabla 35. La Base de Datos registra todos los datos de los socios que adquieren un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	12	66,67
No	1	5,56
A veces	5	27,78
TOTAL	18	100

Nota: Reglamento. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 66,67% de los encuestados de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiestan que si realizan una actualización de datos del socio que se otorgan créditos en la Base de Datos, el 27,787% lo realizan a veces y el 5,56% no lo hace.

4.3.2. Encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

Datos informativos:

Género

Tabla 36. Género socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Femenino	58	17,06
Masculino	282	82,94
TOTAL	340	100

Nota: Género. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 82,94% de los encuestados de los socios del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores son hombres.

Edad

Tabla 37. Edad

RANGO	FRECUENCIA	%
20 - 30 años	95	27,94
31 - 40 años	130	38,24
41 - 50 años	50	14,71
51 - 60 años	33	9,71
61 - 70 años	32	9,41
TOTAL	340	100

Nota: Edad. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Análisis e interpretación:

El 38,24% de los encuestados de los socios del Cooperativo de Ahorro y Crédito General Ángel Flores oscilan entre los 31 a 40 años que indica que el personal es joven y puede mantenerse en constante capacitación, el 27,95% son socios de 20 a 30 años, el 14,71% son socios de 41 a 50 años, 9,71% son socios de 51 a 60 años y 9,41% son socios de 9,42%.

Nivel de estudio

Tabla 38. Nivel de estudio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Secundario	145	42,65
Superior	195	57,35
TOTAL	340	100

Nota: Estudio. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Análisis e interpretación: El 57,35% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores mantiene una educación de nivel superior y el 42,65% mantiene un nivel educación secundario.

ENCUESTA:

a. ¿Qué tiempo es socio en la Cooperativa?

Tabla 39. Tiempo de socio en la Cooperativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De 1 a 3 años	36	10,59
De 4 a 7 años	145	42,65
De 8 a 11 años	102	30
Más de 12 años	57	16,76
TOTAL	340	100

Nota: Tiempo. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 42,65% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiesta que es socio de 4 a 7 años, el 30,00% es socio de 8 a 11 años, 16,76% es socio más de 12 años y el 10,59% de 1 a 3 años.

b. ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., le brinda respaldo económico?

Tabla 40. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., le brinda respaldo económico

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	95	27,94
No	245	72,06
TOTAL	340	100

Nota: Respaldo. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 72,06% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiesta que si consideran mantener un respaldo económico y el 27,94% comentan no que mantiene respaldo económico por parte de cooperativa.

c. ¿Al momento de solicitar un crédito se le presentó alguna dificultad?

Tabla 41. Se le presentó alguna dificultad momento de solicitar un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	211	62,06
No	129	37,94
TOTAL	340	100

Nota: Crédito. Fuente Desarrollo del estudio, por M.

Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 62,06% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiesta que si ha tenido algún inconveniente en el momento de solicitar un crédito y el 37,94% no se ha presentado ninguna dificultad.

d. ¿Cuando usted necesita información sobre cualquier tipo de crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., es atendido correctamente?

Tabla 42. Atención sobre información sobre cualquier tipo de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	95	27,94
No	245	72,06
TOTAL	340	100

Nota: Atención. Fuente Desarrollo del estudio, por

M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 72,06% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiesta que al solicitar información sobre un crédito no ha recibido la correcta información y el 27,94% expresa que si ha recibido la correcta información.

- e. Cree usted que la documentación solicitada para la emisión del crédito es la correcta.

Tabla 43. Documentación solicitada para la emisión del crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	115	33,82
Incorrecta Documentación	225	66,18
TOTAL	340	100

Nota: Documentación. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 66,18% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiesta que la documentación solicitada para el crédito es incorrecta y el 33,82% expresa que la documentación es correcta para el crédito solicitado.

- f. ¿Conoce usted el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?

Tabla 44. Porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	66	19,41
No	274	80,59
TOTAL	340	100

Nota: Interés. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 80,59% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores manifiesta no conocen el porcentaje que paga mensualmente por sus créditos vigentes y el 19,41% de los socios conocen cuanto es el pago mensual del crédito.

g. Considera que el trámite para acceder a un crédito es:

Tabla 45. El trámite para acceder a un crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Rápido	42	12,35
Óptimo	92	27,06
Complejo	206	60,59
TOTAL	340	100

Nota: Trámite. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 60,59% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores comentan que el trámite para acceder a un crédito es complejo, el 27,06% manifiestan el trámite es óptimo y el 12,35% expresa que el trámite es rápido.

h. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

Tabla 46. Motivo para el incumplimiento del pago de su crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sobreendeudamiento	39	11,47
Falta de Capital	95	27,94
Imprevistos	206	60,59
TOTAL	340	100

Nota: Motivo. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 60,59% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores comentan que el principal motivo para que los socios no cumplan con el pago del crédito son los imprevistos, el segundo motivo con el 27,94% es la falta de capital y la tercera causa es el sobreendeudamiento con el 11,47%.

i. ¿Cuándo usted obtiene un crédito le explican las condiciones de pago?

Tabla 47. Explicaciones de las condiciones de pago del préstamo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sí	49	14,41
No	155	45,59
Solamente en el ámbito legal	22	6,47
Solo establecen fechas de pago y el valor de las cuotas	114	33,53
TOTAL	340	100

Nota: Interés. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Análisis e interpretación: El 45,59% de los encuestados de los socios del Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores comentan que cuando realizan un crédito no les informan las condiciones de pago, el 33,53% manifiestan que les informan solo lo relacionado a las fechas de pago y el valor de las cuotas, el 14,41% expresa que si les informan todo lo referente al crédito otorgado y el 6,47% se les informa solamente en el ámbito legal.

Conclusión general de las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

Por medio de las encuestas realizadas a la empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores Ltda. Se puede observar que la edad promedio es joven, lo que permite que los procesos y reglamentos puedan actualizarse, razón por la cual los empleados podrán acoplarse con mayor rapidez a los cambios, adicional se puede denotar que la mayoría de los empleados no tiene conocimientos de procedimientos, manuales de políticas sobre la otorgación de un crédito a sus socios, toda esta falta de conocimiento es por consecuencia de no poseer capacitaciones relacionadas al análisis crediticio, así como el riesgo que provoca una incorrecta calificación de capacidad de crédito para la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores Ltda.

Se puede denotar de acuerdo a los resultados de la encuesta que no se está manejando una adecuada, ni responsable otorgación de créditos a los socios, provocando cartera vencida para la institución, de esta manera se ve afectada la solvencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores Ltda.

Conclusión general de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel flores Ltda.

Mediante las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores Ltda., se puede observar que los socios, llevan varios años siendo miembros de la institución financiera, y que confían en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores Ltda. Puede responder de una manera ágil ante su dinero depositado, también se puede denotar que los socios no están conformes con la atención que los empleados les brindan en la información de los productos que la Cooperativa ofrece a sus socios, adicional es importante resaltar que los socios piensan que la forma como se está solicitando los créditos no es eficiente.

CAPÍTULO 5

MODELO SCORING DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “GENERAL ÁNGEL FLORES” TLDA.

5.1 Antecedentes

El crecimiento de los créditos de consumo a nivel mundial, junto con la normativa internacional sobre requerimientos de capital (Basilea II), impulsan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito a una mayor competencia con las entidades bancarias por este segmento de negocio. La banca tradicionalmente tiene adecuados modelos de scoring de crédito para el análisis de riesgo de incumplimiento. El objetivo de esta investigación es diseñar un modelo de scoring de crédito para una institución sometida a supervisión y especializada en créditos de consumo, como es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda. El modelo scoring de crédito propuesto en la presente investigación es realizada bajo las sugerencias emitidas por el ente de control Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo a las capacitaciones ejecutadas por los operadores del Instituto de Economía Popular y Solidaria a las Cooperativas.

El resultado de la investigación muestra la metodología y fases necesarias para diseñar el modelo, así como el proceso de valoración y validación para que pueda ser aplicado en el área de créditos y de esta manera evitar que exista una cartera vencida por un deficiente análisis de los créditos a otorgar.

5.2 Basilea

El acuerdo internacional sobre regulación y supervisión bancaria denominado “Nuevo Acuerdo de Capital”, aprobado en 2004 por el Comité de Basilea y conocido como Basilea II, exige a las entidades financieras de los países que se vincule al mismo una revisión de sus dotaciones de capital para cubrir los riesgos. Por tal razón, las entidades financieras supervisadas deben adoptar procesos internos que sean capaces de medir el riesgo de crédito. Las entidades financieras que brinden el servicio a la industria micro financiera deberán actuar bajo los parámetros de Basilea

II. Estos parámetros obligan a disponer de herramientas que les permitan establecer modelos de medición (scoring de crédito) con objeto de apartar a los clientes según el perfil de riesgo. Basilea II también obliga a las entidades financieras no solo a adaptar sus sistemas de cálculo del consumo de capital, sino también a modificar los sistemas de informes financieros y de análisis de la información. Estos elementos son principales de Basilea II que hace necesario gestionar grandes bases de datos, capaces de ofrecer la información exacta para cuantificar los riesgos de cada operación.

5.2.1 Concepto de Basilea

Son recomendaciones sobre la legislación y regulación bancaria, emitidos por los directores de los Bancos Centrales de las principales economías del mundo, y que luego pueden ser o no trasladados a la normativa de cada Estado o zona económica común.

Actualmente existen tres acuerdos, que son:

Basilea I: En 1988, el Comité de Basilea, firmó el primero de los Acuerdos de Basilea, el cual consistía en fijar un límite para el valor de los créditos que puede conceder una entidad bancaria en función de su capital propio.

El acuerdo establecía también que el capital mínimo de la entidad bancaria debía ser el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados) (Dominguez, 2014, pág. 2).

Basilea II: El acuerdo Basilea II, “aprobado en 2004, en España no se llegó a aplicar hasta el 2008 a nivel mundial. Este acuerdo permitía que las entidades bancarias aplicaran calificaciones de riesgo basadas en sus modelos internos, que eran supervisados y aprobados por las instituciones financieras” (Dominguez, 2014).

5.3 Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida económica proveniente del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato.

Por ejemplo, un socio puede no pagar el capital y los intereses de un crédito a tiempo incumpliendo el contrato y generando una pérdida para la institución financiera.

5.4 Concepto de scoring de crédito

El scoring de crédito es un sistema de evaluación de solicitudes de operaciones de crédito, tales como préstamos al consumo, hipotecas o concesiones de tarjetas de crédito.

Es decir, el scoring de crédito es el sistema de evaluación más rápido y más seguro al cual se recurrirá a la hora de tener que determinar, por ejemplo, el otorgamiento o no de un crédito dependiendo del análisis crediticio aplicado.

En función de toda la información que se encuentra disponible en la base de datos de la entidad financiera otorgante acerca del socio que solicita un crédito, el scoring de crédito permitirá predecir de manera inmediata y casi sin fallas la probabilidad de morosidad. Así mismo, es de gran ayuda en el proceso de evaluación, comportamiento y cobranza, dado que es capaz de analizar en muy poco tiempo y de manera homogénea un volumen importante de información.

5.4.1 Importancia scoring de crédito

Este método permite determinar el riesgo de crédito que tiene un socio al solicitar un crédito y a la vez a la institución financiera podrá hallar una respuesta a dos interrogantes fundamentales:

- ¿Es conveniente otorgar/negar crédito a un nuevo solicitante?
- ¿Es conveniente incrementar/reducir el límite de crédito a los antiguos socios?

5.4.2 Ventajas del scoring de crédito

- Evaluación rápida en el otorgamiento del crédito: mediante este sistema se disminuye el tiempo para otorgar un crédito, siendo posible una evaluación instantánea.
- Mejora la eficiencia: optimización del talento humano porque el modelo genera un puntaje que permite determinar si el cliente es apto o no para la otorgación del crédito.
- Reduce arduos procedimiento de documentación: para algunos créditos solo será necesario con la verificación de domicilio personal o laboral, en tanto,

para otros puede ser necesario solicitar información adicional que procure mayor documentación.

- Propone una evaluación consistente y objetiva: evalúa información similar siempre de la misma manera, evitándose así diferentes apreciaciones consecuencia de utilizar criterios subjetivos.

5.4.3 Desventajas del scoring de crédito

- A veces puede dejar de lado información muy relevante del socio por no estar incluida en el modelo de análisis.
- Probabilidad de error 2% a 3% porque no existe un modelo perfecto que determine la intencionalidad del socio en asumir su cumplimiento de pago.
- Los hábitos de pago van cambiando con el tiempo, motivo por el cual los modelos pueden quedar improductivos.
- El modelo scoring de crédito debe ser diseñado o adaptado para cada zona geográfica.

5.5 Métodos de scoring de crédito

Estos métodos tienen como objetivo primordial asignar un puntaje (score) a cada cliente, de acuerdo con sus características (variables).

El análisis determinará la probabilidad de impago de los solicitantes y poder contribuir al área de control de riesgos para establecer si se le otorga o no el crédito, sobretodo en pequeñas instituciones financieras que no puedan incluir en sus costos los modelos de las famosas consultora.

5.5.1 Método de árbol de decisiones

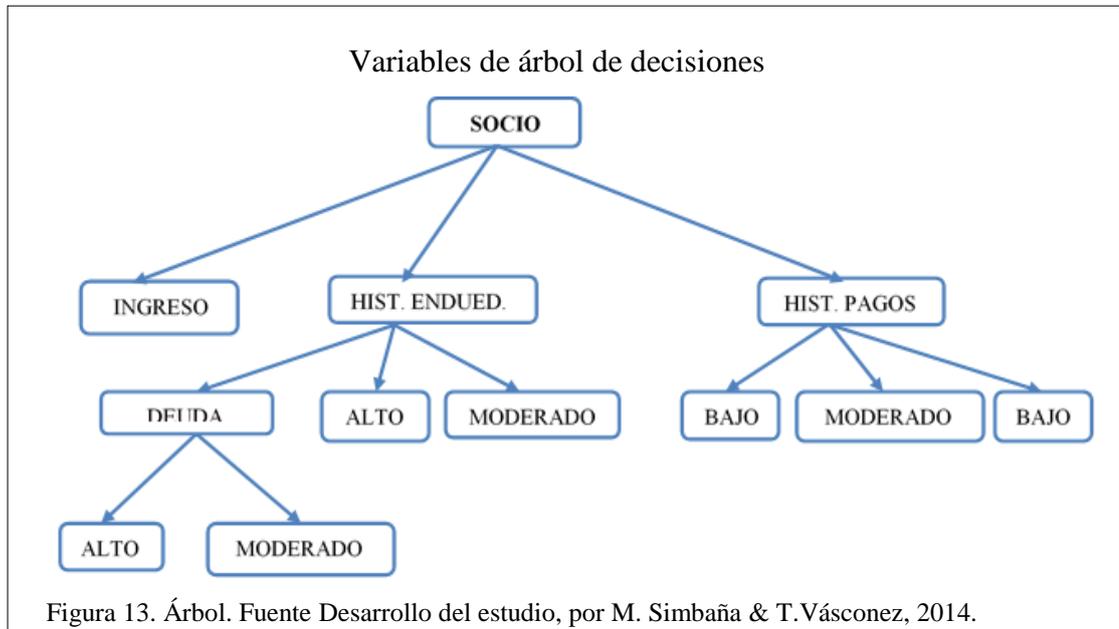
El árbol de decisiones es una herramienta efectiva. Para la toma de decisiones con que debe contar un oficial de crédito.

Este modelo es empleado para el otorgamiento de créditos, la que tiene como función minimizar y debilitar la ocurrencia del riesgo crediticio.

5.5.1.1 Variables del árbol de decisiones

Las variables que toma en cuenta el árbol de decisiones son tres:

- a. Ingresos.- es la totalidad de dinero que recibe el socio por su trabajo.
- b. Historial de endeudamiento.- esta variable está relacionada con el nivel de deudas que el socio mantiene en el sistema financiero.
- c. Historial de pago.- esta variable se relaciona con la puntualidad del socio para asumir el pago de sus deudas.



La figura de árbol de decisiones permite observar las tres variables a considerar dentro del modelo de dicho modelo, el cual toma en cuenta para verificada el scoring crediticio del socio, la primera variable es el ingreso neto del cliente, este datos podemos obtener del rol de pagos del socio, la segunda variable es el Historial de Endeudamiento esta variable mantiene dos subtipos como son que el socio mantenga deuda y esta a su vez pueda definirse como alta (no tiene capacidad de pago) y moderada (mantiene capacidad de pago), el otro subtipo seria que el cliente no mantenga deuda, pero se valide los montos anteriores de deuda contraídos por el socio y por último la variable de Historial de Pagos, la cual mantiene tres subtipos de variables en la cual se va a ubicar al socio dependiendo de la puntualidad que ido realizando los pagos de sus deudas contraídas a lo largo de vida crediticia.

5.5.2 Método de regresión logística

Los modelos de regresión logística permiten calcular la probabilidad que tiene un socio para pertenecer a uno de los grupos establecidos como socios buenos o malos.

Esta regresión es importante cuando se tiene una variable dependiente y un conjunto de variables independientes, que pueden ser cuantitativas y cualitativas denominadas Dummy.

El propósito del análisis es predecir la probabilidad de que ocurra un evento; por ejemplo, ser apto para un crédito=1 o no ser apto para un crédito=0. Esto permite determinar que variables tienen mayor peso para poder aumentar o disminuir la probabilidad de que suceda o no un evento.

Se utilizó este método porque es parte primordial de un modelo integral de riesgo aplicable para instituciones financieras del sistema Cooperativo Nacional, la cual permite él:

- Desarrollo del Modelo de Consumo a la medida según las particularidades y necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.
- Automatiza y consolida el consumo de datos de la Cooperativa y del Buró de Crédito para la generación de variables.

5.6 Desarrollo del modelo de calificación de crédito

El modelo que se aplica para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., es con el fin de minimizar su riesgo crediticio, mediante el buen análisis económico de las solicitudes de crédito que los socios presentan.

5.6.1 Análisis de uso

Para el uso del Modelo Scoring de Crédito se requiere el desarrollo del:

Modelo Scoring Consumo: Los Oficiales de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., realizarán las consultas de sus nuevos socios, utilizando el Modelo de Scoring a través de los aplicativos propios de la Entidad Financiera.

Los aplicativos procederán a almacenar los datos entregados; a calcular el valor del modelo y a mostrar el resultado a los oficiales de crédito (El resultado y las variables que mostrarán al oficial de crédito dependen de las definiciones internas de la entidad financiera).

5.6.2 Variables para el del modelo scoring de crédito

5.6.2.1 Parámetros de entrada

A continuación se detallan los parámetros de entrada necesarios para el funcionamiento del Modelo Scoring de Crédito, tomando como referencia las recomendaciones que la SEPS emitió a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen al segmento 2 y la base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores Ltda., :

5.6.2.1.1 Estado civil

Es necesario verificar el estado civil que tiene el solicitante del crédito, con este se puede definir sus ingresos netsos.

Tabla 48. Parámetro de entrada-estado civil

ESTADO CIVIL		
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	VALOR
CASADO	C	10
VIUDO	V	20
UNION LIBRE	U	30
DIVORCIADO	D	40
SOLTERO	S	50

Nota: Parámetros. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Los valores establecidos en la tabla 48, fueron de acuerdo a las estadísticas nacionales de riesgo crediticio, donde el valor de cada código establece un nivel de riesgo. En este caso el código Casado (C) tendrá un riesgo menor de no pago.

5.6.2.1.2 Género

Para este parámetro se utilizaron variables Dummy (variables cualitativas) que van de 0 y 1 y/o de 1 y 2 dependiendo del coeficiente de regresión; estos pesos se obtuvieron de dos partes, como supuesto y parte de estadísticas nacionales y de acuerdo a la base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”

Tabla 49. Parámetro de entrada-género

GÉNERO		
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	VALOR
MASCULINO	M	1
FEMENINO	F	2

Nota: Parámetros. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

5.6.2.1.3 Cargas familiares

Es necesario verificar el socio registra cargas familiares para poder determinar el riesgo de la recuperación del crédito.

Tabla 50. Parámetro de entrada- cargas familiares

CARGAS FAMILIARES		
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	VALOR
SÍ REGISTRA	S	1
NO REGISTRA	N	0

Nota: Parámetros. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

5.6.2.1.4 Antigüedad crediticia

Con este parámetro los Oficiales de Crédito podrán determinar si el socio que solicita un crédito cuenta con un historial crediticio dentro de la Cooperativa.

Tabla 51. Parámetro de entrada-antigüedad crediticia

ANTIGÜEDAD CREDITICIA		
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	VALOR
SÍ REGISTRA	S	2
NO REGISTRA	N	1

Nota: Parámetros. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

5.6.2.1.5 Nivel de endeudamiento

Los valores establecidos en la tabla 52 fueron de acuerdo a las estadísticas nacionales de riesgo crediticio, donde el valor de cada código establece un nivel de riesgo. En este caso, mientras mayor es el endeudamiento más alto es el riesgo de no pago.

Tabla 52. Parámetro de entrada-nivel de endeudamiento

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	VALOR
0 – 100	1	0
101 – 1000	2	0,1
1001 – 5000	3	0,2
5001 – 10000	4	0,4
> 10000	5	0,8

Nota: Parámetros. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Los parámetros de entrada con los que se evalúa si un socio es apto o no para el crédito serán almacenados en el modelo.

5.6.3 Fórmula Logística

La función que se aplicara para este modelo scoring de crédito es:

$$SCORE = RND\left(\frac{1000}{1 + EXP(\beta)}\right)$$

Donde:

- Score: es el puntaje calculado de uno a mil
- RND: lenguaje utilizado para mostrar un resultado en números enteros
- 1000: es la escala 1 a 1000 a la que queremos poner el score.
- EXP(β): exponente aplicada a la base e.

Para poder determinar la influencia de cada variable independiente sobre la variable dependiente (pago o impago); esta se define como EXP(β), donde EXP es la base de los logaritmos necesarios (la constante es igual a 2.718281845904 que es la base del logaritmo natural.), β es el valor del parámetro de regresión de la variable

independiente en el modelo. Si el resultado (coeficiente β) mayor que 1 indica un aumento en la probabilidad del evento de incumplimiento sobre el hecho de pagar cuando la variable explicativa aumenta en una unidad; inversamente, un resultado (coeficiente β) menor que 1 indica lo contrario.

Para aplicar la fórmula score se debe calcular el coeficiente de regresión EXP (β) (coeficiente β) para cada parámetro de entrada.

Tabla 53. Coeficiente de Regresión de las variables

VARIABLE EXPLICATIVA	COEFICIENTE (β)
ESTADO CIVIL	-0.00556960664749194000
GÉNERO	-0.89971178022932800000
CARGAS FAMILIARES	0.80236317852879200000
SCORE BURÓ DE CRÉDITO	-0.00090149320607055900
ANTIGÜEDAD	-0.02144549331146430000
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	0,59670240007580000000
CONSTANTE DEL SISTEMA ^ E-3,4	1.70653.5451852330000000
CONSTANTE DEL SISTEMA ^ E-3,5	2.41469828915020000000
CONSTANTE DEL SISTEMA ^ E-0,06	2.35944764086538000000
CONSTANTE DEL SISTEMA ^ E-0,0037	-1.91019225228418000000

Nota: Coeficiente de Regresión. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

Donde el coeficiente regresión es un indicador de la volatilidad que mide qué tan riesgosa es una variable explicativa en comparación con la volatilidad de todo el universo de solicitantes de crédito.

El coeficiente de regresión se determina realizando un examen estadístico de la base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., calculando del coeficiente de correlación, este cálculo que se realizó para esta investigación fue mediante los componentes de EXCEL.

Los datos que se utilizaron para este cálculo son la base de datos remitida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores”, se utilizaron estadísticos del sistema como por ejemplo morosidad por tipo de cartera y valores que otras instituciones le dan a las variables mencionadas.

Para la tabla 54 se menciona que la constante general SFR (Sistema Financiero Regulado) proviene de la base de datos de la Superintendencia de Economía Popular

y Solidaria, de acuerdo al análisis de coyuntura (Indicador adelantado de cambios en el ciclo económico, fin de recesión o inicio de alerta, índice de confianza empresarial y el índice de confianza del consumidor), como datos referenciales del comportamiento general de nuestra economía.

Tabla 54. Aplicación de fórmula logística

CONSTANTE GENERAL SFR	1.49153637767010000000
CONSTANTE GENERAL SFR + SUMATORIA DE VARIABLES	-3.62989771726636000000
EXPONENTE (x)	0.02651889669542900000
1+ EXPONENTE (x)	1.02651889669543000000

Nota: Formulario. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

5.6.4 Tabla de performance: tabla de distribución de clientes totales y malos

Se denomina rendimiento (performance) al conjunto de capacidades ofrecidas por una cartera de crédito con el objetivo primordial para el cual ha sido diseñado.

En la tabla 55 se muestra la población distribuida uniformemente en 10 rangos o deciles.

A continuación se detallan las tablas de validación del modelo de (Consumo).

Tabla 55. Performance

Score		Total				MALOS				PORCENTAJE DE MALOS		
Min	Max	Int#	Int%	Cum%	Decum%	Int#	Int%	Cum%	Decum%	Int PI	Cum	Decum
908	999	17	10%	10%	100%	1	1%	1%	100,00%	4,76%	4,76%	450,26%
890	907	18	10%	20%	90%	1	1%	2%	99,00%	4,50%	9,26%	445,50%
877	899	18	10%	30%	80%	1	1%	3%	98,00%	4,50%	13,76%	441,00%
864	876	18	10%	40%	70%	2	2%	5%	97,00%	9,00%	22,76%	436,50%
842	863	18	10%	50%	60%	2	3%	8%	95,00%	13,50%	36,26%	427,50%
799	841	18	10%	60%	50%	3	4%	12%	92,00%	18,00%	54,26%	414,00%
750	798	18	10%	70%	40%	4	5%	17%	88,00%	22,50%	76,76%	396,00%
659	749	18	10%	80%	30%	6	7%	24%	83,00%	31,50%	108,26%	373,50%
326	658	18	10%	90%	20%	7	9%	33%	76,00%	40,50%	148,76%	342,00%
1	325	18	10%	100%	10%	54	67%	100%	67,00%	301,50%	450,26%	301,50%
Total		179				81						

Nota: Performance. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

En función de la tabla de rendimiento del modelo (PERFORMANCE) a continuación se describe los valores del mismo:

- Score: Valores calculado por el modelo, para determinar la calificación crediticia.

Total

- Int#: Distribución de los datos en deciles (grupos de 10), donde del total de clientes en la cartera se divide de forma equitativa para cada segmento.
- Int%: Porcentaje de distribución dentro del total.
- Cum%: Suma de porcentajes en acumulación descendente.
- Decum%: Suma de porcentajes en acumulación ascendente.

Malos

- Mismo proceso aplicado para los malos; con excepción que la distribución responde al default o días aceptados de mora (1 día de acuerdo a datos de la institución financiera).

Porcentaje de malos

- Int PI: Es la representación de los socios malos dentro del total de socios en cartera para cada segmento o decil, este valor es considerado como la probabilidad de incumplimiento para el modelo de scoring.

5.6.5. Modelo completo

A continuación se detalla el modelo completo:

Tabla de decisión:

Tabla 56. Decisiones

POLITICA	VALOR	DECISION
SCORING CREDITICIO	877 - 999	APROBAR AA
	842 - 876	APROBAR A
	659 - 841	ANALISTA
	326 - 658	RECHAZAR
	1 - 325	

Nota: Decisiones. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

5.6.4.1 Resultado del modelo

A continuación se detallan la manera en que se retornarán los resultados:

Ejemplo:

Un socio solicita un crédito de \$ 5000, para lo cual el oficial de crédito, deberá solicitar la siguiente información:

- Estado civil: Soltero
- Género: Femenino
- Cargas familiares: Si registra
- Antigüedad crediticia: Si registra
- Nivel de endeudamiento: \$ 5000
- Score buro de crédito: 787

Tabla 57. Modelo scoring de crédito

<u>MODELO DE SCORING PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS</u>			
PRODUCTO	CONSUMO		
FECHA	21/03/2015		
# DE SOLICITUD	xxx		
VARIABLES DE ENTRADA			
VARIABLES	VALORES		
ESTADO CIVIL	S		
GÉNERO	F		
CARGAS FAMILIARES	S		
ANTIGÜEDAD CREDITICIA	S		
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	4		
SCORE DE BURÓ DE CRÉDITO	787		
RESUMEN:			
Scoring Crediticio	Probabilidad de Incumplimiento	Calificación	Resultado
978	4,50%	AAA	APROBADA
<u>Resultado</u>			
El cliente tiene una probabilidad de		4,50%	de hacer morosidad.

Nota: Scoring. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

- Score: especifica el puntaje del score del modelo
- Probabilidad de incumplimiento: probabilidad de incumplimiento del modelo score utilizado (Considerar la columna INT del segmento porcentaje de malos de la tabla de rendimiento del modelo)
- Calificación: obtenida para cada segmento y probabilidad de incumplimiento
- Resultado sugerido: decisión del modelo de comportamiento.

El scoring de crédito generaría un resultado más confiable con el análisis de la capacidad de pago de un socio, dando este un resultado más real de la situación económica del socio.

Por esto se desarrolla un modelo de capacidad de pago que complementa el modelo de scoring crediticio, que se detalla a continuación mediante un ejemplo:

Tabla 58. Modelo capacidad de pago

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO "GENERAL ÁNGEL FLORES" LTDA		
VALORES PARA EL CALCULO CAPACIDAD DE PAGO Y PATRIMONIO		
ASESOR DE NEGOCIOS:	CRISTOBAL CAMPAÑA	2
SOCIO:	XXXXXX	
FECHA:	21/03/2015	
APLICA CON GARANTE:	SI	
TIPO DE CRÉDITO	CONSUMO	1
MONTO SOLICITADO	5.000,00	
PLAZO (DIGITAR)	28	
CUOTA (DIGITAR)	231,00	
	SOCIO	GARANTE
CARGAS FAMILIARES	1	0
CASA PROPIA	SI	NO
INGRESOS Y EGRESOS		
	SOCIO	GARANTE
INGRESOS TITULAR	1200,00	1200,00
INGRESOS DEL CONYUGUE		
OTROS INGRESOS	-	
TOTAL INGRESOS	1200,00	1200,00
GASTOS VARIOS	114	-
CUOTA	\$ 231,00	\$ 231,00
OTROS EGRESOS	300	600
TOTAL EGRESOS	645,00	831,00

PATRIMONIO			
		SOCIO	GARANTE
	ACTIVOS	50.000,00	12.000,00
	PASIVOS	10.000,00	4.200,00
	PATRIMONIO	40.000,00	7.800,00
CAPACIDAD DE AHORRO NETA		555,00	369,00
RESULTADOS DEL CALCULO PARA EL CREDITO			
		SOCIO	GARANTE
	% COBERTURA DE AHORROS	240,26%	159,74%
	% COBERTURA DE PATRIMONIO	37,50%	117,95%
		SOCIO	GARANTE
RESULTADO FINAL		VIABLE	VIABLE
		VIABLE	VIABLE

Nota: Pago. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásquez, 2014.

Con los resultados obtenidos en el Scoring de Crédito y la capacidad de pago, se debe proceder a analizar si un socio es apto o no para la otorgación de un crédito.

A continuación se detalla un análisis de los dos modelos:

Resultado de la combinación de scoring crediticio y capacidad de pago

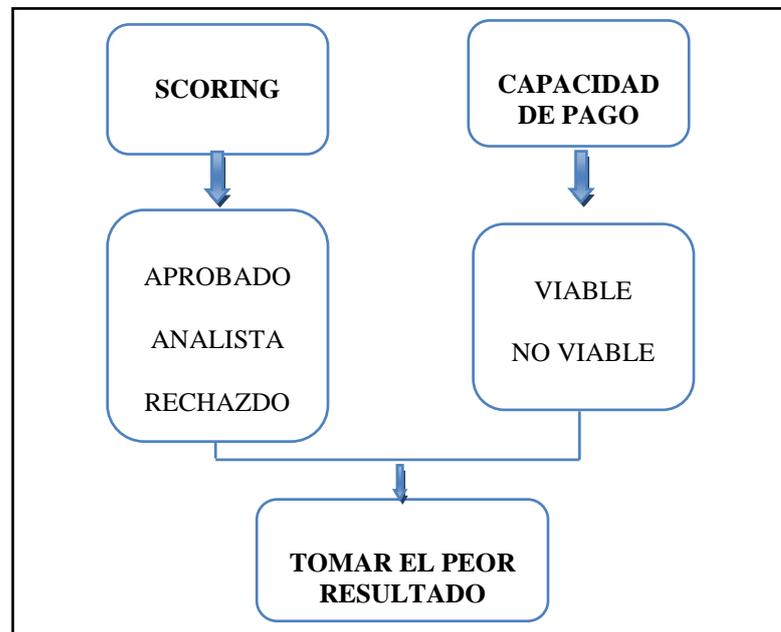


Figura 14. Pago. Fuente Desarrollo del estudio, por M. Simbaña & T.Vásconez, 2014.

De acuerdo a los ejemplos establecidos entre el modelo Scoring de Crédito y capacidad de pago, se analiza los resultados:

- Scoring de crédito: 831 puntos, generando un resultado de ANALISTA
- Capacidad de pago: No viable

El resultado final, es que el socio no puede aplicar un crédito, debido a que no cuenta con una capacidad de pago adecuada.

CONCLUSIONES

Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se determina que la cartera de crédito se ha incrementado de manera considerable entre el diciembre 2013 y septiembre 2014, esto permite comprobar que la demanda de créditos por parte de los socios cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite.

El departamento de Crédito, no realiza una actividad efectiva en la cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis adecuado de las causas de incumplimiento de metas; la falta de difusión de procedimientos y capacitación al personal limita su actividad en la gestión crediticia.

La implementación del scoring de crédito provee una evaluación completa del socio y permite conocer la solvencia económica y financiera, donde la institución obtendrá una visión más detallada de la capacidad de pago del socio.

Las políticas y procedimientos de crédito dentro de la cooperativa no se encuentran actualizadas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., no cuenta con un registro de datos completo sobre la información de los socios que solicitan un crédito, lo cual está dado por la falta de control del personal del área de crédito.

De acuerdo al estudio realizado, podemos concluir que un scoring de crédito no garantiza el cobro del mismo; sino que permite minimizar el riesgo de la cartera.

RECOMENDACIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores Ltda.”, debe aplicar dentro del proceso de evaluación de capacidad de pago el modelo scoring de crédito para el resultado final de aprobación o negación al socio sobre su solicitud de crédito.

Se debe realizar un programa de capacitaciones para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores Ltda.”, con el fin de realizar un proceso adecuado de otorgamiento de créditos, así como modernización en dichos procesos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores Ltda.”, debe implementar un manual de crédito para los colaboradores.

En el mercado existen varias herramientas informáticas que garantizan el resguardo de información proveniente de los socios, se recomienda la actualización del sistema para mejorar la calidad de información de la base de datos.

Se recomienda implementar el sistema de buro de crédito “equifax” el cual permite al departamento de crédito revisar el historial crediticio del socio.

En el departamento de Crédito se debe implementar personal de recuperación de cartera vencida, el cual mediante el seguimiento al socio pueda garantizar la recuperación de cotas vencidas y recordar al socio la importancia de cumplir a tiempo con su obligación de pago.

LISTA DE REFERENCIAS

- Dirección Nacional de Normas; . (2014). *Ley Órgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: Sector Público Gubernamental.
- Wilson Miño,. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Sector Público Gubernamental.
- Asamblea Nacional. (27 de 02 de 2011). *Funciones de la SEPS*. Recuperado el 18 de 10 de 2014, de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/conoce-la-eps>
- Asamblea Nacional. (2011). *Funciones del IEPS*. Recuperado el 20 de 10 de 2014, de <http://www.economiasolidaria.gob.ec/objetivos/>
- Asamblea Nacional. (2012). *Estándares Internacionales sobre la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Territorio y la Poliferación*. Quito: Editorial Nacional.
- Asociación Colombiana de Cooperativismo. (2013). *Principios de funcionamiento*. Recuperado el 18 de 10 de 2014, de <http://www.ascoop.coop/historia-del-cooperativismo-mundial/>
- Chiriboga Rosales, L. A. (2014). *Diccionario Financiero y de Economía Popular y Solidaria*. (Primera ed.). Quito: Imprefepp.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2014). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria*. (Primera ed.). Quito, Ecuador: Imprefepp.
- Correa Delgado, R. (29 de 12 de 2009). *Organismos de control*. Recuperado el 2014, de <http://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- Dominguez, L. (7 de 10 de 2014). *Basilea acuerdos*. Recuperado el 11 de 2014, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/basilea-acuerdos.html>
- El Telégrafo. (17 de 09 de 2013). *Cientes de las cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado el 24 de 10 de 2014, de

<http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/la-cifra-de-clientes-de-cooperativas-de-ahorro-y-credito-es-de-49-millones.html>

IEPS. (2014). *Regulaciones del Ministerio Coordinador de Desarrollo Social*.

Recuperado el 25 de 10 de 2014, de

<http://www.desarrollosocial.gob.ec/economia-popular-y-solidaria/>

Lawrence, J. G. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.

Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (2012). *Ley Órganica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento*. Quito: Sector Público Gubernamental.

Ministerio de Coordinacion de Desarrollo Social. (2012). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Sector Público Gubernamental.

Ministerio de Educación de la Nación. (2001). *Nacimiento del Cdooperativismo*.

(Dirección de Gestión Informática) Recuperado el 18 de 10 de 2014, de

<http://www.me.gov.ar/efeme/cooperacion/nacimiento.html>

Miño, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Sector Público Gubernamental.

SEPS. (27 de 02 de 2012). *Funciones de la Asamblea General*. Quito, Ecuador: Editorial Nacional.

Servicio de Rentas Internas. (2013). *Contribuciones del SRI*. Recuperado el 25 de 10 de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/67>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). *Superintendencia de Bancos y Seguros*.

Recuperado el 25 de 7 de 2014, de Superintendencia de Bancos y Seguros:

http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=1&vp_tip=11&vp_lang=1&vp_buscr=1#6

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Definición de cooperativismo*. Recuperado el 18 de 10 de 2014, de

<http://www.seps.gob.ec/web/guest/sector-cooperativo>

Zuñiga, C. L. (2003). *Crédito Cooperativo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Anexo N.1



**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LA
COOPERATIVA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

ORIENTACIÓN: La presente encuesta se aplicará con el objeto de identificar los factores que originan el riesgo de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.

IDICACIONES: A continuación se detalla una serie de preguntas las cuales se espera que sean respondidas en su totalidad. Lea detenidamente cada enunciado y marque con una “X” la respuesta que crea conveniente.

DATOS INFORMATIVOS:

- 1.- GÉNERO: Masculino Femenino 2.- EDAD: años
- 3.- NIVEL DE ESTUDIO Secundario Superior

1. ¿Qué variables identifica el Comité de Crédito para analizar un crédito?

Ingresos y capacidad de pago	<input type="checkbox"/>
Central de riesgos	<input type="checkbox"/>
Condiciones y garantías	<input type="checkbox"/>

2. ¿Actualmente qué porcentaje de morosidad tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.?

- 1% al 5% 7% al 10%
5% al 7% 10% al 14%

3. Conoce usted, si en comparación con el año 2013 el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ha tenido variación.

- Subió Bajo
Normal Otra

Porque: _____

4. ¿Cómo considera usted el modelo crediticio que tiene la Cooperativa Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.?

Analítico

Controlador

Eficiente

5. ¿Usted como funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ofrecería créditos con altos niveles de riesgos a sus clientes?

Sí

No

Porque: _____

6. ¿Cuál es el monto del crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., ofrece a sus socios con un nivel de riesgo alto?

100-500	<input type="checkbox"/>
501-1000	<input type="checkbox"/>
1001-2000	<input type="checkbox"/>
2001-4000	<input type="checkbox"/>
4001-7000	<input type="checkbox"/>

7. ¿Usted creé que el crédito FAE EXPRESS (\$500) que ofrece la Cooperativa a sus socios genera un crecimiento en la morosidad de la cartera?

Sí

No

Porque: _____

8. ¿Señale la principal razón por la que usted no consideraría apropiado otorgar un crédito?

Sin empleo	<input type="checkbox"/>
calificación crediticia baja	<input type="checkbox"/>
sin garantías de respaldo	<input type="checkbox"/>

9. ¿Se ha difundido el Manual y Reglamento de Crédito a los Funcionarios y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.?

Sí No

Porque: _____

10. ¿Ha recibido capacitación sobre el reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda.?

Sí No
A veces

A causa de: _____

11. ¿Actualmente se realiza un seguimiento sobre el historial de crédito antes de otorgárselo a los socios?

Sí No

Como: _____

12. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., cuenta con un plan de administración de riesgo de la cartera de crédito?

Sí No

Porque: _____

13. ¿Usted se rige al reglamento para otorgar los créditos a los socios?

Sí No
A veces

A causa de: _____

14. ¿A través de la Base de Datos se registran todos los datos de los socios que adquieren un crédito?

Sí No
A veces

Porque: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!



**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS DE LA
COOPERATIVA**

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ORIENTACIÓN: La presente encuesta se aplicará con el objeto de identificar problemas y debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito General Ángel Flores Ltda., al momento de solicitar el servicio.

PROCEDIMIENTO: Una vez ubicado al cliente, y haber logrado su atención se procede a presentarle el motivo de la entrevista y se solicita conteste a las preguntas formuladas en el cuestionario.

DATOS INFORMATIVOS:

- 1.- GÉNERO: Masculino Femenino 2.- EDAD: años
- 3.- NIVEL DE ESTUDIO Secundario Superior

1. ¿Qué tiempo es socio en la Cooperativa?

- De 1 a 3 años De 4 a 7 años
- De 8 a 11 años Más de 12 años

2. ¿Considera usted que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., le brinda respaldo económico?

- Sí No

Porque: _____

3. ¿Al momento de solicitar un crédito se le presentó alguna dificultad?

- Sí No

¿Qué tipo de dificultad? _____

4. ¿Cuándo usted necesita información sobre cualquier tipo de crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “General Ángel Flores” Ltda., es atendido correctamente?

Sí No

Porque: _____

5. Cree usted que la documentación solicitada para la emisión del crédito es la correcta

Sí documentación incorrecta

Otras Observaciones _____

6. ¿Conoce usted el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?

Sí No

¿Qué Porcentaje? _____

7. Considera que el trámite para acceder a un crédito es:

Rápido Óptimo Complejo

8. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

Sobreendeudamiento	<input type="checkbox"/>
Falta de Capital	<input type="checkbox"/>
Imprevistos	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cuándo usted obtiene un crédito le explican las condiciones de pago?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Solamente en el ámbito legal	<input type="checkbox"/>
Solo establecen fechas de pago y el valor de las cuotas	<input type="checkbox"/>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!