



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA

Tesis de grado previo a la obtención del
Título de Ingeniería en Administración
Financiera

TEMA:

Recuperación del crédito y su incidencia en la liquidez de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., cantón Quinsaloma,
provincia de Los Ríos, año 2011

AUTORA:

Barragán Mora Ana Carina

DIRECTOR DE TESIS

ING. Auhing Triviño Abrahán Moisés, M.Sc.

QUEVEDO- ECUADOR

2013

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Barragán Mora Ana Carina, declaro que el trabajo descrito es mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluye en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Barragán Mora Ana Carina

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, Ing. Auhing Triviño Abrahán Moisés, M.Sc. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada Barragán Mora Ana Carina, realizó la tesis de Grado previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Financiera, Titulada. **“RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA., CANTÓN QUINSALOMA, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2011”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Auhing Triviño Abrahán Moisés, M.Sc.

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de
Ingeniería en Administración Financiera.

Aprobado:

Dra. Badie Cerezo Segovia, M.Sc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Lugarda Recalde Aguilar, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Angel Chamorro, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR
AÑO 2013
AGRADECIMIENTO

Expreso mis sinceros agradecimientos a quienes fueron partícipes directa e indirectamente ya que gracias a su colaboración he podido realizar mi proyecto de investigación.

A dios por haberme dado la oportunidad de haber cumplido mi más grande sueño que es la culminación de mi tesis

A mis padres por haber confiado y creído en mí, prometo no defraudarles nunca.

En especial agradezco al Ing. Abrahán Auhing Triviño, M.Sc., quien fue mi Director de tesis y que con paciencia me impartió sus conocimientos para poder llegar a la finalización de la tesis.

A todas las autoridades y docentes de la universidad que con sus conocimientos y experiencia me ayudaron a la culminación de mi carrera profesional

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo donde he adquirido mayores conocimientos, y brindarnos la oportunidad de formarnos como profesionales y de esta manera culminar una etapa más de nuestras vidas

Barragán Mora Ana Carina
AUTORA

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada primeramente a dios por haberme dado la vida y la salud necesaria para hacer realidad mi sueño.

A mis padres y hermano quien con paciencia dedicación y amor me supieron guiar y apoyar incondicionalmente, ya que han sido mi motivo de superación profesional para no renunciar a cumplir mí meta,

A mi tía Sra. Bercelia Barragán por haberme apoya en los momentos más difíciles

A toda la familia por el apoyo brindado de una u otra manera

Barragán Mora Ana Carina
AUTORA

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó con el fin de conocer como se recupera los Créditos y su Incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., Cantón Quinsaloma, Provincia de los Ríos, año 2011”, el objetivo es que la institución aumente sus niveles de eficiencia y eficacia en su labor diaria, proyectándose a mejorar continuamente.

En primer lugar se establecieron los objetivos con la finalidad de dar un diagnóstico situacional de la Cooperativa, la misma que puede servir de referencia para mediante análisis facilitar la estimulación de ideas e iniciativas para tomar decisiones que favorezcan tanto a la Institución y población de Quinsaloma

Se desarrolla el segundo capítulo con la sustentación teórica fruto del análisis y síntesis de la variada bibliografía existente tanto en las bibliotecas como en el internet, misma que valida la investigación.

Para realizar el tercer capítulo se recurrió a la entrevista y encuesta, con la ayuda de un cuestionario diseñado previamente se recopiló información necesaria y también se estableció los materiales y métodos a utilizarse en la presente investigación.

En el capítulo cuarto, se establece una tabulación e interpretación de resultados sobre el análisis de los datos obtenidos que permiten determinar los factores más sobresalientes en la información obtenida, que ayude a continuar con la investigación.

Los resultados del estudio demostraron la necesidad de que la Institución brinde programas de sobre atención al cliente, como también trabajar con programas dirigidos que ayude al cliente a dar buen uso del dinero recibido para que de este modo no se incremente la cartera vencida.

EXECUTIVE SUMMARY

This research was Conducted in order to know how They recover credits and Its Impact on the liquidity of the Savings and Credit Cooperative Ltd. Metropolis, Canton Quinsaloma, Rivers Province, year 2011 ", the aim Is that the institution Increase Their levels of efficiency and Their effectiveness in daily work, Projected to Continuously improve.

First September Objectives in order to Provide a situational analysis of the Cooperative, the same Which can be a reference for analysis using Stimulate Ideas and Initiatives help to make decisions That Please Both the institution and population Quinsaloma

The second chapter develops the theoretical framework based on analysis and synthesis of existing literature varied Both in libraries and on the internet, That validates the investigation itself.

To make the third chapter was used to interview and survey, with the help of a questionnaire designed Previously collected information And Also Necessary established the materials and methods used In this investigation.

In the fourth chapter, Provides a tabulation and interpretation of results on the analysis of data Obtained for Identifying the salient factors in the information Obtained, to help continue the investigation.

The results of the study Showed the need for the institution Provides programs on customer service as well as Working with programs designed to help the client make good use of the money received for Malthus Which does not Increase the loans.

ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1	Título /Title	M	Recuperación de Crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda. Cantón Quinsaloma, Provincia de los Ríos , Año 2011
2	Creador /Creator	M	Barragán Mora Ana Carina; Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3	Materia /Subject	M	Ciencias Empresariales: Administración Financiera
4	Descripción /Description	M	La presente investigación se realizó en el Cantón Quinsaloma, Provincia de los Ríos, el objetivo principal de la misma es buscar estrategias que le permita a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.” obtener beneficios para solucionar sus problemas de liquidez, y de esta manera también a la Cooperativa le permita tener mayor rentabilidad.
5	Editor /Publisher	M	FCE; Carrera de Ingeniería en Administración Financiera; Barragán Mora Ana Carina
6	Colaborador /Contributor	O	Ninguna
7	Fecha /Date	M	14/08/2013
8	Tipo /Type	M	Tesis de Grado; Artículo
9	Formato /Format	R	Doc. Microsoft Office Word 2010
10	Identificador /Identifier	M	Http//biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente /Sources	O	Investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”
12	Lenguaje /Language	M	Español
13	Relación /Relation	O	Ninguno
14	Cobertura /Coverage	O	La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.” Se encuentra ubicada en el Cantón Quinsaloma
15	Derechos /Rights	M	Ninguno
16	Audiencia /Audience	O	Proyecto de Investigación

INDICE GENERAL

Anexos

Pág.

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
APROBACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
EXECUTIVE SUMMARY	viii
ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE CUADRO	xv
INDICE DE GRAFICO.....	xvi
INDICE DE ANEXO	xvii

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.1.1. Diagnóstico del Problema	3
1.1.2. Formulación del Problema	3
1.1.3. Sistematización del Problema	3
1.1.4. Justificación	4
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1. General	4
1.2.2. Específicos.....	5
1.3. HIPÓTESIS	5
1.3.1. General	5
1.3.2. Específicas.....	5
1.3.3. Variables	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.1.1. Recuperación de Crédito	8
2.1.2. Crédito.....	8
2.1.3. Concesión de crédito.....	9
2.1.4. Tipos de Créditos	9
2.1.4.1. Créditos de Consumo.....	9
2.1.4.2. Créditos Comerciales	9
2.1.4.3. Créditos Hipotecarios.	9
2.1.5 Importancia del Crédito.	10
2.1.6. El objetivo del crédito	10
2.1.7. Área de control de crédito	11
2.1.7.1. Concepto	11
2.1.7.2. Utilización.....	11
2.1.8. Límite de Crédito	11
2.1.9 El riesgo de la cartera de crédito.....	12
2.1.10 Categoría de Riesgo	13
2.1.11. Grupo de créditos de cliente.....	13
2.1.12. Consideraciones generales sobre el proceso de concesión de créditos.....	13
2.1.12.1. Investigación del solicitante del crédito.	13
2.1.12.1.1. Estados Financieros.....	14
2.1.12.1.2. Informe de Agencia.	14
2.1.12.1.3. Informes Bancarios.	15
2.1.12.1.4. Intercambio de Información.....	15
2.1.12.2. Análisis del valor del crédito del solicitante.	16
2.1.12.2.1 Las "Cuatro Ces" del Crédito.....	16
2.1.12.2.1.1. Capital.....	16
2.1.12.2.1.2. Capacidad.....	17

2.1.12.2.1.3.	Carácter.	17
2.1.12.2.1.4.	Condiciones.	17
2.1.12.3.	Aceptación o rechazo de solicitud de créditos.	18
2.1.13.	Políticas y procedimientos de cobranzas.	18
2.1.13.1.	Políticas restrictivas.	19
2.1.13. 2.	Políticas Liberales.	19
2.1.13. 3.	Políticas racionales.	19
2.1.14.	Perspectiva Financiera	20
2.1.14.1.	Perspectiva Financiera para el crecimiento	20
2.1.14.1 .1	Captaciones	20
2.1.14.1.2.	Colocaciones	20
2.1.14.1.3.	Capital y reserva	21
2.1.15.	Perspectiva financiera para inversiones	21
2.1.15.1.	Liquidez	21
2.1.15.1.1.	Importancia del control de liquidez.	22
2.1.15.1.2	Objetivos del control de liquidez	23
2.1.16.	Riesgo de liquidez y sus factores condicionantes.	23
2.1.16.1.	Definición de Liquidez y alcance.	23
2.1.17.	Riesgo de Liquidez	24
2.1.18.	Factores condicionantes del riesgo de liquidez.	25
2.1.19.	Existen factores externos que afectan la liquidez de la Cooperativa.	26
2.1.20.	Ámbito de responsabilidad y funciones específicas.	26
2.1.20.1	Consejo de Administración	27
2.1.20.2.	Comité de Riesgos de liquidez.	28
2.1.20.2.1.	Funciones del Comité de Riesgo de Liquidez.	29
2.1.20.3.	Área de Crédito.	30
2.1.20.4.	Área de Captaciones	31
2.1.21	Normas de Evaluación de Riesgo.	32
2.1.21.1.	Identificación del Riesgo	32
2.1.21.2.	Estimación del Riesgo	33

2.1.21.3.	Determinación de los Objetivos de Control	34
2.1.21.4.	Detección del Cambio	34
2.1.21.5.	Evaluación del Riesgo	35
2.1.22.	Reglamento General de las Cooperativas	36
2.1.22.1	Fundamentación Legal	36
2.1.22.1.1.	Titulo Primero.....	36
2.1.22.1.1.1	Ámbito de Aplicación, Definiciones y Alcances.....	36
2.1.23.	Base Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”	37
2.1.24.	Conformación de la Cooperativa.....	38
2.1.24.1.	Representantes.....	38
2.1.25.	Estructura organizativa	39
2.1.26.	Servicios financieros que ofrecen.	40

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		41
3.1.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	42
3.1.1.	Materiales.	42
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	43
3.2.1.	Métodos	43
3.2.1.1.	Inductivo	43
3.2.1.2.	Deductivo	43
3.3.	FUENTES	43
3.3.1.	Primarias.....	43
3.3.2.	Secundarias.....	44
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	44
3.4.1.	Entrevista.	44
3.4.2.	Encuesta.....	44
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.5.1.	Población	45
3.5.2.	Muestra	45

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1 RESULTADOS	47
4.1.1. Entrevista	47
4.1.2. Encuesta	50
4.1.3. Análisis de Cartera	58
4.2. DISCUSIÓN	59

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1 CONCLUSIONES	62
5.2 RECOMENDACIONES	63

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA	64
6.1. LITERATURA CITADA.....	65
LINKOGRAFÍA	66

CAPITULO VII

ANEXOS.....	67
--------------------	-----------

INDICE DE CUADRO

Cuadros	Pág.
1. Matriz de entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis.....	47
2. ¿Género del socio?	50
3. ¿Sector al que pertenece?	51
4. ¿Qué Tipo de operación realiza actualmente?.....	52
5. ¿A qué actividad económica se dedica usted?	53
6. ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la Cooperativa?	54
7. ¿Conoce usted el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?	55
8. ¿Alguna vez ha incumplido el pago de su crédito?	56
9. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?	57
10. Análisis de Cartera.....	58

INDICE DE GRÁFICO

Gráficos	Pág.
1. ¿Género del socio?	50
2. ¿Sector al que pertenece?	51
3. ¿Qué Tipo de operación realiza actualmente?	52
4. ¿A qué actividad económica se dedica usted?	53
5. ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la Cooperativa?	54
6. ¿Conoce usted el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?	55
7. ¿Alguna vez ha incumplido el pago de su crédito?	56
8. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?	57

INDICE DE ANEXOS

Anexos	Pág.
1. Cobertura Geográfica.....	68
2. Cuestionario de Encuestas	69
3. Cuestionario de entrevista	71
4. Fotografías.....	73

1.1. INTRODUCCIÓN

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda., es una entidad financiera que enfoca sus operaciones al sector popular de la economía, pues capta sus recursos por medio de los depósitos a la vista y a plazo fijo, y los destina a los sectores productivos de la economía de la zona.

El negocio de las instituciones financieras prácticamente engloba las áreas de Captación, Colocación y Recaudación de fondos, pues es donde realizan su intermediación, y, se aseguran de generar un margen financiero positivo.

El crédito como ayuda al proceso comercial ofrece ventajas y peligros para la Cooperativa que puede producir un impacto económico que se refleje en su cartera de crédito

Los procesos llevados a cabo dentro de cada una de estas áreas son de suma importancia, ya que por un lado deben asegurarse de contar con la suficiente disponibilidad de recursos capaz de cubrir las necesidades de fondos de la organización.

Por otro lado deben diseñar y aplicar estrategias las cuales les permitan poner a producir estos recursos. Pero para realizar dicha colocación se deben asegurar un eficiente análisis crediticio de sus socios ya que de esto dependerá la calidad de cartera o la morosidad con la que se cuente la organización en el futuro.

En el transcurso del presente estudio se analizará variables importantes de allí la necesidad de realizar un estudio de Recuperación del crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda. Tomando en consideración lo dicho, la propuesta resolvería en gran parte el grave problema del Riesgo Crediticio evitando posible desviaciones que existan y en base a esto

emitir las recomendaciones pertinentes que contribuya a lograr el éxito de las operaciones.

El siguiente es un resumen del contenido que se podrá apreciar en cada uno de los capítulos que integra la investigación

Capítulo I. Marco Contextual de la Investigación, Introducción tiene como propósito de presentar una visión general del trabajo, es decir un antecedentes y la estructura de la investigación; Problematización, hace referencia a la relación causa efecto de la investigación; ubicación y contextualización de la problemática, Justificación, responde al porque de la investigación y a quienes beneficiaria; Objetivos; general y específicos que son de investigación, Hipótesis, general y particulares, operacionalización de las variables.

Capítulo II. Marco Teórico, se recopila la fundamentación teórica y marco legal puntualizando temas relevantes de la investigación.

Capítulo II. Metodología de la Investigación, se determinaron los métodos que permitieron recolectar y analizar la información investigada, partiendo del problema planteado que me permite llevar a la práctica y llegar a una posible solución.

Capítulo IV. Resultados y Discusión, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta, discusión, donde se comprobará la hipótesis

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, se plantea una solución al problema investigado, se elaboraron en función de los objetivos y resultados.

1.1.1. Diagnóstico del Problema

El crédito no es solo el intercambio de un valor por la promesa de un pago futuro, es también la herramienta para incrementar la liquidez y tener eficiencia en su relación con lo clientes

Toda institución de crédito lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo. Al igual que en otras actividades, los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento afrontando el menor riesgo posible. El nivel de riesgo aumenta cuando la institución trabaja con recursos de ahorros de los clientes, con vencimientos ineludibles y con responsabilidad social ante el estado y la comunidad.

El riesgo crediticio considerado como el más importante en la intermediación financiera, se define como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas. La colocación de fondos en operaciones productivas también implica asumir el riesgo crediticio con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad. Por esta razón, la tarea crucial de la institución financiera de crédito consiste en realizar un análisis previo de alta calidad que posibilite a la misma minimizar el riesgo inherente de cada operación.

1.1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la incidencia que produce los créditos otorgados a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.?

1.1.3. Sistematización del Problema

- ¿Qué métodos utiliza la Cooperativa para la captación y colocación del recurso económico?

- ¿Cuál es el mecanismo que se utiliza para la recuperación del Crédito?
- ¿Cuáles son los resultados y beneficios de los créditos que otorga la Cooperativa a sus clientes?

1.1.4. Justificación

Mediante el estudio del proyecto se pretende evitar que la Cooperativa se vea afectada con la escasa de liquidez. Con la finalidad de evitar la expansión al riesgo de la cartera de crédito, se propone realizar un análisis de los factores que afectan e inciden en la morosidad del crédito y que pueden ocasionar iliquidez momentánea y decrecimiento de la rentabilidad financiera en la Cooperativa Metrópolis Ltda.

El Estudio de la Recuperación del Crédito y su Incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., como instrumento de gestión crediticia propone resolver el riesgo ocasionado por la morosidad de la cartera, coadyuvando a que la administración cumpla con los objetivos propuestos y la institución cumpla con su misión social.

Tomando en consideración lo dicho, la propuesta resolvería en gran parte el grave problema del Riesgo Crediticio

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. General

Determinar de qué manera afecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.” la escasa liquidez para otorgar crédito en el Cantón Quinsaloma año 2011

1.2.2. Específicos

1. Diagnosticar que método se utilizan en la Cooperativa para la captación y colocación de los recursos económicos.
2. Identificar qué mecanismos se utiliza para la recuperación del crédito.
3. Presentar los resultados sobre los créditos y beneficios que otorga la Cooperativa a sus clientes y como lo relacionan con la liquidez de la empresa.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. General

La escasa liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.” Incide negativamente en la oferta de créditos en el Cantón Quinsaloma.

1.3.2. Específicas

1. La utilización de métodos promueve la captación y colocación de los recursos económicos.
2. Los mecanismos de recuperación mejora la cartera de créditos en la Cooperativa
3. Los resultados positivos de la gestión de créditos mejora la liquidez de la empresa.

1.3.3. Variables

a) Variable Independiente

Recuperación del crédito

b) Variable Dependiente

Incidencia en la liquidez

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

3.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Recuperación de Crédito

Es la recuperación total del adeudo o garantía en plazos realmente cortos. Pues nuestros controles nos permite conocer desde un principio la situación general del deudor y las acciones a seguir, esto es, si perseguir una negociación con garantía suficiente en una fase extrajudicial, o bien actuar con el rigor de la ley en la vía judicial¹

2.1.2. Crédito

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses.

Además, por permitirnos disponer de ese dinero debemos pagar a la entidad financiera unas comisiones, así como unos intereses de acuerdo a unas condiciones pactadas.¹

¹ Justin G.Longenecker, Carlos w. Moore, j. William Petty. Leslie E. Palich.14ª Edición. Administración de Pequeñas Empresas. (2010). Página 396.

2.1.3. Concesión de crédito

Una vez concedido el crédito, gerente se ve el imperiosa necesidad de recuperar el valor del crédito y aquí donde comienza a conocer que tan acertada fue su decisión.²

2.1.4. Tipos de Créditos

Los más importantes son los Créditos de Consumo, Créditos Comerciales y Créditos Hipotecarios.²

2.1.4.1. Créditos de Consumo

Monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).²

2.1.4.2. Créditos Comerciales

Monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).²

2.1.4.3. Créditos Hipotecarios.

Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido;

normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años), aunque lo habitual son 20 años).²

2.1.5 Importancia del Crédito.

La importancia del crédito para una economía es muy grande. Gracias al crédito, las personas, las empresas y los Estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país. Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que también son ingresos para el país, al Estado los créditos le permiten llevar a cabo inversión social, en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables. Sin embargo, el nivel de endeudamiento (los créditos) debe mantenerse en niveles aceptables, de tal suerte que no se afecte la estabilidad económica de las personas, las empresas, las organizaciones y del país en general.³

2.1.6. El objetivo del crédito

El primer paso para la obtención de un financiamiento es tener bien claro el destino que se le dará al dinero y el plazo en el que podemos pagar el mismo. De esta forma, podremos buscar el programa de crédito más adecuado para nuestra empresa y disminuir los riesgos de incumplir el pago.³

² <http://www.monografias.com>. Tipos de Créditos. Consultado el 17 de Marzo del 2013

³ Besley, Scott y Brighman. Eugene. 14ª Edición. Fundamento de Administración Financiera. (2008). Página 626

2.1.7. Área de control de crédito

2.1.7.1. Concepto

Una unidad organizativa que representa el área en la que se concede y supervisa el crédito de clientes.

Esta unidad organizativa puede ser una o varias sociedades, si se realiza un control de créditos en varias sociedades. Un área de control de créditos contiene información de control de créditos para cada cliente.⁴

2.1.7.2. Utilización

La gestión de créditos y riesgos se realiza en el área de control de créditos. De acuerdo con las necesidades de la compañía, se puede implementar una gestión de créditos centralizados, descentralizados o en algún punto intermedio. Por ejemplo, si se tiene una gestión de créditos centralizada, se puede definir un área de control de créditos para todas las sociedades. Si, por otra parte, se tiene una política de créditos que requiere una gestión descentralizada, se pueden definir áreas de control de créditos para cada sociedad o para cada grupo de sociedades. Los límites de crédito y la utilización de crédito se gestionan a nivel de área de control de crédito y también a nivel de cliente.⁴

2.1.8. Límite de Crédito

Cuando se aprueba crédito a tu nombre, el acreedor asigna un límite de crédito a tu cuenta. Este es el balance/saldo máximo que puedes tener y ayuda a mantener los cargos de tu tarjeta de crédito en niveles que puedas pagar ⁴

⁴ Ricardo Monge - González. Financiamiento del Desarrollo. (2009). Página 61

Cada uno de los emisores de tarjetas tiene sus propias normas para fijar los límites de crédito. Los siguientes son algunos de los factores que toman en cuenta para tomar su decisión:

- Tu ingreso mensual
- Deudas actuales (otras tarjetas de crédito, préstamos para vehículos, préstamos estudiantiles, etc.)
- El tiempo durante el cual has vivido en tu residencia actual
- Propiedad de vivienda
- El número de veces que has solicitado créditos
- Cuánto crédito necesitas o utilizas.

Puedes solicitar a tu empresa de tarjetas de crédito que aumente tu límite de crédito, pero la respuesta dependerá de tu situación financiera total. Puedes calificar para un límite de crédito más alto si tus ingresos han aumentado o tu deuda ha disminuido. También puedes calificar si pagas siempre a tiempo, pagas más que el pago mínimo adeudado o pagas todo el balance/saldo.⁵

2.1.9 El riesgo de la cartera de crédito

El riesgo de la Cartera de Crédito en las Instituciones Financieras, es distinto a los que se asume en la gestión comercial, por su volumen, complejidad y cobertura. Sin embargo, no hay normas estrictas que dicten cómo debe una entidad manejar el proceso por lo que la filosofía de la alta administración y del Directorio es la de implementar las mejores prácticas en administración y control de riesgos. Adicionalmente se deberá cumplir con las disposiciones de los organismos de control, acercándose a las mejores prácticas del mercado y las políticas internas de la Institución. Una efectiva administración de riesgos en la Cooperativa se basa en identificar, medir, monitorear y controlar los mismos. La forma en que una Institución Financiera cumple con estos pasos es la esencia de la gestión de riesgos.⁵

2.1.10 Categoría de Riesgo

Permite al director de créditos clasificar a los clientes de acuerdo con su riesgo comercial. Junto a la clase de documento, la categoría de riesgo ayuda a determinar qué tipo de verificación de crédito realiza el sistema automáticamente. Por ejemplo, se pueden realizar verificaciones rigurosas al recibir el pedido de clientes de alto riesgo y omitir una verificación de créditos para clientes con un buen historial de pagos.⁵

2.1.11. Grupo de créditos de cliente

Director de créditos puede definir libremente grupos de clientes de acuerdo con sus necesidades. Por ejemplo, se pueden definir grupos de clientes que ayude a enfocar mejor la gestión de créditos. Los gestores de créditos pueden utilizar estos grupos como ayuda para seleccionar documentos bloqueados por motivos de crédito para procesar y para generar informes de análisis estadístico.⁵

2.1.12. Consideraciones generales sobre el proceso de concesión de créditos.

Considerando que la inversión en cuentas por cobrar se hace en términos de riesgo, en el proceso de concesión de créditos existen cuatro pasos básicos.⁶

2.1.12.1. Investigación del solicitante del crédito.

La decisión de conceder crédito lógicamente va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos. A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla. En algunos casos, en particular para pequeñas cuentas, es posible que el costo de obtener la información sea superior a la rentabilidad potencial de la cuenta; entonces la firma tendrá que conformarse

con una información muy limitada para fundamentar sus decisiones en la concesión de créditos. Otro aspecto, además del costo que la firma debe tomar en consideración, es el tiempo que requiere investigar al solicitante de crédito. No debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado en consecuencia, los aspectos costo de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de créditos deberá considerar y podrá utilizar los siguientes medios de información.⁶

2.1.12.1.1. Estados Financieros.

Constituyen una de las principales fuentes de información para la evaluación de solicitantes de créditos; tanto el balance general como el estado de pérdidas y ganancias aportan datos financieros sumamente importantes sobre el solicitante. Así, el balance general permite determinar la capacidad de pagos del cliente haciendo un análisis de su posición financiera a corto plazo.

El estado de pérdidas y ganancias mostrará el potencial de la empresa solicitante para generar ingresos capaces de respaldar sus deudas.⁶

2.1.12.1.2. Informe de Agencia.

Puede obtenerse también información sobre los futuros clientes utilizando los servicios de una agencia especializada en investigaciones de solicitantes de crédito. Este tipo de agencia realiza el estudio correspondiente y transmiten la información a la empresa acreedora sobre el análisis de crédito.⁶

⁵ Pere Brachfield . Primera Edición. Gestión del Crédito y Cobro. (2009). Págs. 37

⁶ Marcial Córdoba Padilla .Primera Edición. Gerencia Financiera Empresarial. (2007) Pág. 40

2.1.12.1.3. Informes Bancarios.

A través de los Departamentos de Crédito de los Bancos también puede obtenerse información sobre el solicitante de crédito. los oficiales de crédito de estos departamentos practican verifican los antecedentes de los solicitantes de créditos para sus clientes para producir un informe que permita tomar una decisión de otorgar o no el crédito.

A través de las referencias bancarias es posible determinar:

- Saldos promedios en cuentas corrientes y de ahorros.
- Inversiones a corto y largo plazo en papeles comerciales bancarios.
- Créditos a corto y/o largo plazo otorgados al solicitante y cumplimiento con los pagos.
- Imagen del solicitante ante el banco (o los bancos) con el cual tenga relaciones. Los bancos de datos de las redes de información de las instituciones bancarias pueden suministrar información sobre este particular.⁷

2.1.12.1.4. Intercambio de Información.

Esta otra forma de investigar a los solicitantes de crédito consiste en el intercambio de información entre empresas que efectúan ventas a un mismo cliente. Este medio de obtener información permite determinar:

- Tiempo durante el cual el solicitante ha sido cliente de la empresa que suministra la información.
- Créditos máximos que le han sido otorgados al solicitante.
- Crédito actual del solicitante.

- Cumplimiento en los pagos.⁷

2.1.12.2. Análisis del valor del crédito del solicitante.

Tomando como base la información obtenida en la investigación del futuro deudor se debe estimar la probabilidad de que este pague sus cuentas, así como determinar si está o no dentro de los límites de aceptación.⁷

2.1.12.2.1 Las "Cuatro Ces" del Crédito

En el crédito comercial, la decisión respecto al grado de riesgo de un solicitante de crédito, es básicamente un asunto de juicio. Esta decisión involucra que se tomen en cuenta cuatro criterios fundamentales, a los que comúnmente las conoce como las cuatro CES del crédito y están integradas por: ⁸

2.1.12.2.1.1. Capital.

Se refiere a la experiencia de los funcionarios de la empresa solicitante de crédito y a la habilidad mostrada por ésta para funcionar con éxito, el grado de este éxito estará indicado por la trayectoria histórica de sus utilidades de la empresa solicitante como su potencial para producirlas pueden determinarse a través del análisis de los estados de ganancias y pérdidas de los últimos años. No obstante, el estudio de la capacidad de la empresa a través del estado de pérdidas y ganancias debe ser realizado en relación con los aspectos referentes al capital, tomando en cuenta el análisis del activo a corto plazo. ⁸

⁷ Marcial Córdoba Padilla .Primera Edición. Gerencia Financiera Empresarial. (2007) Pág. 42

⁸ Lawrence J. Gitman. Décima Edición. Principios de Administración Financiera. (2007). Pág. 506

2.1.12.2.1.2. Capacidad.

Considera los aspectos concernientes a la personalidad del solicitante. Así, toma en cuenta la honradez y la sinceridad de los propietarios y la forma de dirección de la empresa solicitante de crédito. La personalidad constituye la principal consideración para determinar los riesgos de crédito, lo cual involucra: responsabilidad normal y absoluta, honradez e integridad.

En conclusión, determinar la personalidad es una difícil, si no imposible, tarea. La personalidad implica apariencia, y esta puede ser engañosa. Una presunción razonable de la personalidad basada totalmente en la apariencia, es lo mejor que un gerente de crédito puede esperar hacer. En consecuencia, debe usar todo recurso a su disposición para asegurarse de que cada candidato para crédito, tiene las cualidades de honorabilidad e integridad que le harán siempre bien dispuesto y determinado a pagar sus deudas, el crédito es inconcebible sin la confianza" ⁹

2.1.12.2.1.3. Carácter.

Integridad u honradez del prestatario. Se trata del factor más importante a la hora de determinar el nivel de riesgo de una operación. En el caso de personas jurídicas suele hacer referencia a la integridad del equipo directivo. Se constituye en la variable más difícil de evaluar cuantitativamente, debiendo estimarse a través del juicio subjetivo y mediante contactos y entrevistas con el cliente, informes de agencias y proveedores, de otras entidades bancarias, etc. ⁹

2.1.12.2.1.4. Condiciones.

Se trata de la situación del entorno del prestatario que puede afectar a su capacidad de pago.

Se usa el término condiciones para expresar la situación favorable, desfavorable tanto actual como futura en que se encuentra la empresa solicitante de crédito, en vez de la imposición de restricciones. Cuando se predicen condiciones favorables, frecuentemente, llevan a una expansión imprudente del crédito. En tanto que las condiciones desfavorables ocasionarían un hecho contrario. Un gerente de crédito debe estar en conocimiento de que las condiciones favorables están basadas en una fecha adecuada y en una correcta interpretación de la información disponible.⁹

2.1.12.3. Aceptación o rechazo de solicitud de créditos.

Una vez que se haya obtenido la información sobre el futuro deudor, ésta debe ser analizada y para llegar a conclusiones de si aceptar o no una solicitud de crédito. El análisis puede hacerlo sobre una base cuantitativa utilizando indicadores financieros; tales como, índices de liquidez, rotación, patrimonio de la firma solicitante del crédito, determinando así la capacidad del cliente para atender sus obligaciones. Pese a lo que puedan resolver las técnicas señaladas, la decisión final es básicamente cuestión de juicio personal del analista de crédito quien se encarga de evaluar la información disponible.¹⁰

2.1.13. Políticas y procedimientos de cobranzas.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas.¹⁰

⁹ Lawrence J. Gitman. Décima Edición. Principios de Administración Financiera. (2007). Pág. 507

¹⁰ Pere J. Brachfield. Segunda Edición. Instrumentos para Gestionar y Cobrar Impagos. (2012). Pág. 35

2.1.13.1. Políticas restrictivas.

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.¹¹

2.1.13. 2. Políticas Liberales.

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables.¹¹

2.1.13. 3. Políticas racionales.

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.¹¹

¹¹ Pere J. Brachfield. Segunda Edición. Instrumentos para Gestionar y Cobrar Impagos. (2012). Pág. 35

2.1.14. Perspectiva Financiera

Cuando se busca desarrollar los temas y objetivos estratégicos para la perspectiva financiera, primero se debe determinar el ciclo de vida de la empresa en cuestión, ya que sin lugar a duda estos difieren según el ciclo en que se encuentren, pero cuando se trata de entidades que brindan servicio financiero lo recomendable es tomar en cuenta objetivos estratégicos puntuales para crecimiento, inversiones y productividad.¹²

2.1.14.1. Perspectiva Financiera para el crecimiento

2.1.14.1 .1 Captaciones

Las captaciones constituyen obligaciones presentes contraídas por la entidad, en el desarrollo del giro ordinario de su actividad, al vencimiento de las cuales y para cancelarlas las entidades deben desprenderse de recursos que en ciertos casos; incorporan beneficios económicos. Dichas obligaciones se originan en la captación precisamente de recursos del público en sus diferentes modalidades, préstamos recibidos de instituciones financieras y otras entidades públicas o privadas y los recursos recibidos mediante la emisión de títulos de valores y las obligaciones con los socios por aportes para futuras capitalizaciones.¹²

2.1.14.1.2. Colocaciones

Comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la entidad bajo las distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuente de financiamiento interno o externo operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimientos de los deudores principales, contratos de arrendamiento mercantil financiero, sobregiro de cuentas corrientes de los clientes, así como los montos

provisionados para cubrir crédito de dudosa recuperación, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos.¹²

El Grupo de la cartera de crédito incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destine los recursos, estas son:

- Comercial
- Consumo
- Vivienda
- Microempresa¹²

2.1.14.1.3. Capital y reserva

El capital social registra el valor de las acciones suscritas y pagadas por los accionistas, los aportes del Estado en las entidades financieras públicas, el valor de los certificados de aportación suscritos y pagados en el caso de Cooperativas y el valor de los fondos que reciba el sistema de garantía crediticia. Adicionalmente se registra el valor de las acciones o certificados de aportación que se originen por la capitalización de reservas, utilidades y ascendentes.¹²

2.1.15. Perspectiva financiera para inversiones

2.1.15.1. Liquidez

Para determinar específicamente, los objetivos estratégicos relacionados a la liquidez tiene mucha mayor inmersión con respecto a la cuenta de bancos e inversiones, estos son recursos de alta liquidez de los cuales dispone la entidad para su operaciones regulares y que no esta restringido su uso.

Las inversiones registran las adquisiciones de títulos de valores adquirido por la entidad, con la finalidad de mantener reservas secundarias de liquidez, conforme

lo establecido en los literales l) y t) del artículo 51 de la Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero.¹²

2.1.15.1.1. Importancia del control de liquidez

Aunque parece sencillo, el análisis de liquidez de una Cooperativa de Ahorro y Crédito dista mucho de los modelos tradicionales. No es posible valorar la condición de liquidez de una cooperativa con solo cuantificar dos o tres indicadores que señalen una razón de cobertura lógica. Es necesario además, tomar en cuenta el tiempo, porque el análisis de liquidez no puede ser estático, por lo que debe considerarse el muy corto plazo (1 mes o menos), el corto plazo (3 meses) y el mediano plazo (12 meses). Por otro lado, cualquier desequilibrio en materia de liquidez no es una causa de crisis, por el contrario es consecuencia de una inadecuada gestión financiera.¹³

De allí la importancia de este manual, para instruir a directivos, ejecutivos y técnicos de la cooperativa, sobre los distintos análisis que se debe realizar antes de precipitarse a “calificar” la condición de liquidez de la cooperativa. Otro motivo de este manual es advertir acerca de las distintas acciones que deben ser tomadas para fortalecer o adecuar una condición de liquidez en estrecha vinculación con las políticas de gestión de recursos (Gestión de Activos y Pasivos- GAP). Muchas conclusiones importantes se pueden generar de la interpretación de indicadores, pero pocas recomendaciones se pueden realizar sobre las acciones concretas de corrección. Si bien, el análisis financiero es una valiosa herramienta que nos genera indicadores con los que se podría establecer comparaciones con estándares de eficiencia y límites de riesgo que de manera grupal permitan proponer una tesis formal sobre causas, efectos y soluciones a un evento determinado.¹³

¹² <http://asesoriacooperativa.com> . Manual de Control del Riesgo de Liquidez (2007). Consultado en Febrero 15 del 2013. Pág. 4

¹³ <http://asesoriacooperativa.com>. Manual de Control del Riesgo de Liquidez (2007). Consultado en Febrero 15 del 2013. Pág. 5

2.1.15.1.2 Objetivos del control de liquidez

Un objetivo prioritario de este manual es contribuir al conocimiento de administradores y técnicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, y a los supervisores y analistas de fuera de ella, que no existe una regla única para valorar y determinar que una posición de liquidez es o no conveniente. No obstante, por la conjugación e interpretación de varias áreas e indicadores, en conjunción con la valoración del riesgo sistémico (lo que sucede en el mercado), se puede realizar un breve y preciso diagnóstico para proponer una combinación de acciones que con ajustes en las políticas de crédito, captación, inversión, capitalización y gastos, permitan retomar posiciones ventajosas para la cooperativa. De igual forma, se quiere equilibrar el interés de incorporar un instrumento de autocontrol, que permita con facilidad interpretar tendencias lógicas para la toma de decisiones sensatas, efectivas y oportunas¹⁴

2.1.16. Riesgo de liquidez y sus factores condicionantes

2.1.16.1. Definición de Liquidez y alcance

La liquidez se define como “la capacidad monetaria y de conversión de activos a recursos líquidos que tiene una cooperativa, para la cobertura de sus obligaciones de mayor exigibilidad”.

Dos componentes son importantes en esta definición:

- La capacidad monetaria de que disponen las partidas que son líquidas por si solas, y
- La capacidad de conversión, que incluye todos aquellos rubros que sin ser líquidos en forma inmediata cuentan con una potencialidad jerárquica de conversión.

De esta forma se requiere de una gran astucia financiera para que, con un manejo hábil pero muy cuidadoso de los recursos, se genere mayor rentabilidad dentro de niveles de riesgo predecibles y a la postre controlables. Un factor adicional que se puede identificar en la definición es que la medida de liquidez no se puede limitar a la simple capacidad estática de cobertura, sino también a la habilidad dinámica y constante de aumentar el valor de los activos de respaldo.¹⁵

2.1.17. Riesgo de Liquidez

Se entiende por riesgo de liquidez una eventual escasez de fondos por parte de la cooperativa, para cumplir sus obligaciones con sus acreedores y nivel de exposición a una eventual reducción de la capacidad de cobertura de las obligaciones contraídas según los plazos convenidos; así como también, la capacidad de colocación de recursos en operaciones de crédito. Por ello, surge la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, esto es, asumiendo un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización.

El riesgo de liquidez implica determinar el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando la institución no se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas para liquidar activos. El riesgo de liquidez revela la falta de capacidad de la cooperativa para reconocer cambios en el entorno que puedan modificar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de mercado que afectan la capacidad de liquidar activos de manera oportuna procurando la menor pérdida.¹⁵

¹⁴ <http://asesoriacooperativa.com>. Manual de Control del Riesgo de Liquidez (2007). Consultado en Febrero 15 del 2013. Pág. 6

¹⁵ <http://asesoriacooperativa.com>. Manual de Control del Riesgo de Liquidez (2007). Consultado en Febrero 15 del 2013. Pág. 7

2.1.18. Factores condicionantes del riesgo de liquidez

Los niveles de liquidez están relacionados con el rol de intermediación financiera que ejecuta la cooperativa y los resultados que se esperan de esa gestión en términos de:

- a) El ámbito de la actividad a la que se expone un intermediario financiero y particularmente la cooperativa por su exposición patrimonial.
- b) La característica propia de la estructura financiera, representada por:
 - **Creación de estimaciones.-** el riesgo de liquidez considera el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio, cuando la institución no se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas para liquidar otros activos.
 - **Adecuación patrimonial.-** para responder a las condiciones de patrimonio técnico constituido.
 - **Fortalecimiento patrimonial.-** conformación de reservas (partidas no redimibles).
- c) La participación por sector económico y posible concentración del portafolio de inversiones y la cartera en determinado intermediario o sector, respectivamente, ya que por determinadas condiciones de afectación, se podría presentar una eventual reducción de la capacidad de pago de la cooperativa, en el corto plazo.

- d) La definición de las características para la instrumentación de las operaciones por la ausencia de instrumentos de análisis y control y no disponer de procesos técnicamente adecuados para la canalización y recuperación de fondos.
- e) Los niveles de responsabilidad; es decir, la capacidad técnica, moral y de conocimiento para la toma de decisiones relativas a la gestión y manejo de los recursos en el corto plazo. ¹⁶

2.1.19. Existen factores externos que afectan la liquidez de la Cooperativa.

La percepción que tenga el público a los niveles de exposición al riesgo de liquidez de la cooperativa.

- Las tasas de interés de la cooperativa frente a las de la competencia.
- Prácticas no convencionales (olas de rumores de riesgo).
- Factores de medición y condiciones de clasificación externas

2.1.20. Ámbito de responsabilidad y funciones específicas

La administración del riesgo de liquidez consiste en analizar, valorar y calificar la posición de la capacidad de pago y cobertura de obligaciones que la cooperativa tiene en un momento, a través de los fondos líquidos comparativamente con las obligaciones de plazos determinados. Por tanto, la administración se preocupará de la revisión de las reservas de liquidez comparativamente con las obligaciones de corto plazo y su adecuación a los nuevos escenarios, por medio del análisis de indicadores de liquidez, calce de

plazos y flujo de caja que se presenten; y, las actualizará de forma permanente de acuerdo a las situaciones cambiantes del entorno.

Adicionalmente las políticas, estrategias y procedimientos deberán ser compatibles con el volumen y complejidad de las operaciones que se realiza la cooperativa. La administración del riesgo de liquidez es responsabilidad de las siguientes instancias:

- Consejo de Administración,
- Comité de riesgos,
- Gerente General; y,
- Las áreas y posiciones de captaciones, crédito y tesorería

La administración preverá la revisión de las estimaciones y su adecuación a los nuevos escenarios que se presenten y las actualizará permanentemente de acuerdo a las situaciones que puedan presentarse.¹⁶

2.1.20.1 Consejo de Administración

Aprobar políticas, estrategias y procedimientos, a fin de evaluar con la suficiente anticipación las condiciones de liquidez y la exposición al riesgo de liquidez, que incluye evaluar mensualmente, todos los aspectos referentes a la aplicación y grado de cumplimiento de las políticas, estrategias y procedimientos aprobadas, particularmente deberá analizar:

- Evaluar mensualmente, todos los aspectos referentes a la aplicación y grado de cumplimiento de las políticas, estrategias y procedimientos aprobados.

- Establecer acciones correctivas en caso de que las políticas, estrategias y procedimientos no se cumplan o se cumplan parcialmente, o incorrectamente.
- Informarse quincenalmente, sobre la situación de liquidez de la institución, así como sobre los cambios sustanciales de tal situación y de su evolución en el tiempo.
- Fijar límites prudenciales para el manejo de liquidez, compatibles con las actividades, estrategias y objetivos de la institución, que permitan una oportuna reacción frente a situaciones adversas; y,
- Designar a los miembros del comité de riesgo de liquidez.¹⁷

2.1.20.2. Comité de Riesgos de liquidez

El Comité elaborará los manuales de políticas y procedimientos relacionados al riesgo de liquidez y, los pondrá en consideración del Consejo de Administración para su aprobación.

Periódicamente propondrá las reformas que considere adecuadas para que dichos manuales se encuentren siempre acordes a la realidad del mercado y de la institución.¹⁷

¹⁶ <http://asesoriacooperativa.com>. Manual de Control del Riesgo de Liquidez (2007). Consultado en Febrero 15 del 2013. Pág. 8

¹⁷ Luis Rodríguez, Antonio Calvo, José A. Parejo y Álvaro Cuervo. 21ª Edición. Manual de Sistema Financiero. (2009). Pág.7

2.1.20.2.1. Funciones del Comité de Riesgo de Liquidez

- Establecer planes de difusión y capacitación de las políticas, estrategias y procedimientos establecidos por el Consejo de Administración y verificar su cumplimiento;
- Vigilar que las políticas, estrategias y procedimientos estén siendo efectivamente aplicados de manera integral en la institución;
- Establecer sistemas de control central de la liquidez y de medición de los riesgos de liquidez, respecto de las principales líneas de negocio individualmente consideradas, así como del riesgo consolidado de la cooperativa. En la medición de los riesgos se deberán contemplar análisis retrospectivos y escenarios probables;
- Diseñar e implementar planes de contingencia frente a los riesgos de liquidez, considerando los distintos escenarios probables, evaluar su efectividad y proponer rápidas respuestas;
- Reportar oportunamente al Consejo de Administración, respecto de la efectividad, aplicabilidad y conocimiento, por parte del personal y funcionarios, así como del cumplimiento y cualquier otro aspecto relacionado a las políticas, estrategias y procedimientos;
- Proponer y recomendar al Consejo de Administración la promulgación, reforma o eliminación de políticas, estrategias y procedimientos, relacionados al riesgo de liquidez;
- Implementar sistemas de información necesarios para que los funcionarios puedan actuar oportunamente y con conocimiento de causa;

- Establecer estrategias y políticas para el manejo diario de la liquidez
- Establecer procesos para medir y monitorear los requerimientos netos de fondos, considerando diferentes escenarios probables.
- Designar, de entre sus miembros, un secretario, quien tendrá bajo su responsabilidad la preparación de las actas de las sesiones del comité de riesgo de liquidez y las suscribirá cuando sean aprobadas, las mantendrá debidamente numeradas y archivadas; y,
- Los demás que le fije el Consejo de Administración o la Superintendencia de Bancos y Seguros.¹⁸

2.1.20.3. Área de Crédito

El área de crédito deberá:

- Reportar en forma semanal los requerimientos de fondos para cubrir las colocaciones de los próximos 7 días.
- Controlar diariamente los niveles de recuperación y renovación de operaciones de crédito a fin de calzar los flujos de fondos de colocación.
- Adecuar las proporciones de colocación acorde con los niveles de brecha, calce y emparejamiento de fondos de la cooperativa relacionado directamente con el área de captación.
- Verificar en forma diaria sobre las condiciones de colocación del mercado a fin de conciliar las políticas de colocación de crédito con las políticas financieras de la cooperativa.

- Verificar comparativa e históricamente los comportamientos y tendencias de las cuentas y líneas de crédito, así como los niveles de colocaciones y los saldos según calificación
- Controlar en forma diaria los niveles de morosidad o incumplimiento de pagos de operaciones de crédito. ¹⁸

2.1.20.4. Área de Captaciones:

El responsable del área de captaciones deberá:

- Analizar y reportar en forma semanal sobre los requerimientos de fondos para la cobertura de posibles vencimientos de las captaciones
- Controlar diariamente los vencimientos y las renovaciones de los depósitos a plazo fijo -DPF, niveles de renovaciones de ahorro por línea así como los incrementos o ampliaciones de contratos.
- Planificar y ajustar las captaciones acorde a los requerimientos de fondos de colocación
- Verificar diariamente sobre las condiciones de captación del mercado a fin de adecuar las políticas internas de captación con las estrategias financieras de la cooperativa.
- Cuantificar y procurar el monto de captaciones requerido.
- Realizar controles permanentes respecto a los rangos de depósitos en ahorro a la vista y a plazo, a fin de determinar niveles de concentración de recursos, que puedan afectar la liquidez de la cooperativa.

- Realizar el monitoreo y alertar sobre las tendencias de los retiros de ahorro a la vista, y reducción de las renovaciones de los depósitos a plazo fijo, retiro o reducción de renovación a fin de adecuar los niveles de liquidez y las condiciones de colocación de cartera.
- Coordinar diariamente con la tesorería sobre los requerimientos de fondos para la cobertura de vencimientos. ¹⁸

2.1.21 Normas de Evaluación de Riesgo

2.1.21.1. Identificación del Riesgo

Se deben identificar los riesgos relevantes que enfrenta un organismo en la persecución de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo, la identificación del riesgo es un proceso iterativo, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente "partir de cero", esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores. ¹⁹

Su desarrollo debe comprender la realización de un "mapeo" del riesgo, que incluya la especificación de los dominios o puntos claves del organismo, la identificación de los objetivos generales y particulares, y las amenazas y riesgos que se pueden tener que afrontar.

Existen muchas fuentes de riesgos, tanto internas como externas. A título puramente ilustrativo se pueden mencionar, entre las externas:

- Desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse, provocarían obsolescencia organizacional;
- Cambios en las necesidades y expectativas del ciudadano/usuario;

- Modificaciones en la legislación y normas regulatorias que conduzcan a cambios forzosos en la estrategia y procedimientos;
- Alteraciones en el escenario económico que impacten en el presupuesto del organismo, sus fuentes de financiamiento y su posibilidad de expansión.

Entre las internas, podemos citar:

- La estructura organizacional adoptada, dado la existencia de riesgos inherentes típicos tanto en un modelo centralizado como en uno descentralizado;
- La calidad del personal incorporado, así como los métodos para su instrucción y motivación;
- La propia naturaleza de las actividades del organismo.¹⁹

2.1.21.2. Estimación del Riesgo

Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar.

Una vez identificados los riesgos al nivel de organismo y de programa/actividad, debe procederse a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:

- Una estimación de su frecuencia, o sea la probabilidad de ocurrencia.
- Una valoración de la pérdida que podría resultar.

En general, aquellos riesgos cuya concreción esté estimada como de baja frecuencia, no justifican preocupaciones mayores. Por el contrario, los que se estima de alta frecuencia deben merecer preferente atención. Entre estos extremos se encuentran casos que deben ser analizados cuidadosamente, aplicando elevadas dosis de buen juicio y sentido común. ¹⁹

2.1.21.3. Determinación de los Objetivos de Control

Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, la Dirección Superior y las Gerencias deben determinar los objetivos específicos de control y, con relación a ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes, una vez que la Dirección Superior y las Gerencias han identificado y estimado el nivel de riesgo, deben adoptarse las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible. ¹⁹

2.1.21.4. Detección del Cambio

Una etapa fundamental del proceso de Evaluación del Riesgo es la identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que el organismo desarrolla su acción. Un sistema de control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera.

A este proceso de identificar cambios efectivos o potenciales con vistas a adoptar las decisiones oportunas, se lo denomina gestión de cambio. Requiere un sistema de información apto para captar, procesar y transmitir información relativa a los hechos, eventos, actividades y condiciones que originan cambios ante los cuales el organismo debe reaccionar, esto es identificar causas potenciales que faciliten o impidan alcanzar los objetivos, calcular la probabilidad de su ocurrencia, evaluar sus probables efectos, y considerar el grado en que el riesgo puede ser controlado o la oportunidad aprovechada. ¹⁹

2.1.21.5. Evaluación del Riesgo

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

La evaluación, o mejor dicho la autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.

El estudio del COSO propone una categorización que pretende unificar los puntos de vista al respecto.

Tales categorías son las siguientes:

Objetivos de operación.- Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la Organización.

Objetivos de información financiera.- Se refiere a la obtención de información financiera contable.

Objetivos de cumplimiento.- Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos federales o estatales, así como también a las políticas emitidas por la Gerencia.¹⁹

¹⁸ Luis Rodríguez, Antonio Calvo, José A. Parejo y Álvaro Cuervo. 21ª Edición. Manual de Sistema Financiero. (2009). Pág.8

¹⁹ Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos12/com.coso/comcoso.shtml>. Normas de Control Interno Informe COSO.

2.1.22. Reglamento General de las Cooperativas

2.1.22.1 Fundamentación Legal

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero decreto 194.- La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su artículo 212 establece que mediante decreto ejecutivo se reglamentará la constitución, organización, funcionamiento y liquidación, así como las facultades de competencia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros respecto de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público; y, en ejercicio de las atribuciones conferidas por los artículos 147 número 13 de la Constitución de la República del Ecuador, y 212 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. ²⁰

2.1.22.1.1. Título Primero

2.1.22.1.1.1 Ámbito de Aplicación, Definiciones y Alcances

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero decreto 194.

Artículo 1.- El presente Reglamento rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como de las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. ²⁰

Artículo 2.- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de Primer Piso son aquellas que pueden realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de Segundo Piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de Primer Piso, socias o no socias. ²⁰

Artículo 3.- Las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser aplicados en las resoluciones de carácter general emitidas para el sector cooperativo.

Artículo 4.- Para efectos de este Reglamento, se entiende que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público son aquellas que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, pudiendo recibir aportaciones en sus cuentas patrimoniales, con la finalidad de brindar servicios financieros permitidos por la Ley.²⁰

Artículo 7.- Los socios que sean elegidos como representantes y directivos cumplirán con los requisitos establecidos en este Reglamento, y tendrán el derecho y la obligación de ser capacitados en los temas relacionados con la administración técnica y financiera de su cooperativa conforme se establezca en el Programa de Capacitación anual de cada cooperativa y que en ningún caso contemplará menos de dos capacitaciones por año.²⁰

2.1.23. Base Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”, por ser unas de las Institución joven fue creada mediante acuerdo Ministerial N° 002 del 24 de Abril del año 2006 y entra en funcionamiento el 3 de Junio del mismo año, sin embargo ha logrado ingresar positivamente en su población y captar hasta actualidad alrededor de 500 socios que han ahorrado alrededor de cuarenta mil dólares, los cuales han sido entregados en créditos, especialmente dirigidos al comercio y a la agricultura.

2.1.24. Conformación de la Cooperativa

En la Parroquia Quinsaloma, Cantón Ventanas Provincia de Los Ríos, Republica del Ecuador, a los 28 días del mes de Marzo del 2006, convocados y en el domicilio del Señor, Ángel Vinicio Urbano Ulloa, ubicado en la calle Progreso y Tres de Mayo de la Parroquia Quinsaloma , se reúnen un grupo de compañeros comerciantes y agricultores, con la finalidad de constituir una Pre-Cooperativa de Ahorro y Credito, la misma que servirá para beneficiar a todos los agricultores y comerciantes de la Parroquia Quinsaloma del Cantón Ventanas de provincia de Los Ríos contándose con la presencia de 11 personas.

2.1.24.1. Representantes

La Cooperativa de ahorro y crédito metrópolis Ltda., tiene los siguientes representantes los cuales se encuentran registrados en el ministerio de bienestar social, son los siguientes:

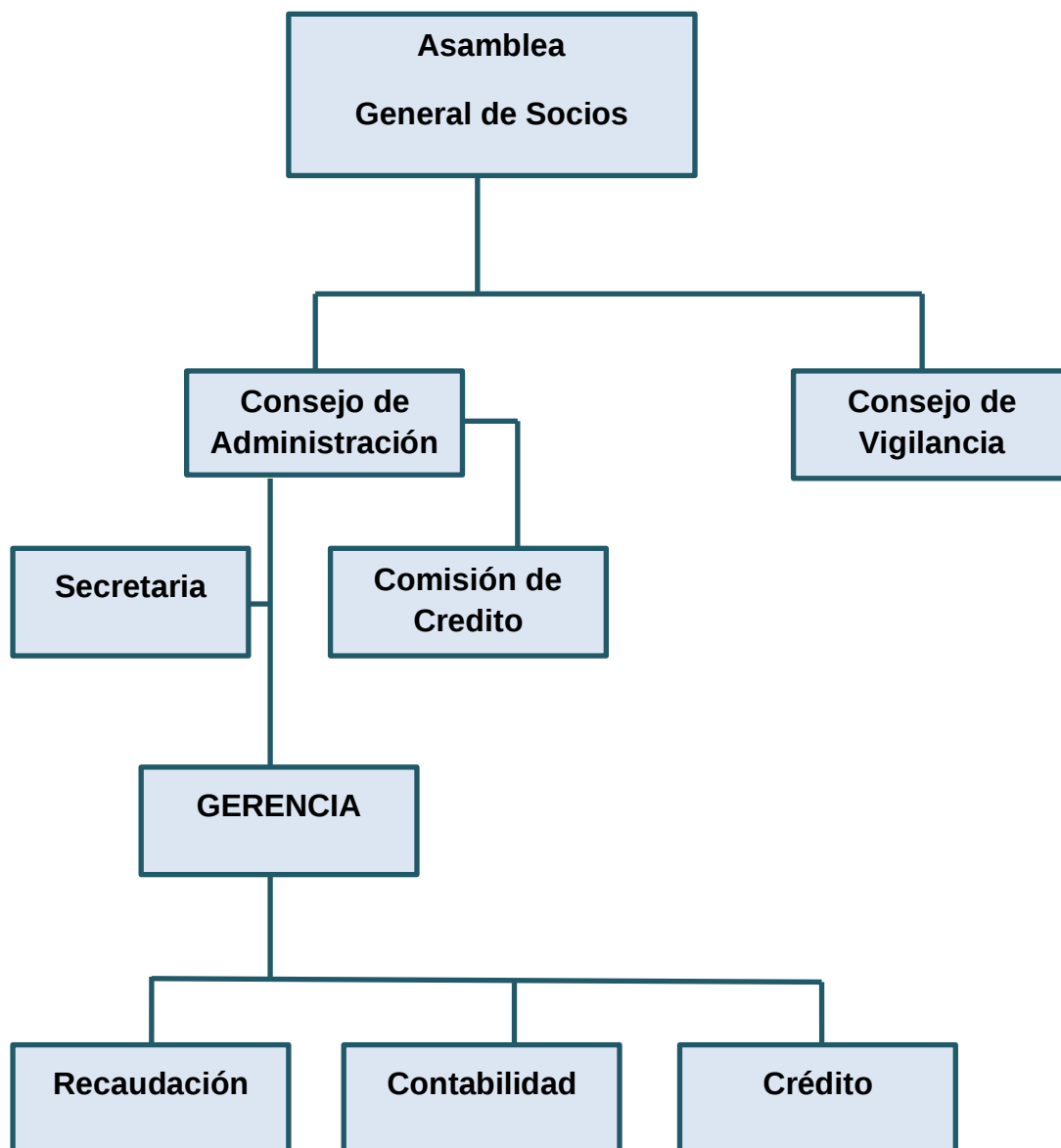
Sr. Ángel Vinicio Urbano Ulloa	Presidente de La Cooperativa
Sr Héctor Albán Timbiano	Gerente General

Fijación de la cuota de ingreso y el valor de los certificados de aportación se resuelve lo siguiente:

- **Cuota de ingreso.-** se fija la cuota de \$ 10 dólares como ingreso, los cuales servirán para los gastos que se generen en la obtención de la personería jurídica de la Cooperativa.
- **Valor de los Certificados de Aportación,** acuerdan suscribir la cantidad de Mil Certificados de Aportación por el valor de cuatro centavos de dólar cada uno, debiendo pagar la cantidad veinte dólares en efectivo, dinero que se depositará en una cuenta da la Institución Financiera de la localidad²¹

2.1.25. Estructura organizativa

La Cooperativa para su organización mantiene la estructura establecida en la Ley de Cooperativas y el Estatuto cuyo órgano son los siguientes: ²¹



Fuente: Plan Estratégico 2007_2011 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

Elaborado: Autora

2.1.26. Servicios financieros que ofrecen.

Los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., a sus asociados son:

Ahorro.- constituye los dineros que depositan los socios a sus cuentas, pudiendo incrementarlos o retirarlos en el momento que lo requieran en cualquier monto por el ahorro se paga el 5% de interés anual acreditándose en forma trimestral y automática a su cuenta.

Certificado de Aportaciones.- representa los dineros que depositan los socios en sus cuentas hasta completar cincuenta dólares y que sirven para la entrega de créditos, estos valores son devueltos cuando el socio se retira en forma definitiva de la Cooperativa. Los intereses que se pagan están de acuerdo con la ley de las Cooperativas.

Préstamos.- son los dineros que la Cooperativa entrega a sus asociados a partir de los 60 días de ser socio y luego de cumplir con los requisitos necesarios.²¹

²⁰ Disponible: <http://www.sbs.gob.ec>. Ley General de las Instituciones del Sistema Financieras– art.198 consultado en Febrero 17 del 2013 a las 2:00 pm

²¹ Plan Estratégico 2007- 2011 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Materiales.

Para realizar el proyecto de investigación se utilizo los siguientes materiales:

DETALLE	CANTIDADES
Resmas de papel	4
Laptop	1
Cds	3
Pendrive	1
Internet	400
Impresiones	400
Copias	1300
Borrador	1
Lápiz	2
Esferos	3
Saca punta	1
Anillados	6
Cámara	1
Calculadora	1
Empastado	7

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Métodos

En la investigación se aplicaron los siguientes métodos:

3.2.1.1. Inductivo

Aplicando el método inductivo obtuve los resultados que mediante la encuesta se examinó datos particulares de los potenciales clientes y de esta forma organizar varios aspectos dentro de la planificación del proyecto.

3.2.1.2. Deductivo

En la indagación se utilizó este método para el análisis del mercado y de la línea de prestación de servicios financieros.

3.3. FUENTES

3.3.1. Primarias

Obtuve la información mediante cuestionarios que se aplicó a los demandantes de los servicios, además se indagó a las personas que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito, para conocer aspectos relacionados con los requerimientos, preferencias, calidad, disponibilidad, y medir la satisfacción del cliente con respecto al servicio que se oferta.

3.3.2. Secundarias

Esta información se adquirió mediante libros, revistas especializadas, y de internet.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para realización del trabajo se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de evaluación.

3.4.1. Entrevista.

Como técnica acudí a la entrevista, en la cual se estableció un diálogo directamente con el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”, mediante el uso de un cuestionario diseñado previamente se logró adquirir conocimientos sobre la organización a nivel administrativa y conocer internamente su función, y además me permitió obtener información precisa acerca de los créditos que otorga la entidad y conocer sus debilidades sobre su cartera vencida.

3.4.2. Encuesta.

Se utilizó como instrumento la encuesta, que fue dirigido a 172 personas que corresponde a los socios de la Cooperativa, en cual obtuve información valiosa para determinar el grado de conocimiento y opinión que tienen los socios sobre los créditos y beneficios que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”, ya que es importante mencionar que los datos recabados mediante esta herramienta serán la base de trabajo para dicha investigación.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población que se considera en la investigación, es a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., según los datos obtenidos es de 2.600 personas

3.5.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de los socios que tienen créditos con montos desde \$ 1.000,00 hasta \$ 5.000,00 y se toma número de 300 socios

Dónde:

n es el tamaño de la muestra

e^2 es el margen de error (5%)

N es el tamaño de la población (300)

$$n = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{300}{[(0,05)^2(300 - 1) + 1]}$$

$$n = \frac{300}{[(0,0025)(299)+1]} = \frac{300}{[0,7475]+1} = \frac{300}{1,7475} = 172 \text{ Socios}$$

$$n = 172$$

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1. Entrevista

Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”

Cuadro 1: Matriz de entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIÓN
1	¿La Cooperativa tiene un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica?	No	Por lo tanto podemos observar que la Cooperativa no mantiene un adecuado control de los créditos ingresando a un posible riesgo en la recuperación de sus recursos debido a que no se pueden prever las eventualidades que se pudieran presentar en cualquier tiempo y situación.
2	¿Los clientes pagan a tiempo sus créditos?	95%	El porcentaje del 5% por morosidad es alto.
3	¿Ha sido difundido el Manual y Reglamento de Crédito a los Funcionarios y Socios de la Cooperativa?	60%	Se puede observar que no se ha logrado difundir en un 100% el Reglamento.
4	¿Cuenta la Cooperativa, con un plan estratégico de colocación de dinero a mediano y largo plazo?	Si	Si cuenta con un plan estratégico de colocación de dinero a largo y mediano plazo, pudiéndose observar que la Institución realiza un análisis de cómo y cuándo colocar el recurso económico entre sus asociados, lo que demuestra efectividad en el manejo de sus recursos.
5	¿El Comité de Crédito como identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?	• Ingresos y capacidad de pago • Central de riesgos • Condiciones y garantías	Manifiestan que el riesgo del crédito se identifica tomando en cuenta factores como la capacidad de pago y de endeudamiento del cliente, así como también a través de la Central de Riesgos y las condiciones y garantías exigidas. Mientras que apenas el 10% de los funcionarios señalan que se analiza los riesgos del crédito a través de Otros Factores.

6	¿Cómo obtiene los recursos económicos para dar créditos?	• Ahorro • Certificados de aportaciones • Préstamos de la Institución Financiera CODESARROLLO • Prolocal • Intereses	La Cooperativa Obtiene sus recursos mediante en Ahorro, Certificado de Aportaciones, Préstamos de una Institución CODESARROLLO y de Prolocal, intereses, de este modo la Cooperativa obtiene liquidez para dar créditos a sus socios.
7	¿Antes de entregar un crédito hace su debida inspección?	Si	El supervisor antes de entregar un crédito hacer su debida inspección para verificar que todos los datos que da el socio sean los correctos
8	¿Cada qué tiempo los asesores de crédito se reúnen con los socios accionistas para informar sobre el pago de los clientes?	Cada mes	Es decir los socios accionistas poco interés le ponen al funcionamiento de la cooperativa y el cumplimiento de las obligaciones por los clientes, para ello se debe establecer cronogramas de reuniones y analizar causas que presentan los clientes al momento de obtener un crédito con la finalidad de mejorar la recuperación de cartera y los pagos sean a tiempo, disminuyendo cartera vencida y obteniendo mayor liquidez en la cooperativa.
9	¿Cuenta la Cooperativa con aplicación de programas de sobre atención al cliente dirigido a los asesores de créditos que permitirá gestionar y asesorar de mejor manera los créditos evitando cartera vencida?	No	Los programas de capacitación a los asesores de crédito nos ayudaran en gran medida para disminuir la existencia de cartera vencida. Permitiendo gestionar de mejor manera la concesión de créditos el mismo que dará como resultado la Eficiencia y Eficacia de la Cooperativa.
10	¿Qué tipo de crédito considera Ud. es el que más solicitan los clientes?	Consumo	Son créditos inmediatos de acuerdo a sus necesidades y va de acuerdo a sus necesidades.
11	¿Se ha notado disminución de socios en la Cooperativa?	Va en aumento	La Cooperativa ha aumentado progresivamente la cantidad de sus socios
12	¿Hay algún proceso de seguimiento y monitoreo de los créditos otorgados a los socios?	No	La Cooperativa no cuenta con ningún plan de seguimiento y monitoreo de los créditos concedidos
13	¿Cree Usted que dar seguimiento al crédito otorgado disminuirá la cartera vencida?	Si	Al dar seguimiento al crédito ayudaría a disminuir cartera vencida, ya que a través de un buen seguimiento ayuda a estar en permanente comunicación con el cliente y saber cómo utiliza el dinero recibido

14	¿Considera usted qué es útil enviar a los clientes la tabla de amortización de forma periódica	Si	Ya que se debe facilitar la tabla de amortización al cliente cuantas veces sea necesario para mejorar el proceso de cobranza y no tener fallas al momento de recuperar el crédito.
15	¿Cuál cree usted que es la causa para que los socios incumpla sus pagos?	Mala utilización del dinero	De acuerdo a la interpretación la mala utilización del dinero, implica a que el cliente no cumpla con sus pagos, esto implica trabajar más con el cliente para que este utilice el dinero en lo que se ha propuesto, con la finalidad de no tener problemas, Puesto que el cliente en muchas ocasiones pide el dinero para una actividad y lo utiliza para otra, generando esto un gasto no una rentabilidad.
16	¿Qué tipo de política de cobranza cree Usted que es la adecuada para notificar al cliente que presenta cartera vencida?	Visita personal	De esta manera se logre llegar a un acuerdo con el cliente y de ser eficaz, el cliente pague el mismo día de la visita, sin haber necesidad de dar paso a la visita legal puesto que esta es mucho más dura y perjudicial para el cliente y la Institución
17	¿Cuenta la Cooperativa con créditos dirigidos que ayude al cliente a dar un buen uso al dinero recibido?	No	Es Importante saber en que va invertir el cliente su dinero, es por ello que de acuerdo a la mayoría sería mejor trabajar con créditos dirigidos, para conversar con el cliente antes que se de paso a la concesión del crédito, ya que esto ayudará a cumplir con los pagos. Puesto que créditos dirigidos es trabajar directamente con el proveedor y el cliente para determinar detalladamente la actividad a la que se va a dedicar el socio acreditado, facilitando un seguimiento de crédito antes, durante y después de otorgar el crédito.

Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

4.1.2. Encuesta

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda. Del Cantón Quinsaloma

Pregunta 1: ¿Género del Socio?

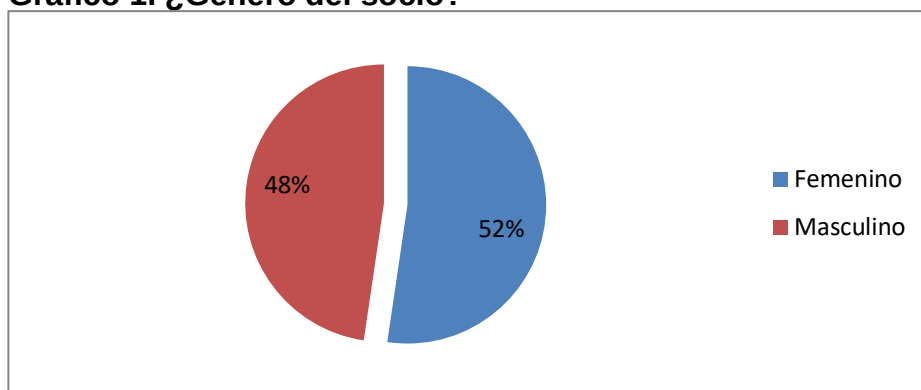
Cuadro 2: ¿Género del socio?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	90	52%
Masculino	82	48%
Total	172	100%

Fuente: Encuestas a la Población de Quinsaloma

Elaborado por: La autora

Gráfico 1. ¿Género del socio?



Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis

Dentro de los resultados obtenidos por las encuestas se determina que el 52% corresponde a socios del sexo masculino y el 48% restante pertenece al sexo femenino. Esto nos demuestra que existe una proporción de participación casi igualitaria entre hombres y mujeres en la Cooperativa, existiendo una diferencia mínima de cuatro puntos porcentuales.

Pregunta 2: ¿Señale a que sector del Cantón Quinsaloma pertenece?

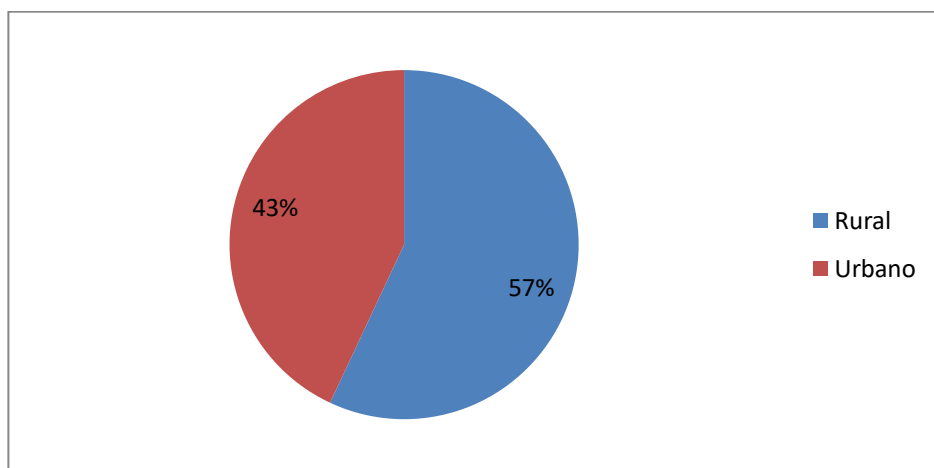
Cuadro 3: ¿Sector al que pertenece?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Rural	98	57%
Urbano	74	43%
Total	172	100%

Fuente: Encuestas a la Población de Quinsaloma

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2. ¿Sector al que pertenece?



Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis

De la población encuestada, el 57% de socios pertenecen al sector Rural y el 43% de socios corresponden al sector Urbano. Por lo tanto podemos indicar que la Cooperativa está captando un 14% más de sus recursos del sector Rural.

Pregunta 3: ¿Qué tipo de operación es la que usted realiza actualmente?

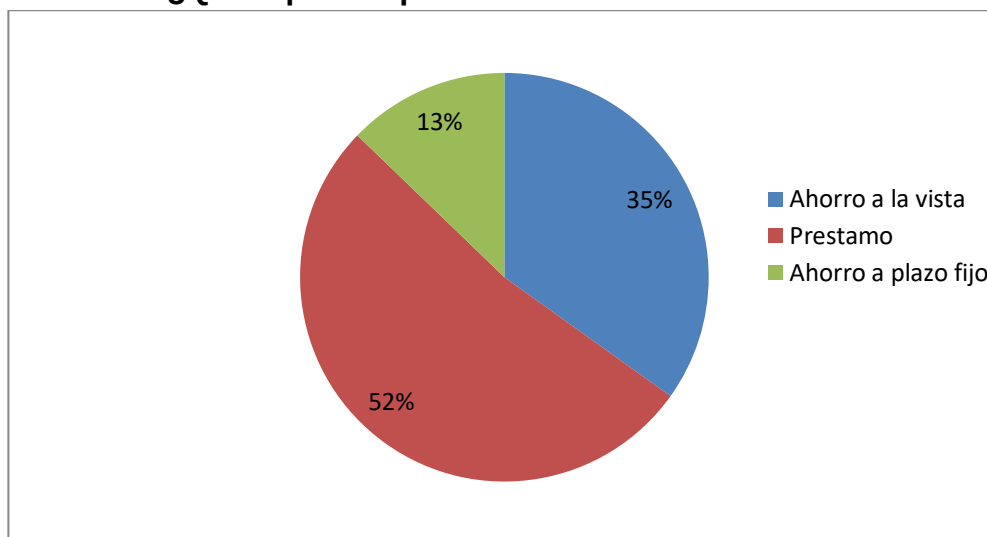
Cuadro 4. ¿Qué Tipo de operación realiza actualmente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ahorro a la Vista	60	35%
Préstamo	90	52%
Ahorro a Plazo Fijo	22	13%
Total	172	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quinsaloma

Elaborado por: La autora

Gráfico 3: ¿Qué Tipo de operación realiza actualmente?



Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis.

Como se observa en el gráfico, el tipo de operación que más realizan nuestros encuestados es el préstamo, este se da a notar en un 52%, mientras que el 35% prefieren utilizar el ahorro a la vista, y el 13% manifestó que opta por realizar ahorro a plazo fijo.

Pregunta 4: ¿A qué actividad económica se dedica usted?

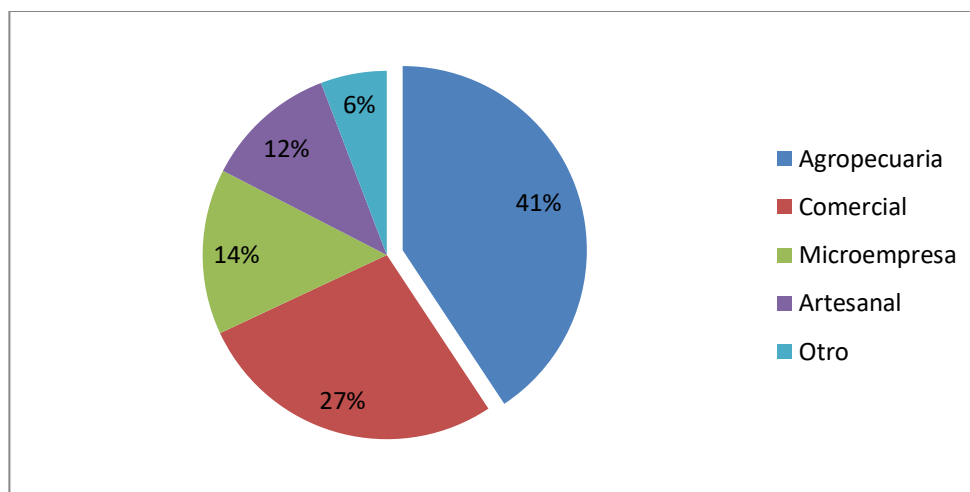
Cuadro 5: ¿A qué actividad económica se dedica usted?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Agropecuaria	70	41%
Comercial	47	27%
Microempresa	25	14%
Artesanal	20	12%
Otro	10	6%
Total	172	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quinsaloma

Elaborado por: La autora

Gráfico 4. ¿A qué actividad económica se dedica usted?



Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis.

De los resultados obtenidos el 41% de los socios de la Cooperativa tienen como actividad económica la Agropecuaria; el 27% se dedica al Comercio; el 14% tiene como actividad económica la Microempresa; mientras que el 12% se dedica a la actividad Artesanal; y, el 6% de los socios de la Cooperativa se dedican a otras actividades

Pregunta 5: ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la Cooperativa?

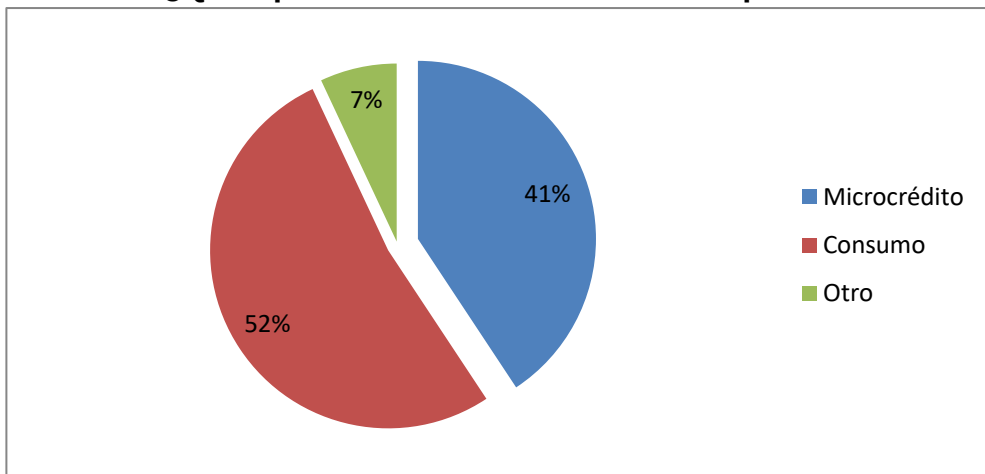
Cuadro 6: ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la Cooperativa?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito	70	41%
Consumo	90	52%
Otro	12	7%
Total	172	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quinsaloma

Elaborado por: La autora

Gráfico 5. ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la Cooperativa?



Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis

De la población en estudio, se puede analizar que el 52% de los socios han obtenido créditos de consumo, el 41% de los encuestados han solicitado los microcréditos, y el 7% Otro tipo de créditos. También se observa en esta gráfica que el mayor porcentaje de los recursos de la Institución están siendo dirigidos a los créditos de consumo

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

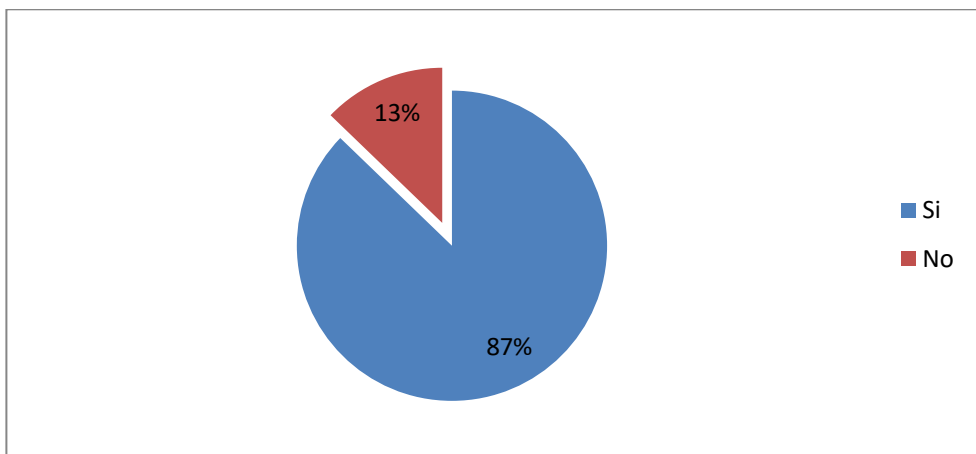
Cuadro 7: ¿Conoce usted el porcentaje de interés que paga mensualmente por su crédito?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	62%
No	22	38%
Total	172	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quinsaloma

Elaborado por: La autora

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



Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis.

El 87% de los socios señalan que sí tienen conocimiento del porcentaje de interés que pagan mensualmente por su crédito; y, el 13% indican que no tienen este conocimiento. Por lo tanto podemos observar que el mayor porcentaje de los socios de la Cooperativa se mantienen bien informados en relación a porcentajes de tasas activas, lo que les permitirá invertir de mejor manera sus recursos.

Pregunta 7: ¿Alguna vez ha incumplido el pago de su crédito?

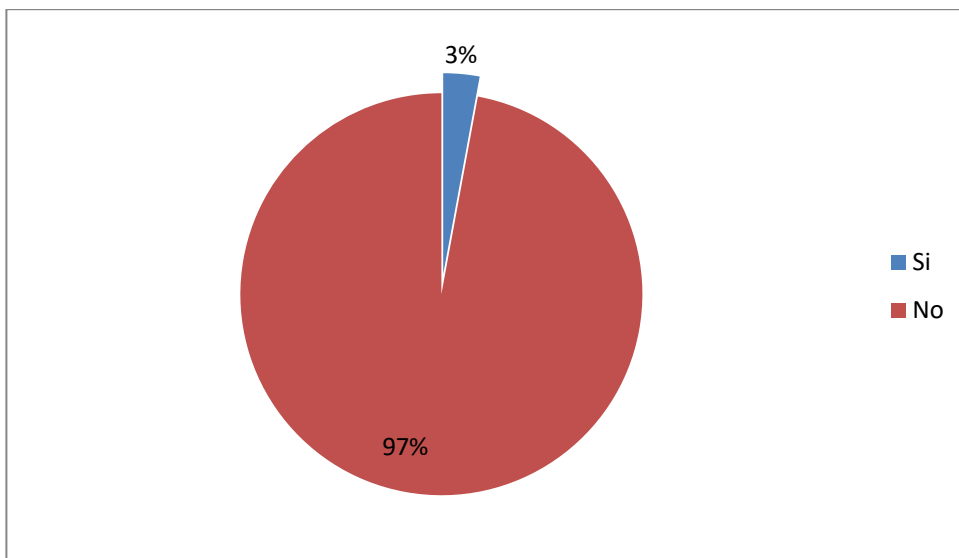
Cuadro 8. ¿Alguna vez ha incumplido el pago de su crédito?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	3%
No	167	97%
Total	172	100%

Fuente: Encuestas a la Población de Quinsaloma

Elaborado por: La autora

Gráfico 7: ¿Alguna vez ha incumplido el pago de su crédito?



Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis

De la población de socios encuestados 5 que representan el 3% señalan que sí han incumplido en el pago de su crédito; y, 167 socios que representan el 97% indican que no han incumplido en el pago de su crédito. Por lo tanto podemos indicar que el 3% de los socios han incumplido en el pago de su crédito, poniendo en riesgo los recursos económicos de la Institución

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

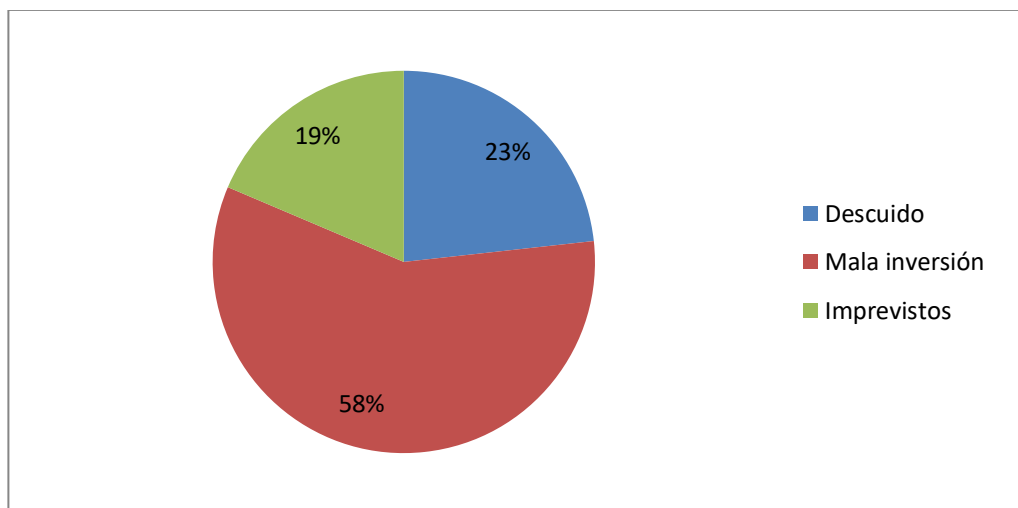
Cuadro 9: ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Descuido	40	23%
Mala inversión	100	58%
Imprevistos	32	19%
Total	172	100%

Fuente: Encuestas a la población de Quinsaloma

Elaborado por: La autora

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



Fuente: Proyecto de Investigación

Elaborado por: La Autora

Análisis.

El 23% de socios han incumplido en el pago de su crédito por descuido; el 58% no cumplieron con el pago de su crédito por mala inversión; y, el 19% de los socios incumplieron por imprevistos. Por lo tanto podemos observar que el motivo más significativo para no cancelar el crédito es por mala inversión esto se debe a que los socios no tienen una conocimiento pleno sobre la actividad en la que va a invertir, en segundo lugar está el descuido del socio; poniendo en riesgo financiero a la Cooperativa.

4.1.3. Análisis de Cartera

Cuadro 10: Análisis de Cartera

Tipo de crédito	Monto	Comercio	Agrícola	% Interés	Tiempo	Pago mensual	Anual
consumo	2.000,00	8	0	16%	12 meses	26,67	320,00
consumo	4.000,00	7	0	16%	12 meses	53,33	640,00
consumo	1.000,00	3	0	16%	12 meses	13,33	160,00
consumo	5.000,00	2	0	16%	12 meses	66,67	800,00
Totales	12.000,00	20	0	-	-	160,00	1.920,00

Tipo de crédito	Monto	Comercio	Agrícola	% Interés	Tiempo	Pago mensual	Semestral
Microcrédito	1500,00	0	2	28%	6 meses	70,00	420,00
Microcrédito	800,00	0	1	28%	6 meses	37,33	224,00
Microcrédito	900,00	0	1	28%	6 meses	42,00	252,00
Microcrédito	1.000,00	0	2	28%	6 meses	46,67	280,00
Microcrédito	500,00	0	1	28%	6 meses	23,33	140,00
Microcrédito	600,00	0	2	28%	6 meses	28,00	168,00
Microcrédito	1.200,00	0	2	28%	6 meses	56,00	336,00
Microcrédito	700,00	0	1	28%	6 meses	32,67	196,00
Microcrédito	1.300,00	0	2	28%	6 meses	60,67	364,00
Microcrédito	1.400,00	0	2	28%	6 meses	65,33	392,00
Microcrédito	1.100,00	0	1	28%	6 meses	51,33	308,00
Microcrédito	550,00	0	1	28%	6 meses	25,67	154,00
Microcrédito	450,00	0	2	28%	6 meses	21,00	126,00
Totales	12.000,00	0	20	-	-	560,00	3.360,00

4.2. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en la investigación “Recuperación del crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., Cantón Quinsaloma, Provincia de los Ríos, Año 2011”, se discute lo siguiente:

Este trabajo implicó la investigación, análisis, proceso, diseño de estrategias e instructivo que norme la recuperación de cartera crédito de la Cooperativa con la finalidad de que no afecte a la continuidad sus operaciones.

La población destinada para la presente tesis y a quienes se las encuestó fue a los socios y al gerente de la Cooperativa, con la finalidad de conocer las razones por las cuales los clientes no cancelan sus deudas oportunamente, como también determinar la eficacia en el proceso de gestión y estrategias de recuperación de cartera.

Entre los resultados obtenidos en la investigación se destaca:

Según **Bravo Santillán (2010)** Los riesgos de dar crédito son de dos tipos: La posibilidad de que el cliente sea incobrable y de que vaya a ser moroso, inmovilizando capital en cuentas por cobrar. En el fondo la magnitud de estos riesgos depende de la capacidad económica y voluntad de pagar de los clientes

Según **Marcial Córdoba (2007)**, la Institución debe diseñar e implementar planes de contingencia frente a los riesgos de liquidez, considerando los distintos escenarios probables, evaluar su efectividad y proponer rápidas propuestas.

También piensan que las políticas de crédito que tiene la empresa van acorde a sus expectativas y entre su sistema de pago al momento de adquirir un producto o servicio prefieren hacerlo a crédito y pagarlo mensualmente.

Con los resultados obtenidos y criterio de **Bravo Santillán (2010)**, se observa que el riesgo de liquidez es una eventual escasez de fondos por parte de la Cooperativa esto implica la reducción de la capacidad de cobertura de las obligaciones contraídas según el plazo convenido, así como también, la capacidad de colocación de recursos en operaciones de crédito.

Por eso surge la necesidad de hacer un análisis “Recuperación del crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., Cantón Quinsaloma, Provincia de los Ríos, Año 2011”, así mismo se busca alternativas que ayude a incrementar la rentabilidad económica de la Institución y de este modo ser competitivos en el mercado.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se muestra las conclusiones a las que hemos llegado una vez realizado el estudio de mercado del Proyecto de Investigación “Recuperación del crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., Cantón Quinsaloma, Provincia de los Ríos, Año 2011”, Así mismo sugerimos las siguientes recomendaciones.

5.1 CONCLUSIONES

- Los métodos que utiliza la Cooperativa para captar dinero es el ahorro a la vista, ahorro a plazo fijo, certificado de aportaciones, de este modo obtiene recursos económico para posteriormente colocarlos en créditos. sin embargo, el proceso y los métodos para la colocación de estos recursos forma parte de las debilidades de la Cooperativa, y que no cuenta con un conocimiento interno de los funcionarios y socios de la Cooperativa.
- Se puede identificar que la Cooperativa no utiliza mecanismos para la recuperación del crédito que guie al cliente hacer un buen uso del dinero recibido. El incumplimiento del pago no supera el 5% del total de la cartera vencida debido muchas veces a la mala inversión del cliente y su relación a la actividad agropecuaria que depende mucho de factores sensibles para su crecimiento.
- Por cada 20 socios que soliciten \$ 12.000,00 se obtendría una utilidad de interés de \$ 1.920,00 anual en lo que es crédito de consumo, mientras tanto que por cada 20 socios que soliciten \$ 12.000,00 se obtendría una utilidad de interés de \$ 3.360,00 semestral en lo que es microcrédito, lo que nos indica que para la Cooperativa es mas rentable y beneficioso trabajar con los microcréditos ya que recuperaría en capital mas interés en menor plazo.

5.2 RECOMENDACIONES

- El personal involucrado en la gestión crediticia de la Cooperativa debe poner mucho énfasis e interés en la implementación de programas de capacitación a los asesores de crédito en gestión de cartera, atención al cliente y seguimiento de créditos concedidos, para disminuir la existencia de cartera vencida. ya que esto beneficia a la Institución y por ende a los socios, y de este modo habría mayor liquidez, se incrementaría la cartera de credito y su rentabilidad.
- La Cooperativa de Ahorro y Credito Metrópolis Ltda., debe implementar mecanismos financieros mediante créditos dirigidos que ayude al cliente a invertir su recursos económico de forma segura, como también es importante la implementación de un plan de seguimiento y recuperación de cartera de credito fijando montos mínimos de pagos, es necesario que envíe de forma periódica la tabla de amortización ya que esto le ayudaría al cliente a cumplir a tiempo con sus pagos y evitar la morosidad.
- Que ponga más énfasis en el otorgamiento de microcrédito estableciendo filtros de control y seguimiento, ya que este servicio es donde se genera la mayor rentabilidad en menor tiempo.

CAPITULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. LITERATURA CITADA

- Plan estratégico 2007 – 2011 de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”
- Justin G. Longenecker; Carlos w. Moore; j. William Petty; Leslie E. Palich. Administración de las Pequeñas Empresas. 14ª Edición. (2010). Págs. 729
- Besley, Scott y Brighman Eugene. (2009).. Fundamento de Administración Financiera. 14ª Edición. México. Págs. 819
- Bravo Santillán María de la Luz; Viviana Lambreton Torres; Humberto Márquez González (2010). Introducción a las finanzas, Pearson Educación. Cuarta Edición. México. Págs.328
- Ricardo Monge-González. (2009). Financiamiento del Desarrollo. Editorial Naciones Unidas. Nueva York. Págs. 111
- Pere Brachfield. (2009). Gestión del Crédito y Cobro. Editorial Profi. Primera Edición. España. Págs. 414
- Pere J. Brachfield. (2012). Instrumentos para Gestionar y Cobrar Impagos. Segunda Edición. España. 2012. Pág. 400
- Marcial Córdoba Padilla. (2007). Gerencia Financiera Empresarial. Ecoe Ediciones. Primera Edición. Bogotá. Págs. 620
- Ricardo Pascales (2009). Decisiones Financieras. Argentina. Págs. 700
- Lawrence J. Gitman. . (2007). Principios de Administración Financiera. Décima Edición. Editorial Pearson Educación. México. Pág. 676
- Luis Rodríguez, Antonio Calvo, José A. Parejo y Álvaro Cuervo. (2009). 21ª Edición. Manual de Sistema Financiero. Editorial –ATEMPS. España. Págs. 715

LINKOGRAFÍA DISPONIBLE EN:

- <http://asesoriacooperativa.com> . Manual de Control del Riesgo de Liquidez (2007). Consultado en Febrero 15 del 2013 a las 10:30 am
- <http://www.monografias.com>. Norma Ecuatoriana de Contabilidad N° 1 consultado en Febrero 15 del 2013 a las 12:00 pm
- <http://www.sbs.gob.ec> Ley General de las Instituciones del Sistema Financieras – art.198 consultado en Febrero 17 del 2013 a las 2:00 pm
- <http://biblioteca.uteq.edu.ec>: Tesis de Grado Guevara Rogel Rosa Elena. Consultado Marzo 3 del 2013 a las 4:00 pm.
- <http://inec.gob.ec> Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Consultado en Marzo 4 del 2013
- <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>. Normas de Control Interno Informe COSO. Consultado en Marzo 10 del 2013 a las 5:00 pm.

CAPITULO VII

ANEXOS

7.1 COBERTURA GEOGRÁFICA.

Cantón Quinsaloma





UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA

7.2. CUESTIONARIO DE ENCUESTAS

Objetivo.- Conocer el cumplimiento de pago de los diferentes crédito que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”

1. ¿Género del socio?

Masculino ☐

Femenino ☐

2. ¿señale a que sector del Cantón Quinsaloma pertenece?

Rural ☐

Urbano ☐

3. ¿Qué tipo de operación es la que usted realiza actualmente?

Ahorro a la vista ☐

Ahorro de plazo fijo ☐

Préstamo ☐

Otro ☐

4. ¿A qué Actividad económica se dedica usted?

- Agropecuaria ☐
- Comercial ☐
- Microempresa ☐
- Artesanal ☐
- Otro ☐

5. ¿Qué tipo de crédito obtuvo en la Cooperativa?

- Microcrédito ☐
- Consumo ☐
- Otro ☐

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

- Si ☐
- No ☐

7. ¿Alguna vez ha incumplido el pago de su crédito?

- Si ☐
- No ☐

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

- Descuido ☐
- Mala Inversión ☐
- Imprevistos ☐



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
FINANCIERA**

7.3. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”

1. ¿La Cooperativa tiene un control de la cartera de crédito por concentración de socio, producto, actividad y zona geográfica?
2. ¿Los clientes pagan a tiempo sus créditos?
3. ¿Ha sido difundido el Manual y Reglamento de Crédito a los Funcionarios y Socios de la Cooperativa?
4. ¿Cuenta la Cooperativa, con un plan estratégico de colocación de dinero a mediano y largo plazo?
5. ¿El Comité de Crédito como identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

6. ¿Cómo obtiene los recursos económicos para dar créditos?
7. ¿Antes de entregar un crédito hace su debida inspección?
8. ¿Cada qué tiempo cree usted que los asesores de crédito se reúnen con los socios accionistas para informar sobre el pago de los clientes?
9. ¿Cuenta la Cooperativa con aplicación de programas de sobre atención al cliente dirigidos a los asesores de créditos que permitirá gestionar y asesorar de mejor manera los créditos evitando la certera vencida?
10. ¿Qué tipo de crédito considera Ud.es el que más solicitan los clientes?
11. ¿Se ha notado disminución de socios en la Cooperativa?
12. ¿Hay algún proceso de seguimiento y monitoreo de los créditos otorgados a los socios?
13. ¿ Cree usted que dar seguimiento al crédito otorgado disminuirá la cartera vencida ¿
14. ¿Considera usted qué es útil enviar a los clientes la tabla de amortización de forma periódica (trimestral), recordarles el monto adeudado, fechas de pago y evitar el retraso de sus pagos?
15. ¿Cuál cree usted que es la causa para qué los socios incumpla sus pagos?
16. ¿Qué tipo de política de cobranza cree Usted que es la adecuada para notificar al cliente que presenta cartera vencida?

17. ¿Cuenta la Cooperativa con créditos dirigidos que ayude al cliente a dar un buen uso al dinero recibido?

7.4. FOTOGRAFIAS

Fotografía n° 1

Fotografías donde funciona la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis Ltda.”



Fotografía n° 2:

Ingreso a la Cooperativa



Fotografía n° 3

Vista de uno de los Banner Publicitarios



Fotografía n° 4

Área de crédito



Fotografía n° 5

Área de crédito

