



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

**TITULO: “ANALISIS DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN EL
SEGMENTO DE MICROCREDITO CASO: BANCA COMUNAL
(BANCO PICHINCHA), OFICINA LOJA, PERIODO 2012- 2013”**

“Tesis previa a optar al grado
de Ingeniero en Banca y
Finanzas”

AUTOR: Paulo Cesar Toasa Lupercio

DIRECTOR: Ing. Mg. Sc. John Patricio González Román

LOJA – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Ing. Mg. Sc. John Patricio González Román

DOCENTE DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis titulado: "ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN EL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO CASO: BANCA COMUNAL (BANCO PICHINCHA), OFICINA LOJA, PERIODO 2012- 2013" presentado por el señor: Paulo Cesar Toasa Lupercio, previo a optar el grado de Ingeniero en Banca y Finanzas, ha sido desarrollado bajo mi dirección, el cual luego de haber sido revisado autorizo su presentación y sustentación ante el respectivo tribunal.

Loja, Junio del 2015

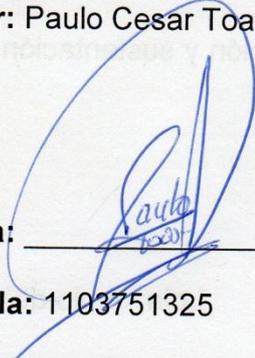

Ing. Mg. Sc. John Patricio González Román
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Paulo Cesar Toasa Lupercio declaro ser autor del presente trabajo de tesis S
y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus S
representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por los S
contenidos de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la a
publicación de la presente tesis en el Repositorio Institucional – Biblioteca a
Virtual.

Autor: Paulo Cesar Toasa Lupercio

Firma: 

Cédula: 1103751325

Fecha: Junio del 2015

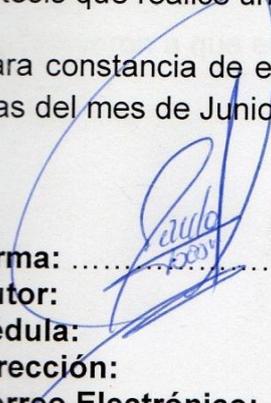
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo: Paulo Cesar Toasa Lupercio declaro ser el autor del presente trabajo de tesis titulada, "ANÁLISIS DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN EL SEGMENTO DE MICROCRÉDITO CASO: BANCA COMUNAL (BANCO PICHINCHA), OFICINA LOJA, PERIODO 2012 – 2013, como requisito para optar al grado de Ingeniero en Banca y Finanzas, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la reproducción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veinte y tres días del mes de Junio del dos mil quince, firma el autor.

Firma: 

Autor: Paulo Cesar Toasa Lupercio

Cédula: 1103751325

Dirección: El Valle San José Bajo

Correo Electrónico: pauloctl33@hotmail.com

Teléfono: 0988716594 072696471

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Ing. Mg. Sc. John Patricio González Román

Tribunal de Grado: Dra. Judith del C. Achupallas Mg. Sc.
Ing. Jorge Baltazar Vallejo Ramírez MAE.
Ing. Luis Fernando Ludeña Mg. Sc.

DEDICATORIA

Para mis padres Holguer y María Dolores, mis hermanos Evelin y Holguer por su comprensión, quienes me han ayudados a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, perseverancia y empeño, todo ello acompañado con una gran dosis de cariño, sin pedir nunca nada a cambio.

Con Cariño

Paulo Toasa L.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Loja por abrirme las puertas y a través de ella al Área Jurídica Social y Administrativa, me permitió incursar en la Carrera de Banca y Finanzas; a todos y cada uno de mis docentes que me impartieron sus conocimientos y su grata amistad como soporte de apoyo para superarme en mi vida estudiantil y posteriormente profesional.

De igual manera a los colaboradores y amigos del segmento de Banca Comunal del Banco Pichincha por su ayuda para el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente a todas y cada una de las personas, que de una u otra manera contribuyeron a que el presente trabajo culmine con éxito.

El Autor

a. TITULO

“ANALISIS DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN EL SEGMENTO DE MICROCREDITO CASO: BANCA COMUNAL (BANCO PICHINCHA), OFICINA LOJA, PERIODO 2012- 2013”

b. RESUMEN

La cartera de créditos representa una de las mayores fuentes de ingreso en una institución financiera, la misma que está acompañada de diversas líneas de crédito entre ellas el microempresarial, siendo además una de las grandes causales de riesgo en caso de que no se tomen medidas para precautelar cualquier aspecto negativo.

El microcrédito constituye un segmento especial de las instituciones financieras, los cuales canalizan el financiamiento hacia los sectores que no son sujetos de crédito por no poseer un respaldo que lo garantice, lo cual conlleva a la generación del riesgo de crédito, que no constituye un ambiente saludable para la institución y para el cliente, es por ello que se ha creído conveniente realizar el presente trabajo de tesis denominada “ANALISIS DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN EL SEGMENTO DE MICROREDITO CASO: BANCA COMUNAL (BANCO PICHINCHA), OFICINA LOJA, PERIODO 2012- 2013” el mismo que tiene como finalidad analizar los factores de morosidad en un sentido de evaluación cualitativo, por lo que se aplicaron herramientas correspondientes a la investigación, las razones financieras y el nivel de riesgo con su respectiva calificación, con el fin de que los directivos tengan una útil herramienta que les permita la toma de decisiones adecuadas.

Se utilizaron los métodos científico, deductivo, inductivo, analítico y sintético que permitieron la recopilación de la información para el desarrollo del trabajo

de investigación, seguidamente se realizó un diagnóstico general de la información obtenida por parte de la institución enmarcada en su reseña histórica, misión, visión, como inició la Banca Comunal y el organigrama estructural de la entidad financiera; permitiendo de esta manera conocer el accionar administrativo de la empresa.

Para el desarrollo de la investigación se ha plantado como objetivo general: Analizar los factores de morosidad en el segmento de Microcrédito caso Banca Comunal en los periodos 2012 – 2013 de la ciudad de Loja, y cinco objetivos específicos: Determinar los mecanismos que utiliza el Banco de Pichincha para la colocación y recuperación del microcrédito, caso Banca Comunal en donde se pudo conocer que esta se maneja a través de 4 pasos, diseñados según sus procesos en un manual de fácil acceso para los agentes de crédito.

El segundo objetivo específico fue identificar los procesos de seguimiento y control utilizados por el Banco de Pichincha para la colocación y recuperación del microcrédito, para lo cual se evaluó la capacidad que tiene el banco, estableciendo los tres pasos restantes del manual.

El tercer objetivo se enmarca en la aplicación de indicadores financieros para medir el grado de morosidad existente en la cartera de microcrédito, con los cuales se pudo evaluar la capacidad de cobranza que tiene la empresa estableciendo la participación de las cuentas del total de la cartera de créditos,

resultados que reflejaron la solvencia y capacidad que tiene la entidad para cubrir sus obligaciones.

Como cuarto objetivo, desarrollar un proceso de verificación integral de la actividad económica del cliente, el mismo que plasme en campo todos los requerimientos necesarios previos al análisis de crédito, esto se desarrolló clasificando los créditos definidos de acuerdo a la normativa en la que se enmarca la institución.

Finalmente el quinto objetivo, elaborar un manual de gestión de crédito y cobranza donde se identifique los procedimientos reales de campo basados en identificar un patrón de factores como herramienta preventiva de la morosidad. Para el cual se desarrolló un proceso de verificación integral de la actividad económica del cliente, resultados que sirvieron para crear un manual adicional reducido en sus estructura con el fin de optimizar los recursos del asesor de crédito especialmente el tiempo sin dejar de tomar en cuenta todos los procesos elementales dentro de la filosofía de crédito comunal y aquellos ámbitos de la ley que no se pueden excepcionar.

Finalmente se plantean las respectivas conclusiones y recomendaciones que permitan el mejoramiento de la institución financiera.

.

ABSTRACT

The loan portfolio represents one of the largest sources of income in a financial institution, it is accompanied by various credit lines including microenterprise, is also one of the major causes of risk if no action is taken to forewarn any negative aspect.

Microcredit is a special segment of financial institutions, which channel funding towards sectors that are not creditworthy for not having a backup that guarantees, which leads to the generation of credit risk, which is not an environment healthy for the institution and for the client, which is why we have seen fit to make this thesis entitled "ANALYSIS OF FACTORS OF DELINQUENCY IN CASE MICROCREDIT SEGMENT: COMMUNITY (PICHINCHA BANK), LOJA OFFICE, 2012 - 2013 PERIOD", the same thing is to analyze the factors of delinquency in a sense qualitative evaluation, so that appropriate research tools, financial reasons and the level of risk to their respective rating is applied, so that managers have a tool that allows them to make appropriate decisions.

Scientific, deductive, inductive, analytic and synthetic methods that allowed the collection of information for the development of the research were used, then a general analysis of the information collected by the institution within its historical review was conducted mission, vision and started the village banking and the

structural organization of the financial institution; thus enabling meet the administrative actions of the company.

Development of research has been planted general objective: To analyze factors delinquency in the segment of Village Banking microcredit case in periods 2012 - 2013 in the city of Loja, and five specific objectives: To determine the mechanisms used by the Bank Pichincha for placement and retrieval of microcredit, Community Banking case where it was known that this is handled through 4 steps, tailored to your processes in a user-friendly access to loan officers.

The second objective was to identify the monitoring and control processes used by the Bank of Pichincha for the placement and retrieval of microcredit, for which the ability of the bank, setting the remaining three steps of the manual was evaluated.

The third objective is part of the implementation of financial indicators to measure the degree of delinquency in the microcredit portfolio, with which they could assess the ability of collection that the company establishing the participation of the accounts of the total portfolio credits, results reflected the solvency and ability of the entity to meet its obligations.

The fourth objective is to develop a process of comprehensive verification of the economic activity of the client, the same as spelled out in the field all the

requirements before the credit analysis, this developed classifying funds defined according to the legislation which is part the institution.

Finally the fifth goal, Develop a manual credit management and collection where actual field procedures identify a pattern based on factors such as delinquency prevention tool is identified. For which a process of comprehensive verification of the economic activity of the client, results served to create a handbook reduced its structure in order to optimize the resources of the credit counselor especially time while taking into account all developed elementary processes within the philosophy of community credit and those areas of the law that you can not make an exception.

Finally raised the respective conclusions and recommendations to improve the financial institution.

c. INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras tienen como propósito general precautelar el dinero de los depositantes mediante la canalización eficiente de los recursos con el afán de ser siempre instituciones sólidas y solventes.

El presente trabajo investigativo se basa en el análisis de los factores de morosidad en el segmento de microcrédito caso: Banca Comunal (Banco Pichincha), oficina Loja, periodo 2012- 2013, el cual tiene como finalidad conocer los verdaderos motivos de la morosidad, para lo cual fue necesario realizar un análisis concreto del manejo de su cartera de créditos, identificar cuáles son los factores que inciden en la morosidad permitiendo proponer políticas o procesos adicionales que permita mejorar la recuperación de cartera de crédito del segmento objeto de estudio.

Esta investigación tiene como propósito generar un manual de procesos para la correcta gestión en los créditos, proporcionándole a la institución una herramienta para tomar correctivos oportunos y optimizar la gestión colocación y recuperación de la cartera de crédito en el segmento de Banca Comunal.

La estructura del trabajo de tesis se rige a lo establecido en el Reglamento Académico de la Universidad Nacional de Loja: El cual inicia con un **Título**, que indica básicamente la razón del trabajo; el **Resumen** en castellano y traducido al inglés en el cual se justifica la finalidad del trabajo realizado, dando a

conocer los objetivos cumplidos, la importancia de los resultados y una conclusión del trabajo, seguido de la **Introducción** que resalta la importancia del tema, el aporte a la entidad y la estructura de su contenido; la **Revisión de Literatura** donde se da a conocer la fundamentación teórica relacionada con el tema de investigación; los **Materiales y Métodos**, donde se deja constancia de los materiales utilizados, métodos fundamentales que sirvieron en el desarrollo del trabajo; a continuación se presentan los **Resultados**, que exponen el contexto interno de la organización basada en la aplicación de indicadores con sus respectivas interpretaciones que permitieron conocer el nivel de morosidad que tiene la cartera generando las herramientas necesarias para plantear una propuesta efectiva; la **Discusión**, la cual muestra el análisis de los resultados en relación a la estructura financiera y los objetivos del proyecto de tesis, de igual manera las **Conclusiones** destacan lo más importante del trabajo investigativo y las **Recomendaciones**, dirigidas a los supervisores y jefes de oficina que contribuirán al mejoramiento de la entidad; y por último la **Bibliografía**, indica las fuentes de consulta y **Anexos** que contiene documentos complementarios que ayudaron en el proceso investigativo.

d) REVISIÓN DE LITERATURA

EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

El Sistema Financiero Nacional se encuentra constituido según los siguientes artículos presentados en la Constitución de la República del Ecuador 2008.

“Art 309: El Sistema Financiero Nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez”¹

INSTITUCIONES FINANCIERAS

Las instituciones financieras sirven como intermediarias al canalizar los ahorros de individuos, empresas y gobiernos hacia préstamos o inversiones. Estas instituciones se clasifican según McDaniel (2008) de la siguiente manera:

a) Instituciones financieras públicas:

- Banco Central del Ecuador (BCE)
- Banco Nacional de Fomento (BNF)
- Banco del Estado (BE)

¹ Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2012) Ley y Reglamento de la Economía Popular y Solidaria Recuperado de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento

- Banco Instituto de Seguridad Social (BIESS)
- Banco del Pacífico
- Corporación Financiera Nacional (CFN)

b) Instituciones financieras privadas:

- Bancos
- Sociedades Financieras
- Instituciones de Servicios Financieros
- Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda.

c) Instituciones financieras de economía popular y solidaria:

- Cooperativas de Ahorro y Crédito,
- Entidades Asociativas o Solidarias
- Cajas y Bancos Comunes,
- Cajas de Ahorro.

“Art. 312.- Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente”².

² Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2012) Ley y Reglamento de la Economía Popular y Solidaria Recuperado de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento

INSTITUCIONES FINANCIERAS DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

“**Artículo 311:** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”³.

El Sector Financiero Popular y Solidario capta y da financiamiento a aquellos que no tienen acceso a la banca tradicional, lo constituye 37 cooperativas de ahorro y crédito reguladas, 1.198 entidades asociativas, 15.000 bancos comunales y 3.000 cajas de ahorro. La cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito está dirigida principalmente a consumo (mitad), microempresas del sector informal urbano (más de un tercio) y vivienda (10%). Los otros entes canalizan crédito, principalmente en el área rural, a indígenas, campesinos, pequeños propietarios y asociaciones.

BANCOS COMUNALES

“Un banco comunal es una metodología crediticia que consiste en que una organización sin ánimo de lucro otorgue préstamos a un grupo de personas de un mismo barrio, sector o localidad, que se conocen entre sí”⁴.

³ *Ibíd*em

⁴ OROZCCO, E. (2007) Los bancos comunales como una alternativa de financiamiento para el desarrollo de las empresarias propietarias de microempresas. Revista académica ECO. Nro. 2 Guatemala.

Los cuales tienen una actividad productiva y que buscan mejorar su calidad de vida, este se encarga del manejo y los recursos entregados, a tasas de mercado.

“La Banca Comunal se concentra en los clientes más necesitados y más difíciles de alcanzar en el universo de las microfinanzas: personas de muy bajos ingresos, casi siempre mujeres emprendedoras con ideas innovadoras en zonas rurales que son subempleadas o tienen alguna actividad económica que les genere ingresos y les permita de alguna manera apalear las múltiples necesidades del hogar, que no tienen acceso al crédito porque no pueden cumplir con todos los requisitos que solicitan las instituciones bancarias”⁵.

Los miembros del Banco Comunal se apoyan mutuamente a través de una garantía solidaria el seguimiento a los préstamos es administrado por una directiva del Banco Comunal y del asesor de crédito estos ayudan a mejorar el desembolso, cobro, ahorro interno y seguimiento de préstamos morosos⁶.

MICROCRÉDITO

“El microcrédito es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios”⁷, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

⁵ ARGANDOÑA, A. (2009) La dimensión ética de las microfinanzas. Universidad de Navarra, España.

⁶ Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2012) Ley y Reglamento de la Economía Popular y Solidaria Recuperado de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento

⁷ MEMORANDO ECONÓMICO DE INVESTIGACIÓN LEGISLATIVA MEIL. Finanzas Rurales (2006). “En Busca de una Base Jurídica”.

Proceso de Microcrédito

“El proceso crediticio abarca todas las etapas del crédito común desde la planificación y promoción del cliente hasta la recuperación en efectivo del total del crédito”⁸. Generalmente se divide al proceso crediticio en dos grandes fases:

Fase 1

- Planificación,
- Mercadeo,
- Evaluación,
- Comité de crédito y
- Desembolso

Fase 2

- Recuperación, y
- Seguimiento del crédito.

CARTERA DE CRÉDITO

“La cartera de crédito 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”⁹.

⁸ PAREDES, R. (2012) Reseña para agencias de cooperación. Ayudando a mejorar la eficacia de agencias de cooperación en las microfinanzas. Equipo del CGAP.

⁹ PAREDES, R. (2012) Reseña para agencias de cooperación. Ayudando a mejorar la eficacia de agencias de cooperación en las microfinanzas. Equipo del CGAP

“Incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo, operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, contratos de arrendamiento mercantil financiero, sobregiros en cuentas corrientes de los clientes, valores por cobrar a tarjetahabientes generados exclusivamente en crédito rotativo o crédito diferido; así como los montos provisionados para cubrir créditos de dudosa recuperación, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”¹⁰.

Tipos de cartera de crédito

Existe una gran variedad de carteras de crédito entre las cuales se pueden describir las siguientes:

- **Cartera de crédito vencida.** Es aquella cartera que se encuentra vencida en su pago, lo cual causa que la provisión que se realiza para efectos de dar cumplimiento a las normativas de control establecidas por los organismos respectivos, sea más elevada en comparación con los rubros anteriores.
- **Cartera de crédito por vencer.** Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el

¹⁰ VILLASEÑOR E. (s/f) Elementos de administración de crédito y cobranza, Editorial Trillas, México

respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.

- **Cartera de crédito que no devenga intereses.** Es aquella que ha pasado a un periodo temporal de vencimiento y por lo tanto se empieza a tomar en cartera de mayor riesgo, lo cual implica un tratamiento especial respecto a los valores a aprovisionar según lo establecen los porcentajes recomendados.
- **Cartera de crédito refinanciada.** Comprende aquellos créditos directos, cualquiera sea su modalidad, cuyos plazo y/o montos de contrato original han sido modificados, debido principalmente a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- **Cartera de crédito reestructurada.** Son aquellos créditos que están sujetos a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de acuerdo a lo dispuesto por la ley y mediante los procedimientos establecidos internamente de la institución financiera.

TASAS DE INTERÉS

“Es un porcentaje que se traduce en un monto de dinero, mediante el cual se paga por el uso del dinero. Si se trata de un crédito la tasa de interés es el monto que el deudor deberá pagar a quien le presta, por el uso de ese dinero”¹¹.

¹¹ Banca Fácil (2011) ¿Qué es la tasa de interés? Recuperado de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&Publicacion=1500000000000026&idCategoria>

Tipos de tasas de interés

“Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador”¹²

- **Tasa de interés activa.** Es la que reciben los intermediarios financieros a los demandantes por los préstamos otorgados, este siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es al que permite el intermediario financiero cubrir los costos administrativos y dejando además una utilidad.
- **Tasa de interés pasiva.** La pagan los bancos a sus depositantes, así como también es el rendimiento por retener instrumentos financieros en vez de dinero.
- **Tasa de interés preferencial.** Es un porcentaje inferior al normal o general que se cobra a los préstamos destinados a actividades específicas que se desea promover ya sea por el gobierno o una institución financiera.
- **Tasa de interés real.** Es el porcentaje resultante de reducir a la tasa de interés general vigente, de la tasa de inflación.

Tasa de interés para Microcréditos

Las tasas de interés para microcréditos se fijan con el fin de proporcionar servicios financieros viables a largo plazo. Las tasas de interés fijadas deben

¹² Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2012) Ley y Reglamento de la Economía Popular y Solidaria Recuperado de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento

cubrir todos los costos administrativos, el costo del capital, las pérdidas crediticias y una provisión para aumentar el capital.

“Si esto no se hace, las Instituciones Financieras dedicadas a las microfinanzas no podrán financiar sus operaciones sólo por un tiempo limitado, alcanzarán a un número limitado de clientes y no llenarán las expectativas de los clientes. Las tasas de interés para el microcrédito son elevadas, porque el costo de conceder, administrar, supervisar, patrullar y cobrar una cartera de microcrédito es mayor que el costo de un solo préstamo corporativo por el valor del total de una cartera de microcréditos”¹³

ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO

Las técnicas para el control y seguimiento del riesgo de crédito que el sector financiero ha venido aplicando, han tenido importantes desarrollos en los últimos años.

“Se puede afirmar que para que un sistema de administración del riesgo crediticio sea efectivo deberá elegir el mejor método de acuerdo a sus necesidades, contar con buenas políticas de otorgamiento para detectar así los problemas a tiempo, tomar medidas preventivas para los créditos ya otorgados y, una restricción de otorgamiento para aquellos créditos que puedan generar problemas, sin embargo, el objetivo final de medir el riesgo de crédito sigue

¹³ PAREDES, R. (2012) Reseña para agencias de cooperación. Ayudando a mejorar la eficacia de agencias de cooperación en las microfinanzas. Equipo del CGAP.

siendo el mismo: prever anticipadamente las pérdidas potenciales en las que podría incurrir una institución al conceder créditos”¹⁴.

Elementos del crédito

Los elementos del crédito son:

- **Acreedor o prestamista.** Es la persona, organización o institución que provee el recurso económico, monetario o dinero, bienes o servicios.
- **Deudor o prestatario.** Es la persona, organización o institución que recibe el recurso económico, monetario o dinero, bienes o servicios en calidad de préstamos para su usufructo por un determinado tiempo y bajo ciertas condiciones.
- **Monto.** Es la cantidad de dinero o valor de bienes o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario.
- **Plazo.** Es el tiempo total al que toma un usuario pagar el préstamo otorgado.
- **Calendario de pago.** Es el cronograma de pagos que pacta o contrata para el retorno del monto o valor del préstamo recibido, más los costos financieros, intereses, comisiones y otros.
- **Garantía.** Es todo activo que el usuario-beneficiario del crédito compromete a favor de la organización prestataria para el caso de incumplimiento de los pagos por parte del usuario.

¹⁴ ELIZONDO, A. (2003). Medición Integral del Riesgo de Crédito. Colombia. Editorial Limusa. pag.43,

- **Condiciones.** Son las estipulaciones o compromisos legales y administrativas que acompañan a los créditos y sobre las cuales el usuario debe estar de acuerdo en su cumplimiento.
- **Intereses.** Es el valor del dinero prestado que se refleja en la tasa de interés que se cobra o paga por un crédito o préstamo recibido.
- **Oficial o Asesor de crédito.** Es responsable de la recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud, es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud para luego recomendarla y solicitar al socio que cumpla con los requisitos determinados. Es el responsable del seguimiento, realizar la gestión preventiva de los créditos que aún no se vencen
- **Gestor de cobranza.** Es la persona encargada de recuperar el capital ocioso proveniente de los créditos que se han realizado en la organización.

Políticas de crédito

El éxito de cualquier negocio depende de la demanda de sus productos, el incremento de sus ventas, las cuales dependen de diversas variables, entre ellas el precio de ventas, la calidad del producto, la publicidad y la política de crédito, la cual depende de:

- a) El periodo de crédito.** Es el tiempo por el cual se concede un crédito.
- b) Las normas de crédito.** Es la capacidad financiera mínima que deben tener los clientes para poderles otorgar el crédito, dependen de la probabilidad de incumplimiento de pago de crédito.

- c) **La política de cobranza.** La cual se rige por su rigidez o flexibilidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.
- d) **Los descuentos concedidos por pronto pago.** Son los que incluyen el periodo de descuento y el monto.

Se debe medir la calidad del crédito, a través de sistemas de puntaje de crédito, ahora se utiliza el método estadístico de análisis discriminante simple, “similar al análisis de regresión múltiple o del sistema de las 5 “C” la cual se relaciona con la evaluación de las 5 áreas que determinan la dignidad de crédito de un cliente”¹⁵.

1. **Capital.-** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.
2. **Capacidad.-** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento del negocio del futuro cliente.
3. **Carácter.-** 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.

¹⁵ VILLASEÑOR E. (s/f) Elementos de administración de crédito y cobranza, Editorial Trillas, México

4. Condiciones.- Este criterio se refiere a la posibilidad de establecer limitaciones o restricciones especiales para la concesión de crédito a cuentas a que no inspiran confianza. También 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.

5. Colateral.- Este criterio se refiere a los deudores solidarios del crédito el análisis de este aspecto considera los aspectos concernientes a la personalidad del garante para determinar los riesgos de crédito, lo cual involucra: responsabilidad normal y absoluta, honradez e integridad.

Solicitud de crédito

Es el formato mediante el cual el demandante da a conocer la siguiente información:

- Necesidad de financiamiento
- Finalidad del crédito
- Monto requerido
- Nombre y lugar de la inversión
- Plazo que requiere
- Forma de pago
- Tipos de garantías propuestos.

“Las fuentes de información de crédito son asociaciones de crédito que se reúnen e intercambian información acerca de los clientes de crédito. Y las agencias de información de crédito, las cuales recolectan información y la venden por una cuota”¹⁶.

Evaluación del crédito

Una vez identificado el mercado objetivo de la entidad financiera, constituido por potenciales clientes, la entidad debe evaluar la capacidad de pago de sus futuras colocaciones. “Este trabajo tiene por objeto cuantificar el riesgo que supone efectuar una operación crediticia con algunos de los clientes del mercado objetivo”¹⁷.

Por otra parte, los aspectos cualitativos tienen relación con la información que condiciona la interpretación de los aspectos cuantitativos como por ejemplo “para el caso de empresas o negocios; la estrategia comercial, la política de ventas y plazos, la política de inventarios, característica de la industria y competidores directos entre otros”¹⁸.

Negociación del Crédito

En la fase de negociación con respecto a la operación se definen las exigencias que desea imponer la institución financiera y con las que desea negociar con el cliente, subdividiéndose esta etapa en dos aspectos:

¹⁶ GARCÍA, E. (2013) Administración financiera. Recuperado de h55p://www.eduardobuero.com.ar/administración_financiera_politica_dividendos10.htm

¹⁷ VILLASEÑOR E. (s/f) Elementos de administración de crédito y cobranza, Editorial Trillas, México

¹⁸ ELIZONDO, A. (2003). Medición Integral del Riesgo de Crédito. Colombia. Editorial Limusa. pag.43

- Decisión y fijación del monto por el comité de créditos.
- Negociación y paquete de condiciones.

El comité de créditos se define como la instancia en la cual se discute la factibilidad de la colocación en términos de dar cumplimiento a la política de créditos, “para luego de los análisis efectuados, definir el monto de créditos por otorgar, las condiciones mínimas que el ejecutivo de crédito a cargo de la operación deberá exigir al cliente para que sea ésta sea convenientemente atractiva para la entidad”¹⁹.

Negociación y paquete de condiciones. Una vez definidas las condiciones de créditos por el comité, se debe tratar de compatibilizarlas con las pretensiones del solicitante. Para ello, el ejecutivo a cargo de la colocación debe negociar con el cliente considerando la rentabilidad para el intermediador financiero, nivel de riesgo de la operación.

Proceso de Otorgamiento. El proceso de otorgamiento se estipula en la etapa de negociación, definiéndose las fechas en que estarán disponibles los fondos y en qué proporción.

“Una vez que el intermediador financiero realiza la colocación, es misión de éste controlar que los recursos proporcionados sean utilizados en el fin para el que fueron solicitados y que sean reembolsados en los plazos y condiciones inicialmente establecidos”²⁰.

¹⁹ VILLASEÑOR E. (s/f) Elementos de administración de crédito y cobranza, Editorial Trillas, México.

²⁰ DE LARA HARO, A. (2002). Medición y Control de Riesgos Financieros. México. Eco ediciones. pág. 167.

Seguimiento de Créditos. La etapa de seguimiento es aquella que busca lograr el objetivo definido en el proceso de créditos, el cual es el generar los mecanismos tendientes a prever situaciones de no pago, dando el tiempo necesario para que el intermediador financiero pueda realizar las acciones correctivas que mejoren su posición frente a esta circunstancia.

“El objetivo de la administración del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo del ente financiero, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables”²¹.

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, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales”²².

- **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

²¹ DE LARA HARO, A. (2002). Medición y Control de Riesgos Financieros. México. Eco ediciones. pág. 168.

²² VILLASEÑOR E. (s/f) Elementos de administración de crédito y cobranza, Editorial Trillas, México.

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.

- **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. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.
- **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.

RIESGO DE CRÉDITO

La Ley General de Instituciones Financieras define al riesgo crediticio como “la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”²³.

El Riesgo en la Intermediación Financiera.

El negocio de las entidades financieras consiste en “la captación de fondos a través de sus actividades a quienes demanden recursos, por lo que la institución financiera presta dinero cedido por clientes que tienen excedentes sin controlar posteriormente el destino y la utilización del mismo”²⁴.

Esta es la base del riesgo asumido por las entidades financieras. Las entidades financieras deberán tener en cuenta los criterios de seguridad, liquidez y rentabilidad, a fin de analizar las operaciones de riesgo con mayor objetividad.

Tipos de Riesgos en las Entidades Financieras.

Las Instituciones Financieras por la actividad propia que realizan se encuentran sujetas a diferentes tipos de riesgos que según las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria estipuladas en el artículo 2 estos se basan en la siguiente clasificación:

²³ CATALOGO UNICO DE CUENTAS, (2008). Anexos Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, pág. 80 – 98

²⁴ DE LARA HARO, A. (2002). Medición y Control de Riesgos Financieros. México. Eco ediciones. pág. 167

- **Riesgo de crédito.** Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.
- **Riesgo de mercado.** Es la contingencia de que una institución financiera incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance.
- **Riesgo de tasa de interés.** Es la posibilidad de que las instituciones financieras asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes.
- **Riesgo de tipo de cambio.** Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la institución, por variaciones en el tipo de cambio y cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga la institución, en cada una de las monedas con las que opera.
- **Riesgo de liquidez.** Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables.

- **Riesgo operativo.** Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal pero excluye los riesgos sistémico y de reputación. Agrupa una variedad de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados; errores humanos y fraudes; fallas en los sistemas informáticos; ocurrencia de eventos externos o internos adversos, es decir, aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna, o comprometen sus intereses.
- **Riesgo legal.** Es la probabilidad de que una entidad financiera sufra pérdidas directas o indirectas; de que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o de que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas.
- **Riesgo de reputación.** Es la posibilidad de afectación del prestigio de una institución financiera por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la entidad.

Factores que determinan el riesgo de crédito

Los factores que se deben analizar en las instituciones que ofrecen financiamiento son:

Factores internos. Dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Entre los factores internos se pueden enumerar los siguientes:

- **Volumen de créditos.** A mayor volumen de créditos, mayor es la exposición de la institución financiera.
- **Políticas de créditos.** Cuanto más agresiva es la política crediticia mayor es el riesgo crediticio.
- **Mezcla de créditos.** Cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.
- **Falta de información gerencial.** Para una adecuada toma de decisiones se requiere de información integra, oportuna y confiable.

Factores externos. Se entienden como aquellos que no pueden ser controlados directamente en la institución financiera como los desastres naturales, regulaciones que afectan a los sectores en los que han sido colocados los de pérdida de la fuente de ingreso de los prestatarios, entre otros.

Metodología a aplicar para la calificación de créditos

“En base a las resoluciones de la Junta Bancaria 2011-1987, 2011-2034 y 2012-2217, a partir del 15 de marzo del 2011, para los efectos de la

clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero privado, los créditos se dividirán en cuatro segmentos: comercial, consumo, vivienda y microcrédito”²⁵.

Categorías para los riesgos

Según la resolución de la Junta Bancaria 2012-2017 los deudores de créditos comerciales cuyo monto no exceda los cuarenta mil dólares, se califican en base a las siguientes categorías:

Cuadro 1. Categorías para los riesgos de hasta cuarenta mil dólares

CATEGORÍA		PERIODO DE MOROSIDAD EN DÍAS	
		MAYOR A	HASTA
RIESGO NORMAL	A-1	0	0
	A-2	1	15
	A-3	16	30
RIESGO POTENCIAL	B-1	31	60
	B-2	61	90
DEFICIENTES	C-1	91	120
	C-2	121	180
DUDOSO RECAUDO	D	181	360
PÉRDIDA	E	>360	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaborado por: El autor

Crédito de riesgo normal

- **Categoría A1.** Se ubican las empresas que cuentan con ingresos provenientes del giro del negocio, lo cual permite cubrir actividades de operación, financiamiento y parte de las actividades de inversión lo cual se

²⁵ CATALOGO UNICO DE CUENTAS, (2008). Anexos Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, pág. 80 – 98

verá reflejado en el estado de flujo de efectivo. No presenta periodo de morosidad a la fecha de calificación y se considera en el rango de pérdida esperado 1%.

- **Categoría A2.** Los créditos evaluados en esta categoría poseen las mismas características de la categoría anterior, excepto porque se observan debilidades en la gestión y planificación financiera, lo cual afecta levemente a la administración del flujo de efectivo, aunque son superadas inmediatamente. Presenta un periodo de morosidad de hasta 15 días en el pago de sus obligaciones, el rango de pérdida esperada es del 2%.
- **Categoría A3.** Los créditos evaluados en esta categoría provienen de las mismas características de la categoría anterior, excepto por que los ingresos provenientes del giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación y financiamiento, las actividades de inversión son cubiertas con financiamiento a largo plazo. Presenta un periodo de morosidad de 16 a 30 días a la fecha de calificación y en un rango de pérdida esperada del 3% al 5%.

Créditos con riesgo potencial

- **Categoría B1.** El estado de flujo de efectivo de estas empresas presenta procesos provenientes del negocio, los cuales le permiten cubrir las actividades de la operación, sin embargo no alcanzan a cubrir las acciones contraídas. El flujo de caja se ha proyectado en base a una data histórica estimada en base a metodologías estadísticas, sin embargo algunas premisas de proyección muestran inconsistencias. La morosidad es de 31 a

60 días a la fecha de calificación y con un rango de pérdida esperada del 6% al 9%.

- **Categoría B2.** Los créditos evaluados en esta categoría poseen las mismas características de la categoría anterior excepto porque presenta una estructura organizacional, el sujeto de crédito a presentado retrasos en el pago de sus obligaciones. Presenta una morosidad de 61 a 90 días a la fecha de calificación y con un rango de pérdida esperada del 10% al 19%.

Créditos deficientes

- **Categoría C1.** El estado de flujo de efectivo únicamente alcanza a cubrir las actividades de operación del negocio. El flujo de caja proyectado con un base de datos histórica insuficiente. La morosidad es de 91 a 120 días a la fecha de calificación y el rango de pérdidas esperadas está entre los 20% y 30%.
- **Categoría C2.** Los créditos evaluados en esta categoría poseen las mismas condiciones del anterior excepto por que el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso en el día del pago. Presenta una morosidad de 121 a 180 días a la fecha de calificación y un rango de pérdida esperada del 40% al 59%

Créditos de dudoso recaudo

- **Categoría D.** Los ingresos que muestra el flujo de efectivo provienen del giro del negocio. Su morosidad es de 18 a 360 días a la fecha y el rango de pérdida esperada es de 60% a 99,99%

Créditos de desarrollo productivo pérdidas

- **Categoría E.** Se ubican los créditos que son considerados incobrables o con un valor de recuperación muy bajo en relación al adecuado. Su morosidad es mayor a 360 días y su periodo de espera está en el 100%.

Cobertura de la calificación de los microcréditos

La calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microempresas concedidas por la institución del sistema financiero, según las categorías antes señalados y con base en los siguientes parámetros.

Cuadro 2. Cobertura de la calificación de los microcréditos

CATEGORÍA		PERIODO DE MOROSIDAD EN DÍAS	
		MAYOR A	HASTA
RIESGO NORMAL	A-1	0	0
	A-2	1	8
	A-3	9	15
RIESGO POTENCIAL	B-1	16	30
	B-2	31	45
DEFICIENTES	C-1	46	70
	C-2	71	90
DUDOSO RECAUDO	D	91	120
PÉRDIDA	E	>120	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaborado por: El autor

Constitución de provisiones

El art. 6 de las normas generales para la aplicación de la Ley general de Instituciones del Sistema Financiero dice que el monto de las provisiones por activos de riesgo deberá cargarse a la cuenta de resultados deudora en el trimestre en el que se efectuó las calificaciones, sin que pueda deferirse dicha afectación, al trimestre o trimestres siguientes.

Cuadro 3. Constitución de provisiones

CATEGORÍA		PERIODO DE MOROSIDAD EN DÍAS	
		MAYOR A	HASTA
RIESGO NORMAL	A-1	1%	
	A-2	2%	
	A-3	3%	5%
RIESGO POTENCIAL	B-1	6%	9%
	B-2	10%	10%
DEFICIENTES	C-1	20%	39%
	C-2	40%	69%
DUDOSO RECAUDO	D	60%	99%
PÉRDIDA	E		

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Elaborado por: El autor

MOROSIDAD

El índice de morosidad es un indicador de la calidad de la cartera de crédito de las instituciones crediticias, mientras menor es el índice mejor es la calidad de la cartera y viceversa. “Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente a la cartera total, entendiendo como cartera improductiva a los préstamos que no generan renta financiera a las instituciones debido a que no se encuentran vencidos”²⁶.

Perfiles de clientes morosos

Existen diferentes perfiles de clientes morosos en los Bancos Comunes. Los perfiles y los motivos más comunes de cada uno que se observan son:

- ✓ **El cliente que quiere pagar y puede pagar**
 - No entendió bien las condiciones del crédito
 - Olvidó la fecha de pago
 - No tuvo tiempo para hacer el pago

²⁶ CHIRIBOGA, L. (2010) Sistema Financiero. 2da. Edición. Quito.

- ✓ **El cliente que quiere pagar pero no puede pagar**
 - El negocio ha sufrido una descapitalización
 - Las ventas a crédito demoran en ser recuperadas
 - Sufrió una enfermedad o tiene un familiar enfermo
 - Sufrió un robo, accidente u otro percance inesperado

- ✓ **El cliente que no quiere pagar y puede pagar.**
 - Tienen la idea de defraudar a la institución
 - No sabe las consecuencias del incumplimiento de la deuda
 - Ponen justificaciones falsas o pretextos
 - Niegan conocer las condiciones del crédito
 - Discute con el cobrador para no dar explicaciones
 - Muestran sensibilidad exagerada, rompiendo en llanto en forma inesperada
 - Evade poner una fecha para el pago e incumple sin justificación
 - Se esconde o manda a decir que no está
 - Hace sugerencias deshonestas
 - Busca exageradamente la amistad del cobrador
 - Miente tratando de enfrentar a los funcionarios de la institución

- ✓ **El cliente no quiere pagar y no puede pagar.**
 - En este tipo de clientes es posible que se puedan encontrar varios errores cometidos durante el proceso de evaluación, tanto en la voluntad de pago como en la medición de la capacidad de pago.

Determinantes de la Morosidad en las Microfinanzas

“Las empresas financieras tienen como actividad captar fondos de los agentes superavitarios de la economía para colocarlos a los agentes deficitarios; este papel, por su naturaleza, implica una serie de riesgos”²⁷.

En general, los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos.

Estrategias para controlar el índice de morosidad

Las estrategias que se adopten para mitigar los riesgos dependerán del tamaño y capacidad económica de cada empresa, por lo cual se exponen las siguientes:

- Gestionar los riesgos financieros operativos
- Utilizar mecanismos de cobro apropiados
- Realizar adecuados análisis financieros para evitar posteriores problemas de cobro
- Informar al personal sobre riesgos asociados al entorno, para que cuenten con herramientas de análisis a la hora de aprobar o rechazar créditos
- Aprender a ser más eficientes y efectivos ante cualquier incidencia de mora o impago.

²⁷ CHIRIBOGA, L. (2010) Sistema Financiero. 2da. Edición. Quito.

- Aplicar indicadores financieros para medir el grado de morosidad existente en la cartera de crédito.

INDICADORES APLICADOS A LA CARTERA DE CRÉDITO PARA EL BANCO PICHINCHA CASO BANCA COMUNAL

Los indicadores son utilizados en el mundo de las finanzas para “medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social”²⁸.

Calidad de Activos

Morosidad Total. La morosidad total es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible.

La tasa de morosidad se obtiene dividiendo los activos en mora sobre el total de operaciones de activo de la entidad

Fórmula:

$$Morosidad\ Total = \frac{Cartera\ en\ riesgo}{Total\ de\ cartera}$$

²⁸ DE LARA HARO, A. (2002). Medición y Control de Riesgos Financieros. México. Eco ediciones. pág. 167

Cobertura total. Este indicador busca determinar la capacidad que tiene la empresa para cubrir con las utilidades los costos totales de sus pasivos y otros gastos como arrendamientos. Para ello se divide la utilidad antes de intereses impuestos y otra erogación importante que se quiera incluir entre los intereses, abonos a capital y el monto de la erogación sustraída del dividendo, como por ejemplo el arrendamiento

Fórmula:
$$Cobertura\ Total = \frac{Provisiones}{Cartera\ Total}$$

Cobertura de Cartera. Establece la suficiencia o no de la provisión para contingencia de la cartera morosa de la institución financiera. Generalmente, la cobertura de la cartera improductiva deberá ser igual o mayor al 100% de la misma.

Fórmula:
$$Cobertura\ de\ Cartera = \frac{Provisiones}{Cartera\ Vencida}$$

Liquidez

Las razones de liquidez permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa.

Fórmula:
$$Liquidez = \frac{Cobertura\ de\ liquidez}{Requerimiento\ de\ liquidez}$$

Eficiencia Administrativa

Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso, evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos.

Carga Operacional

Fórmula:
$$Carga Operacional = \frac{Gastos Operacionales}{Margen Financiero e Ingresos Operacionales}$$

Costo de personal

Fórmula:
$$Costo de personal = \frac{Gastos de Personal}{Activo total promedio}$$

Carga Operacional

Fórmula:
$$Carga Operacional = \frac{Gastos operativos}{Activo Total Promedio}$$

Rentabilidad

Rendimiento sobre patrimonio. Es el cociente de dividir la utilidad neta anualizada entre el capital contable. Representa la utilidad con respecto a los recursos de los accionistas. Este indicador se muestra sólo cuando el capital contable es positivo.

Formula:
$$ROE = \frac{Resultado del Ejercicio}{Patrimonio promedio}$$

Rendimiento sobre activos. Es el cociente de dividir la utilidad neta anualizada sobre el activo neto. Representa la proporción de utilidad respecto al total de recursos propios más los ajenos administrados por la entidad.

Formula:

$$ROA = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Total Activo Promedio}}$$

e) MATERIALES Y MÉTODOS

Suministros y Materiales de Oficina

RECURSOS FÍSICOS

- Útiles de escritorio
- Flash memory
- Cd's

RECURSOS HUMANOS

- Autor: Paulo Cesar Toasa Lupercio
- Tutor: Ing. Mg. Sc. John Patricio González
- Colaboradores externos: Personal que labora en las instituciones financieras

MÉTODOS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron métodos que permitieron determinar con exactitud los procesos para el desarrollo de la misma.

Científico: Permitió comprender y analizar el problema de la institución, por lo que fue necesario plantear un marco referencial, en base a ello se desarrollaron los objetivos específicos, que fundamentaron el análisis de

resultados y la elaboración de propuestas que permitirán solucionar los problemas de la entidad.

Deductivo: Sirvió para desarrollar el proceso de verificación integral de la actividad económica del cliente el cual ayudó a determinar los factores que inciden en su morosidad; además se lo utilizó para la aplicación de los indicadores financieros y la propuesta de la guía de crédito.

Inductivo: Con este método se conoció los procesos utilizados de la entidad para la colocación, recuperación y seguimiento de la actividad crediticia; y con ello se pudo determinar aciertos y falencias en la colocación y recuperación de la cartera.

Analítico: Mediante este método se analizó detalladamente el problema planteado especificando todos los aspectos que generan la morosidad señalando fortalezas y debilidades existentes en la Banca Comunal.

Sintético: Permitió conocer y detallar los resultados obtenidos de cada objetivo establecido en la investigación, para tomarlos como base en el planteamiento de la respectiva propuesta.

f) RESULTADOS

ASPECTOS GENERALES DEL BANCO PICHINCHA Y LA BANCA COMUNAL

Reseña histórica

“El Banco Pichincha nace en Ecuador un 11 de Abril de 1906 constituida entonces como un banco de emisión, circulación y descuento, la entidad fijó desde sus inicios su prioridad: trabajar en el mercado de divisas, la primera agencia bancaria se estableció en la ciudad de Quito”²⁹.

En los siguientes años y debido al rápido y creciente desarrollo del país se fue aumentando el capital, lo que le permitió convertirse en la primera institución bancaria del Ecuador.

En el año 2007 un grupo de personas emprendedoras se unieron para formar la empresa Minga Corp. S.A. cuyo objetivo era atender el sector más vulnerable de la población, ofreciendo productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de este segmento, el propósito de Minga fue atender a miles de micro empresarios sin acceso a crédito que requerían capital de trabajo para hacer crecer sus negocios y a través de este crecimiento conseguir mayor bienestar para sus familias.

²⁹ Banco Pichincha (2014) Conozca a su banco Recuperado de <https://www.pichincha.com/portal/Soporte/Conozca-a-su-Banco>

Banco Pichincha fue la entidad financiera que apoyó desde un principio la iniciativa de este grupo de emprendedores, es así que asumieron juntos un nuevo reto con responsabilidad social y se convirtieron en protagonistas en la inclusión de los más pobres buscando bancarizar a más micro empresarios, esta fue la razón para que el Banco Pichincha adquiriera el negocio de micro finanzas que manejaba Minga como un negocio en marcha. Nació un interés en los accionistas del banco, para tener este negocio, siendo uno de los nichos de mercado que no manejaba directamente y porque el personal de Minga Corp. S.A. tenía el conocimiento y experiencia (Know how) para administrar un negocio de esta naturaleza.

Este Banco mantiene una solvencia financiera y el prestigio ganado a través de los años unidos al conocimiento que aporta el personal que trabajaba para Minga, asegura un desarrollo y crecimiento de este negocio y segmento en los próximos años que le permitan ser el líder del mercado, como ya lo es, con sus otros negocios y con su negocio de Micro finanzas manejado por su filial CREDIFE que en la actualidad también es parte directa del banco.

Misión

“Somos un equipo líder que contribuimos al desarrollo del Ecuador apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus instituciones y de sus empresas”³⁰.

³⁰ Banco Pichincha (2014) Conozca a su banco Recuperado de <https://www.pichincha.com/portal/Soporte/Conozca-a-su-Banco>

Visión

“El Banco Pichincha es el líder de su mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicio, enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades, desarrollando a su personal, otorgando rentabilidad sostenible a sus accionistas”³¹.

Valores

Los valores del Banco Pichincha son:

- **Solidaridad.** Creemos que somos parte de una sociedad en desarrollo con grandes niveles de injusticia, por lo cual debemos encaminar nuestra acción tomando en cuenta las necesidades de los más pobres.
- **Laboriosidad.** Todo resultado deseable debe ser producto de un esfuerzo consciente en beneficio del progreso individual, institucional y colectivo. Creemos primero en la justicia y después en la caridad.
- **Competencia.** Buscamos hacer nuestro trabajo lo mejor posible, reduciendo costos, aumentando la productividad, obteniendo el máximo rendimiento de los recursos con que contamos, atendiendo los detalles, buscando siempre la excelencia.
- **Honestidad.** Nos autoanalizamos permanentemente y sabemos que cada día encontraremos la oportunidad para ser mejores. Respetamos la ley, la moral y nuestros compromisos como individuos y como institución.
- **Austeridad.** Aspiramos más a ser que a tener. Trabajamos para vivir y no vivimos para producir. Rechazamos lo superfluo o innecesario.

³¹ Banco Pichincha (2014) Conozca a su banco Recuperado de <https://www.pichincha.com/portal/Soporte/Conozca-a-su-Banco>

- **Voluntad de Servicio.** La satisfacción de nuestro cliente más que una aspiración es una necesidad. En el servicio a los demás encontramos la razón de nuestro desarrollo.
- **Optimismo.** Promovemos el progreso y rechazamos el conformismo. Los cambios significan oportunidades que permiten nuestro liderazgo. Creemos que el futuro será mejor que el pasado y que podemos ser los mejores en lo que nos proponemos.
- **Orden.** Respetamos la organización y buscamos el consenso en decisiones que tomamos. Reconocemos el mérito de las especialidades.
- **Permanencia.** Buscamos relacionarnos entre nosotros y con nuestros clientes por mucho tiempo. Analizamos nuestras metas en el largo plazo.
- **Capacitación.** Creemos que todo integrante de la organización podrá superarse en la medida en que actúe, se capacite y se esfuerce.
- **Compromiso.** Aceptamos que podemos equivocarnos y que permanentemente debemos rectificar. En los casos de fracaso comprometemos el apoyo del equipo.
- **Autenticidad.** Aspiramos a que los demás nos conozcan y juzguen como lo que somos. Rechazamos la banalidad y la falsa modestia.

Nicho de mercado de Banca Comunal Pichincha

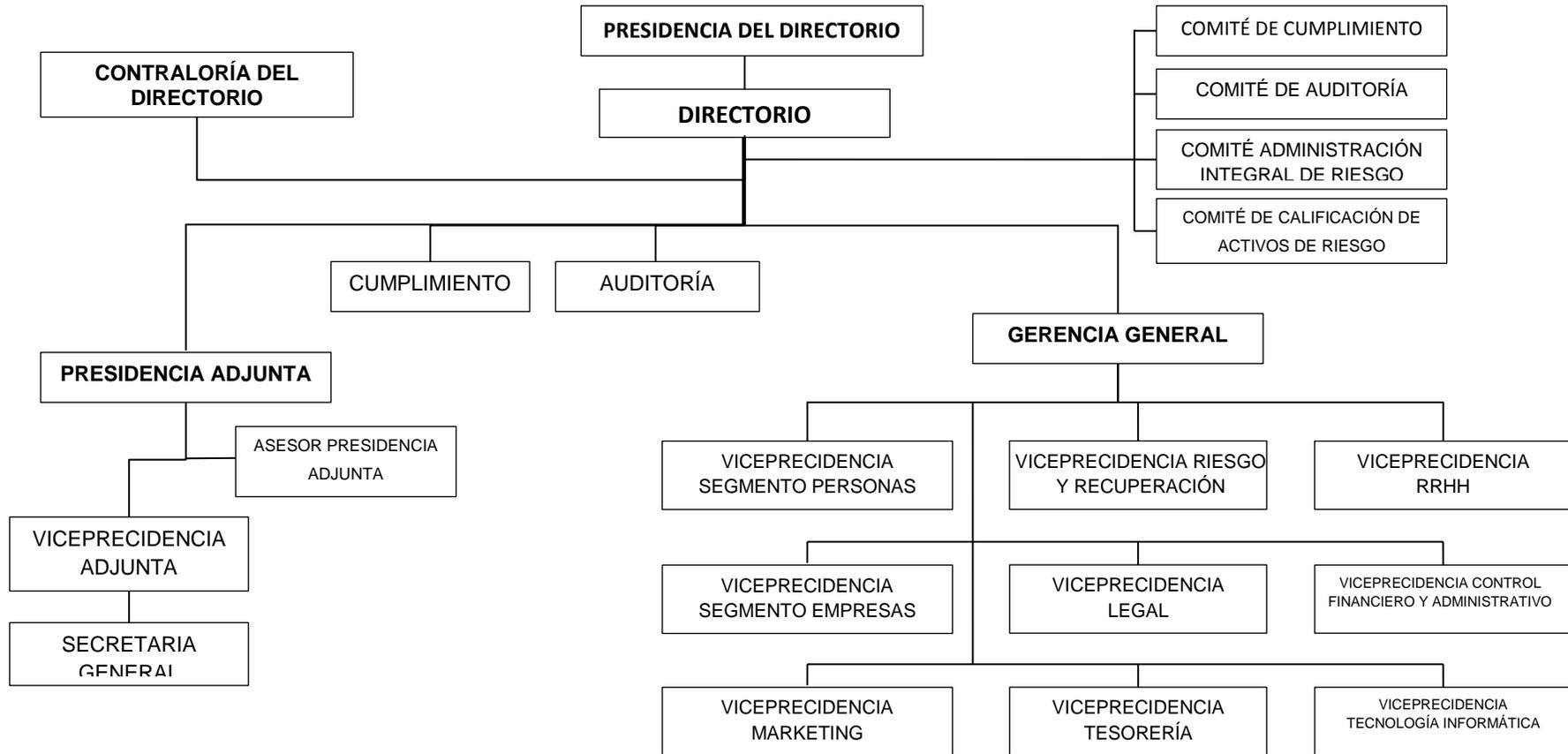
La banca comunal se concentra en los clientes más necesitados y más difíciles de alcanzar en el universo de las microfinanzas: personas de muy bajos ingresos, casi siempre mujeres en zonas rurales que son subempleadas o

tienen alguna actividad económica que les genere ingresos y les permita de alguna manera apalejar las múltiples necesidades del hogar.

Banco Pichincha incursiona en los microcréditos con la metodología de formar grupos de cinco a quince personas o más, cuyo fin es solidarizarse y garantizarse unas a otras para poder acceder a un microcrédito, con un plazo de tres a doce meses.

La ventaja de estos microcréditos es que son recapitalizables y a corto plazo, es decir en un año puede acceder a tres préstamos triplicándose el monto concedido. Estos préstamos se han constituido en una inyección de capital para la microempresaria dándole las armas necesarias para salir de la pobreza.

Gráfico 1. Organigrama estructural



Fuente: Vicepresidencia Recursos Humanos Banco del Pichincha C.A.

MECANISMOS QUE UTILIZA EL BANCO DE PICHINCHA PARA LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL MICROCRÉDITO CASO BANCO COMUNAL

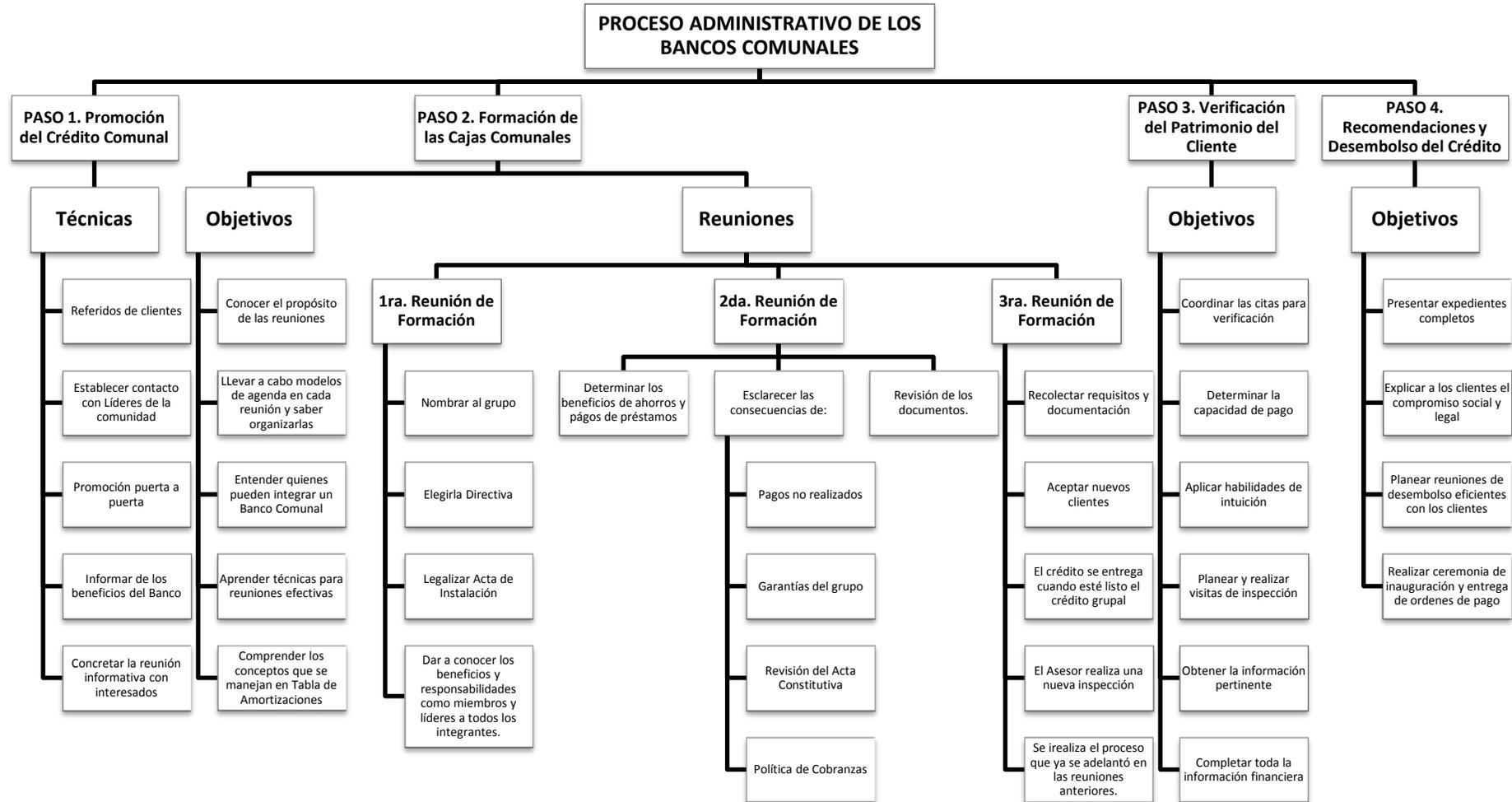
Para poder conocer los mecanismos que utiliza el Banco de Pichincha para la colocación y recuperación del Microcrédito se plantea los antecedentes del Banco Pichincha y los inicios de la Banca Comunal. Como variables se utilizarán los pasos que en cada etapa se utilizarán, así como la descripción de los objetivos, técnicas y procedimientos a realizar; tomando como referente los factores del entorno macroeconómico y microeconómico que recojan el comportamiento individual de cada uno de los factores inherentes a los microcréditos.

PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL MICROCRÉDITO CASO BANCO COMUNAL

Para la descripción de los procesos de seguimiento y control que el Banco Pichincha da para la colocación y recuperación del Microcrédito se constituirá un modelo económico que explique la calidad de los microcréditos como un conjunto de variables explicativas relacionadas a los objetivos que se plantean en cada paso.

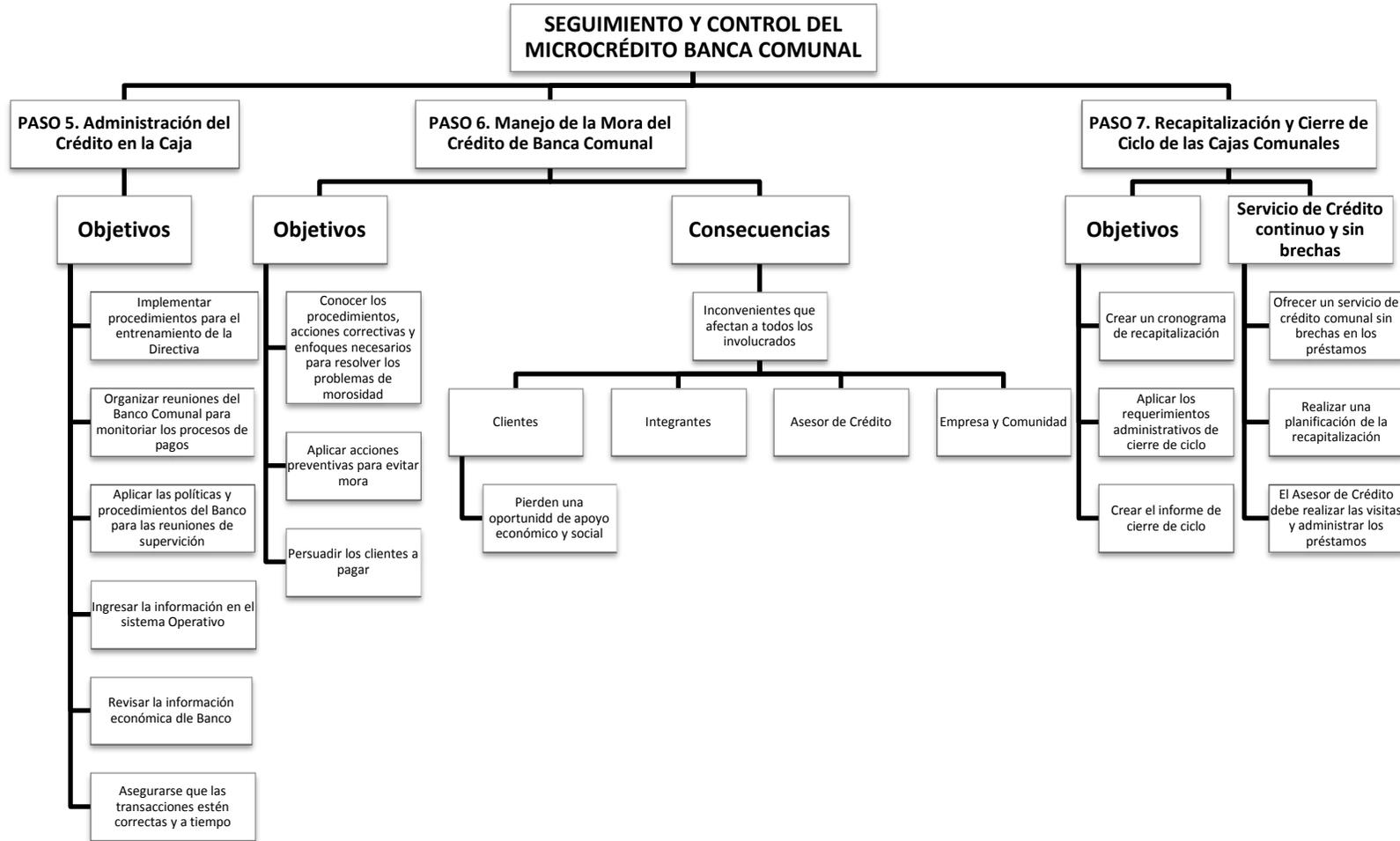
Tanto los mecanismos de seguimiento y control de los microcréditos (gráfico 2, 4, 6) como los procesos (gráfico 3, 5, 7) se encuentran constituidos en el Manual de Capacitación de la Escuela de Inducción y Formación para Asesores Comunal Pichincha División de Recursos Humanos – Administración del año 2010.

Gráfico 2. Mecanismos de colocación y recuperación del Microcrédito



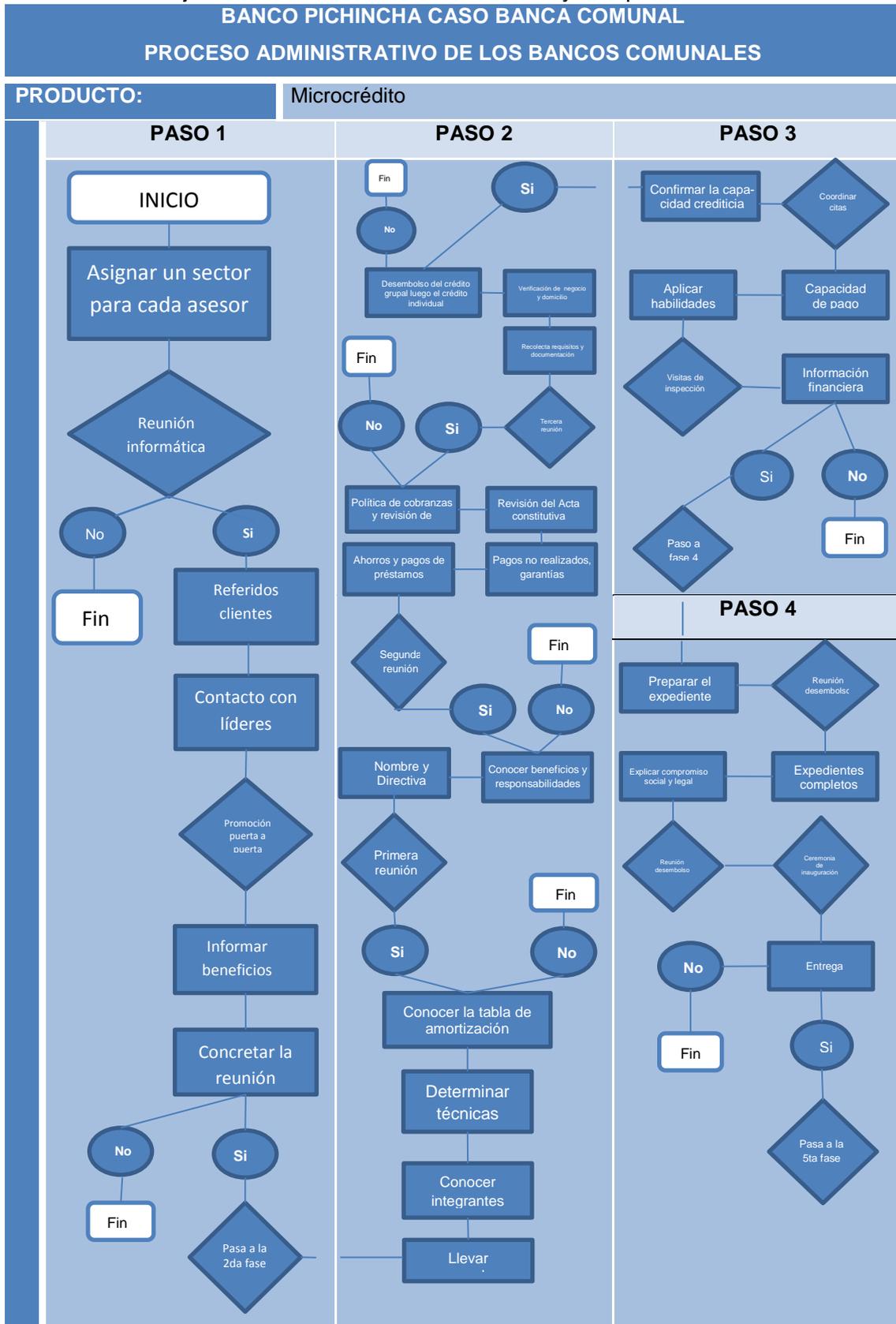
Fuente: Banco Pichincha (2010)

Gráfico 3. Procesos de Seguimiento y Control para la colocación y recuperación del Microcrédito



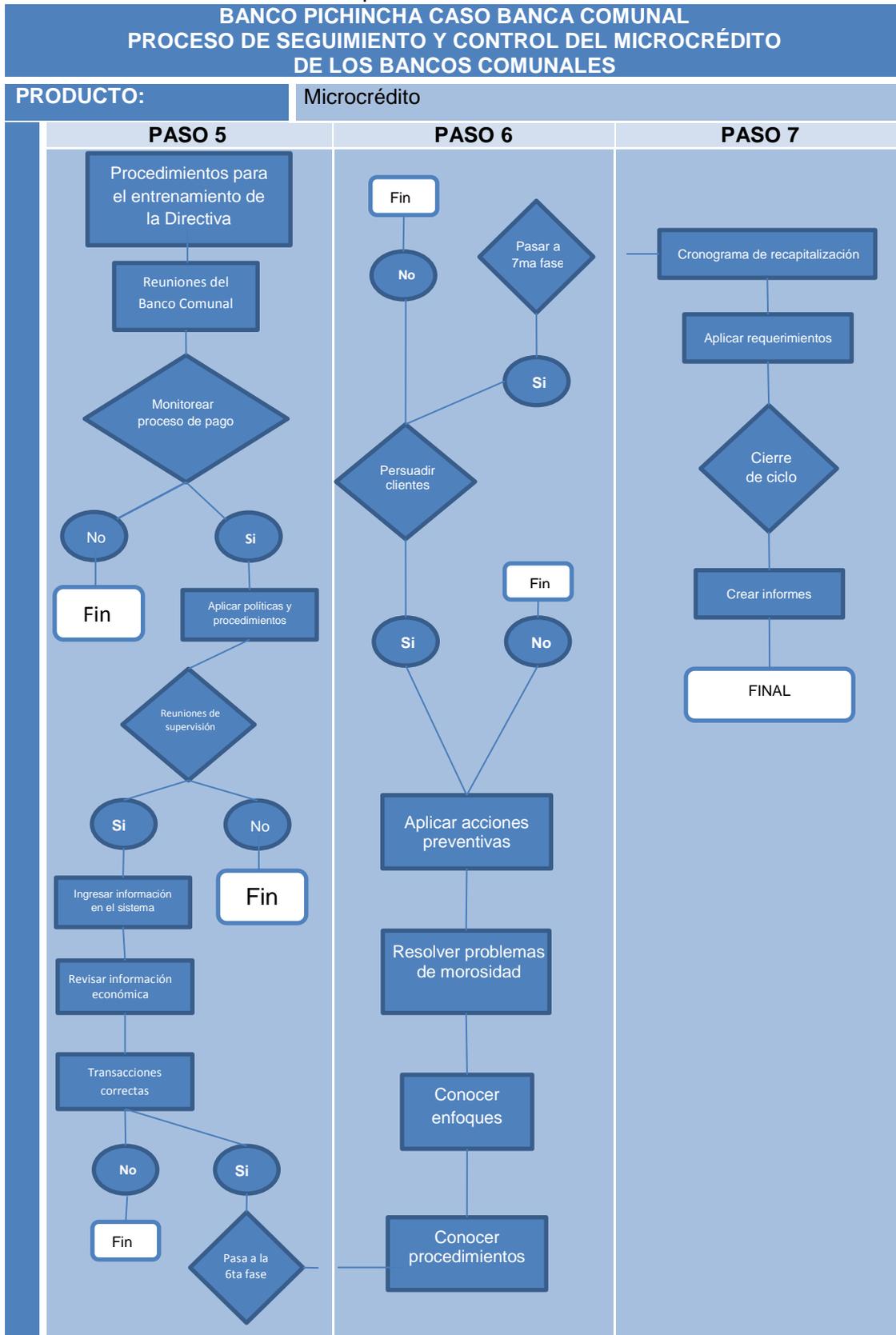
Fuente: Banco Pichincha (2010)

Gráfico 4. Flujo de los mecanismos de colocación y recuperación del Microcrédito.



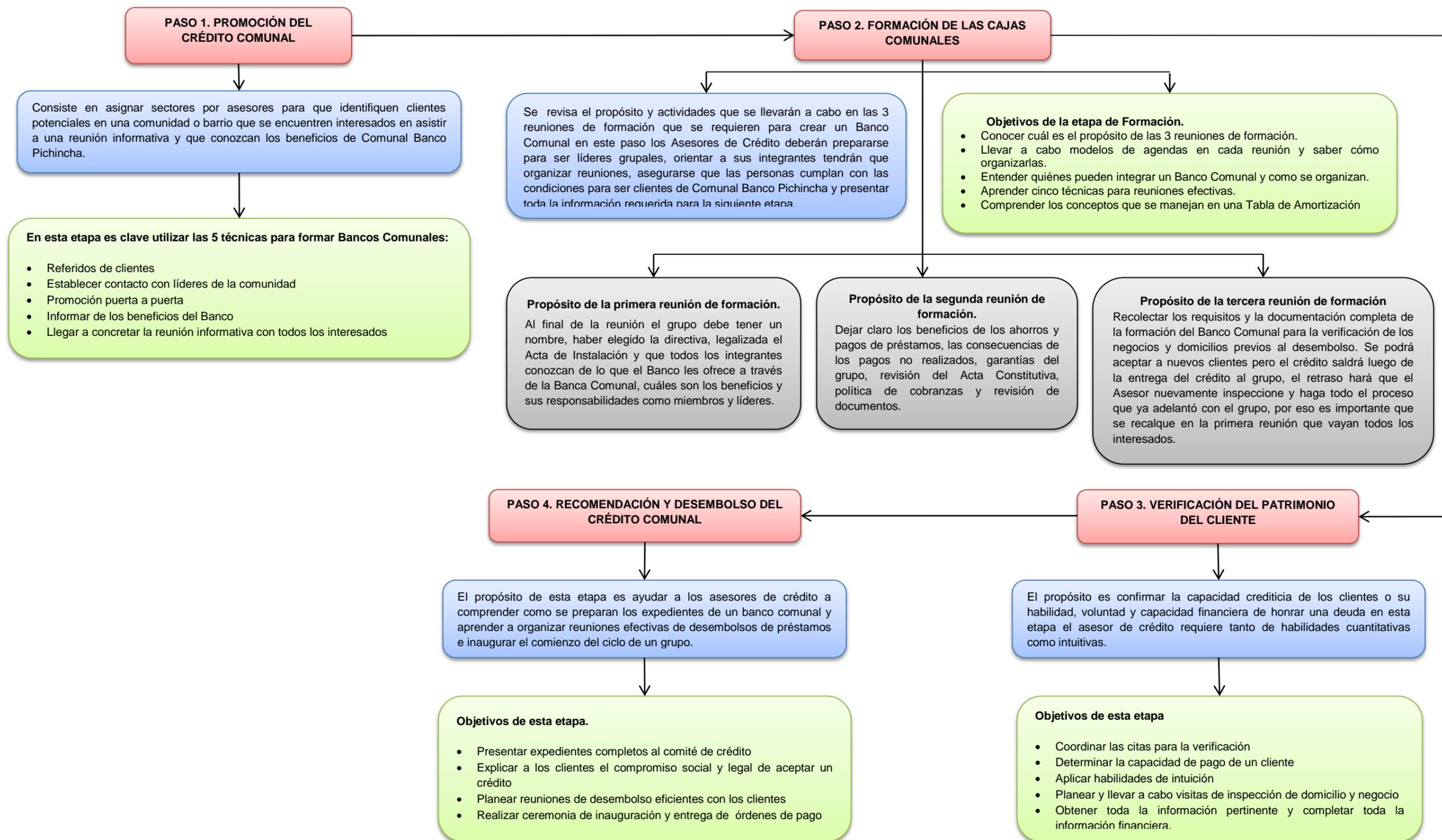
Fuente: Banco Pichincha (2010)

Gráfico 5. Flujo de los procesos de Seguimiento y Control para la colocación y recuperación del Microcrédito



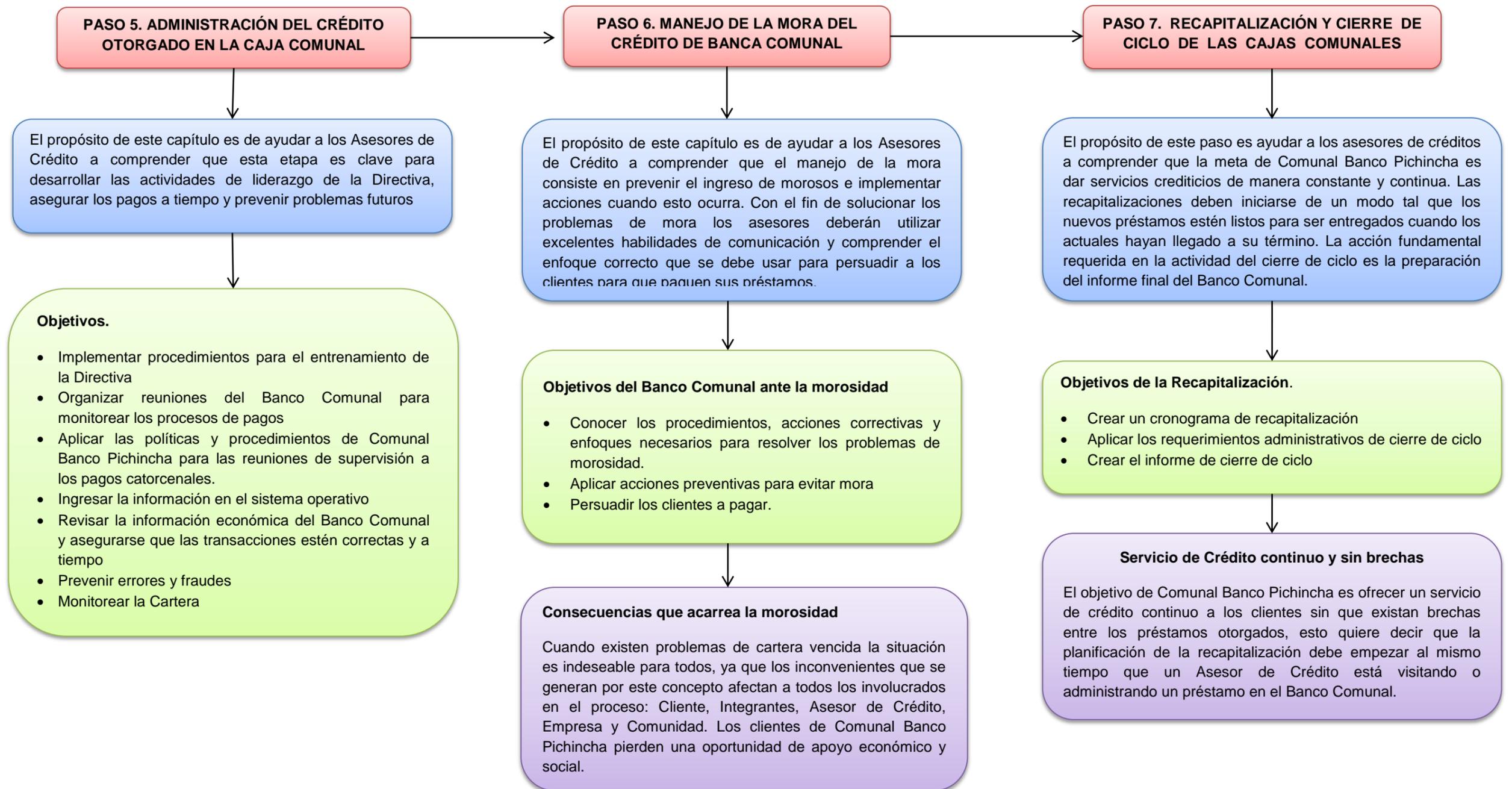
Fuente: Banco Pichincha (2010)

Gráfico 6. MANUAL DE MECANISMOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL MICROCRÉDITO



Fuente: Banco Pichincha (2010)

Gráfico 7. MANUAL DE PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL MICROCRÉDITO



Elaborado por: El autor

MEDICIÓN DEL GRADO DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITO

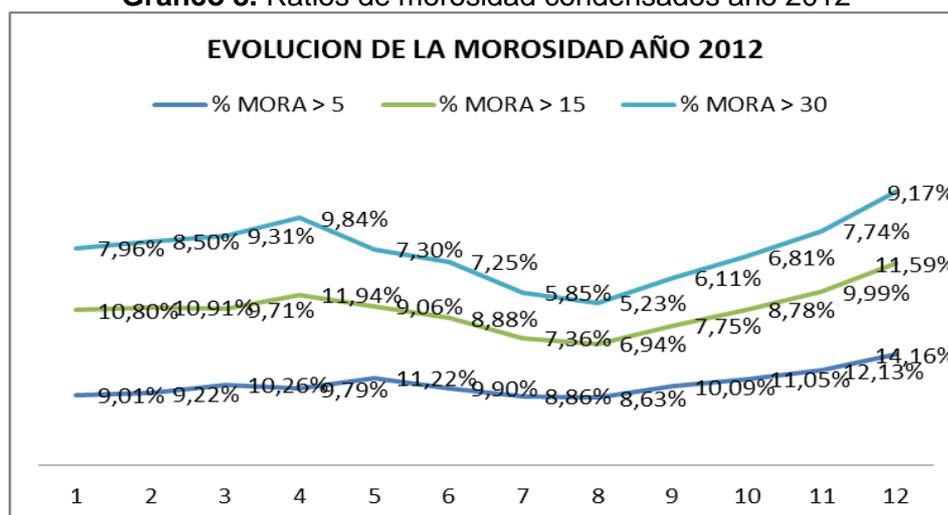
Las previsiones se actualizan una vez al mes, en coincidencia con los datos sobre morosidad. En el cuadro 4 y 5 se resumen los últimos datos actualizados sobre morosidad en los años 2012 y 2013 agregada por el Banco del Pichincha en el sector microcrédito oficina Loja.

Cuadro 4. Ratios de morosidad condensados año 2012

CUADRO DE MOROSIDAD							
2012	SALDO CARTERA	MORA > 5	% MORA > 5	MORA > 15	% MORA > 15	MORA > 30	% MORA > 30
ENERO	1.086.335,78	97.867,34	9,01%	117.344,34	10,80%	86.488,56	7,96%
FEBRERO	1.112.332,65	102.546,75	9,22%	121.345,86	10,91%	94.587,78	8,50%
MARZO	1.126.688,23	115.549,89	10,26%	109.453,22	9,71%	104.875,90	9,31%
ABRIL	994.582,95	97.356,57	9,79%	118.769,90	11,94%	97.834,56	9,84%
MAYO	1.395.850,05	156.557,66	11,22%	126.526,66	9,06%	101.836,93	7,30%
JUNIO	1.278.655,86	126.566,75	9,90%	113.566,78	8,88%	92.756,97	7,25%
JULIO	1.326.566,47	117.487,34	8,86%	97.674,22	7,36%	77.653,96	5,85%
AGOSTO	1.194.707,13	103.049,16	8,63%	82.910,73	6,94%	62.455,03	5,23%
SEPTIEMBRE	1.179.988,49	119.069,33	10,09%	91.454,12	7,75%	72.062,68	6,11%
OCTUBRE	1.424.921,53	157.447,08	11,05%	125.120,99	8,78%	96.991,35	6,81%
NOVIEMBRE	1.414.970,25	171.611,20	12,13%	141.350,33	9,99%	109.465,63	7,74%
DICIEMBRE	1.427.693,29	202.202,59	14,16%	165.445,65	11,59%	130.887,49	9,17%

Elaborado por: El autor

Gráfico 8. Ratios de morosidad condensados año 2012



Elaborado por: El autor

Análisis: La tasa de morosidad agregada es el ratio de los microcréditos morosos entre el total de microcréditos concedidos, en donde se puede observar claramente como esta se ha ido incrementando en los tres índices. Donde los valores agregados van en mora > 5 enero 97.867,34 a diciembre 202.202,59; en cambio en mora > 15 se encuentran valores enero 117.344,34 a diciembre 165.445,65 y finalmente con relación a la Mora < 30 en enero 86.488,56 a diciembre 130.887,49.

En el gráfico 8, permite revisar el historial de las tasas de morosidad agregada en donde los valores agregados más representativos de acuerdo a la mora son en cuanto a la mora menor de cinco días se presentan los siguientes meses: marzo (10,26%), mayo (11,22%), octubre (11,05%), noviembre (12,13%) y diciembre (14,16%). En cambio en relación a la mora menor de quince días los valores son: enero (10,80%), febrero (10,91%), abril (11,94%) y diciembre (11,59%). Finalmente los valores en la mora menor de treinta días están marzo (9,31%), abril (9,84%) y diciembre (9,17%).

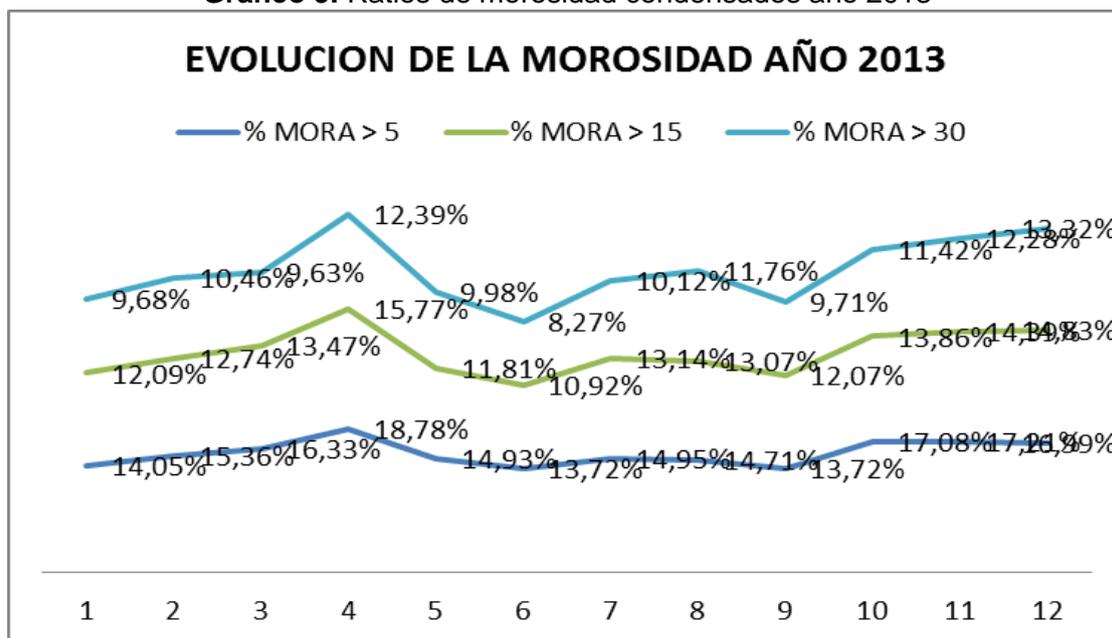
En efecto, los resultados estadísticos revelan que una tasa de variación de crédito inestable, más en el ratio de morosidad, también se muestra evidencia que la tasa de morosidad se incrementa en los meses de abril (1,34%), noviembre (12,13%) y diciembre (14,16%) esto se debe a que pertenecen al periodo de expansión económica donde tienen una mayor probabilidad de impago que aquellos periodos en los que el crecimiento del crédito es reducido.

Cuadro 5. Ratios de morosidad condensados año 2013

CUADRO DE MOROSIDAD							
2013	SALDO CARTERA	MORA > 5	% MORA > 5	MORA > 15	% MORA > 15	MORA > 30	% MORA > 30
ENERO	1.278.748,91	179.639,23	14,05%	154.604,47	12,09%	123.839,74	9,68%
FEBRERO	1.301.734,83	199.898,81	15,36%	165.895,34	12,74%	136.137,64	10,46%
MARZO	1.245.378,26	203.360,33	16,33%	167.788,56	13,47%	119.967,60	9,63%
ABRIL	1.115.318,44	209.435,20	18,78%	175.912,78	15,77%	138.217,29	12,39%
MAYO	1.256.655,39	187.574,45	14,93%	148.377,90	11,81%	125.356,45	9,98%
JUNIO	1.432.987,67	196.556,23	13,72%	156.542,95	10,92%	118.556,74	8,27%
JULIO	1.328.098,84	198.565,49	14,95%	174.566,48	13,14%	134.368,90	10,12%
AGOSTO	1.201.456,26	176.786,78	14,71%	156.980,33	13,07%	141.278,58	11,76%
SEPTIEMBRE	1.336.980,35	183.434,35	13,72%	161.346,49	12,07%	129.763,88	9,71%
OCTUBRE	1.221.654,66	208.674,34	17,08%	169.362,24	13,86%	139.548,09	11,42%
NOVIEMBRE	1.189.677,90	204.685,69	17,21%	171.246,55	14,39%	146.138,45	12,28%
DECIEMBRE	1.114.283,60	189.326,88	16,99%	165.296,03	14,83%	148.368,23	13,32%

Elaborado por: El autor

Gráfico 9. Ratios de morosidad condensados año 2013



Elaborado por: El autor

Análisis: En cambio en el año 2013 se puede observar que la evolución de la morosidad no es constante como en el año anterior ya que ha presentado altos y bajos conforme transcurre el año en los tres índices de morosidad

En el gráfico 9, se puede observar más claramente el historial de las tasas de morosidad agregada en donde los valores más representativos de acuerdo a la

mora son en cuanto a la mora menor de cinco días se presentan los siguientes meses: abril (18,78%), octubre (17,08%), noviembre (17,21%). En cambio en relación a la mora menor de quince días los valores son: marzo (13,47%), abril (15,77%), junio (13,14%), agosto (13,07%), octubre (13,88%), noviembre (14,39%) y diciembre (14,83%). Finalmente los valores en la mora menor de treinta días están abril (12,39%), noviembre (12,28%) y diciembre (13,32%).

Los resultados estadísticos en el periodo 2013 al igual que el anterior revelan que una tasa de variación de crédito inestable, más en el ratio de morosidad, también se muestra evidencia que la tasa de morosidad se incrementa en los meses de abril (18,78%), noviembre (17,20%) y diciembre (14,83%) y en este caso se incrementa octubre (17,08%), esto se debe a que pertenecen al periodo de expansión económica donde tienen una mayor probabilidad de impago que aquellos periodos en los que el crecimiento del crédito es reducido.

En conclusión, la situación que se presenta el comportamiento del índice de morosidad, se podría explicar el hecho de que en los periodos de expansión hay una mayor relajación de los estándares crediticios en la Banca Comunal, señalando que el riesgo de crédito aumenta en los periodos de expansión económica que por lo general son en los meses de abril, noviembre y diciembre.

APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

BANCO DEL PICHINCHA

BALANCE GENERAL RESUMIDO 2013

DESCRIPCIÓN	BAL. dic-13
Fondos Disponibles + Operaciones Interbancarias Netas	1,376,840
Inversiones	1,589,864
Cartera de Créditos	4,801,549
Cuentas por Cobrar + Deudores por Aceptaciones	112,856
Bienes Realizables y adjudicados por pago.	38,789
Propiedades y Equipo	107,927
Otros Activos	995,755
ACTIVO	9,023,581

DESCRIPCIÓN	BAL. dic-13
Obligaciones con el Público	7,552,652
Obligaciones Inmediatas + Aceptaciones en Circulación	47,359
Cuentas por Pagar	253,444
Obligaciones Financieras	119,787
Obligaciones Convertibles, Deuda Subordinada y Aportes	125,007
Otros Pasivos	144,889
PASIVOS	8,243,138

DESCRIPCIÓN	BAL. dic-13
Capital Social	530,000
Reservas	130,259
Superávit por Valuaciones	60,330
Resultados	59,853
PATRIMONIO	780,442

BANCO DEL PICHINCHA

ESTADO DE RESULTADOS RESUMIDO 2013

DESCRIPCION	BAL. dic-13
INTERESES NETOS	549,449
COMISIONES NETAS	39,946
MARGEN FINANCIERO BRUTO	589,396
INGRESOS OPERATIVOS	112,654
GASTOS DE OPERACIÓN	530,961
MARGEN OPERACIONAL	171,089
OTROS INGRESOS Y GASTOS	41,219
RESULTADOS ANTES DE SUBSIDIARIAS Y PROVISIONES	212,308
RESULTADOS EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	25,333
RESULTADOS ANTES DE PROVISIONES	237,641
PROVISIONES	155,398
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACION	82,243
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACION A TRABAJADORES	28,701
RESULTADOS DEL EJERCICIO	53,541

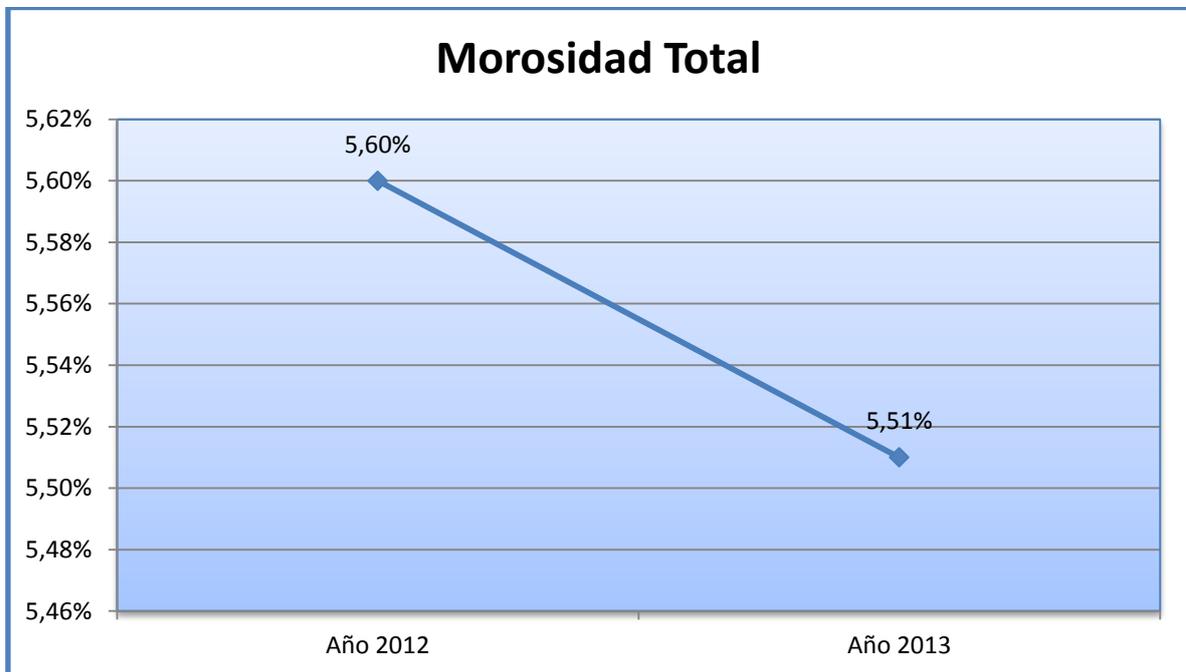
Los indicadores que se presentan a continuación permitieron observar la estructura y calidad de activos, la rentabilidad, la eficiencia financiera y administrativa, datos que se tomaron de los Estados Financieros de los años 2012 (anexo 2) y 2013 (anexo 3). A través de los cuales se puede evaluar la solvencia, liquidez, cobertura sobre el riesgo crediticio y la eficiencia de la gestión de la Banca Comunal del Banco Pichincha.

Cuadro 6. Indicador de Morosidad Total

CALIDAD DE ACTIVOS	
Morosidad Total	
Año 2012	Año 2013
$Morosidad\ de\ cartera = \frac{Cartera\ vencida}{Total\ Cartera}$	$Morosidad\ de\ cartera = \frac{Cartera\ vencida}{Total\ Cartera}$
$Morosidad\ de\ cartera = \frac{2.730.505.910,48}{4.854.072.111,75}$	$Morosidad\ Total = \frac{2.968.226.365,56}{5.380.233.078,91}$
$Morosidad\ Total = 0,56$	$Morosidad\ Total = 0,5517$
$Morosidad\ Total = 5,6\%$	$Morosidad\ Total = 5,5\%$

Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Gráfico 10. Indicador de Morosidad Total



Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Análisis

En el índice de morosidad de cartera de la Banca Comunal del Banco de Pichincha se mide la proporción de la cartera y contingentes que se encuentran en mora en los años 2012 y 2013, donde se observa un porcentaje bajo de 5,60% y 5,51% respectivamente, lo que permite concluir que se mantiene una relación favorable en proporción al sector financiero en donde se mantiene un margen de 7,83%. Este índice en la Banca Comunal del Banco Pichincha, como se observa en el gráfico 6, indica su relevancia en la calidad de la cartera de las microfinanzas, puesto que se muestra un índice favorable de la recuperación de los créditos, siendo este el determinante fundamental de la sostenibilidad de largo plazo en las instituciones financieras.

Cuadro 7. Indicador de Morosidad Global

CALIDAD DE ACTIVOS	
Morosidad Global	
Año 2012	Año 2013
$Morosidad\ Global = \frac{Cartera\ vencida}{Total\ Cartera}$	$Morosidad\ Global = \frac{Cartera\ vencida}{Total\ Cartera}$
$Morosidad\ global = \frac{2.730.520.574,46}{4.857.313.772,61}$	$Morosidad\ Global = \frac{2.968.241.029,54}{5.382.051.979,32}$
$Morosidad\ Global = 0,56$	$Morosidad\ Global = 0,55$
$Morosidad\ Global = 5,6\%$	$Morosidad\ Global = 5,5\%$

Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Gráfico 11. Indicador de Morosidad Global



Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Análisis

Para revisar la morosidad global se considera el índice del sector financiero³² que se encuentra en 7,78% en relación a los microcréditos del sector que se está evaluando, para lo cual se obtiene un índice comparativo entre los años 2012 y 2013 de la Banca Comunal con un 5,60% y 5,50% respectivamente lo que indica una relación más efectiva, esto refiriéndose a la medición de la cartera y contingentes que se encuentran en mora ya que mientras más baja es mejor.

La evolución que presenta ambos indicadores es muy similar. Para realizar un análisis más econométrico de la calidad de la cartera crediticia se considera

³² Superintendencia de Bancos y Seguros. (2012) Notas técnicas. Recuperado de www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/.../Notas_Tecnicas_5.doc

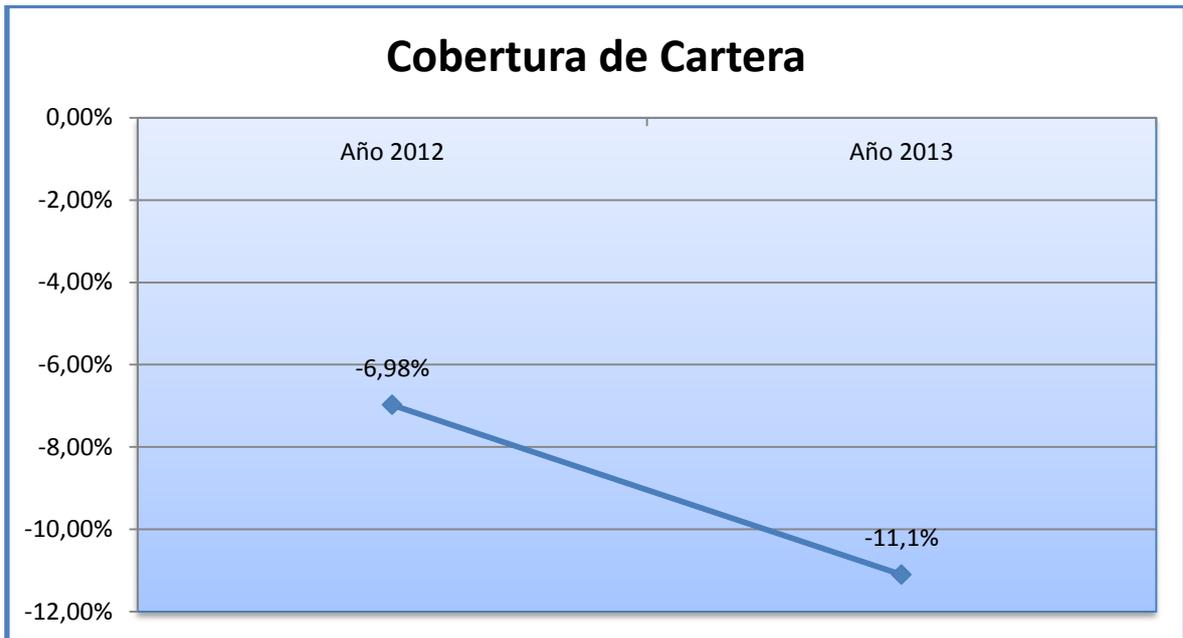
como indicador a la morosidad total y global que ambas poseen un denominador alto y revela los valores de la cartera que no ha sido pagada; en sí los detalles del comportamiento de la morosidad se pueden observar en los gráficos 6 y 7 en donde se destaca una morosidad continua entre los dos años llegando a tomar un valor máximo de morosidad del 5,60% alcanzado en el 2012 y siendo el valor más bajo de morosidad 5,50% obtenido en el 2013. En cuanto a la dispersión, se observa que es relativa entre ambos años, es decir, que la morosidad no ha presentado mayor varianza en ningún periodo.

Cuadro 8. Cobertura de Cartera

CALIDAD DE ACTIVOS	
Cobertura de Cartera	
Año 2012	Año 2013
$\text{Cobertura de cartera} = \frac{\text{Provisiones de cartera}}{\text{Cartera vencida}}$	$\text{Cobertura de cartera} = \frac{\text{Provisiones de cartera}}{\text{Cartera vencida}}$
$\text{Cobertura de cartera} = \frac{-307.534.606,15}{4.405.955.224,45}$	$\text{Cobertura de cartera} = \frac{-316.220.079,01}{2.968.226.365,56}$
$\text{Cobertura de cartera} = -0,0698$	$\text{Cobertura de cartera} = -0,11$
$\text{Cobertura de cartera} = -6,98\%$	$\text{Cobertura de cartera} = -11,10\%$

Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Gráfico 12. Indicador de Cobertura de Cartera



Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Análisis

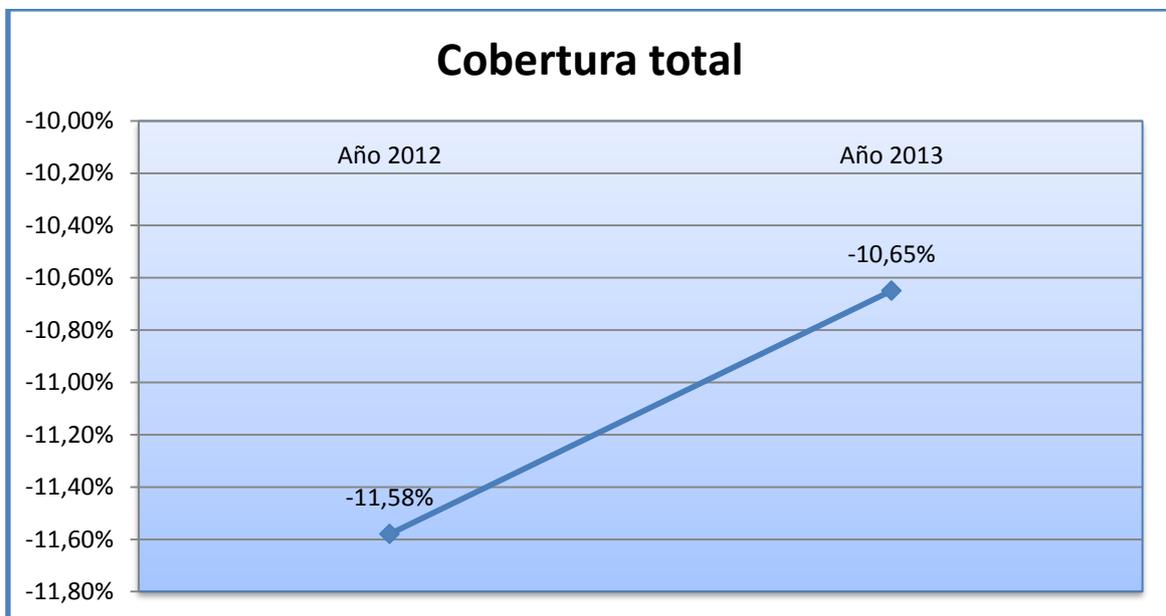
Según los resultados obtenidos en los periodos 2012 y 2013 de la Banca Comunal del Banco de Pichincha se puede observar un nivel de protección que esta asume relativamente bajo ante el riesgo de cartera morosa, ya que sus valores son en negativo (-6,98%) y (-11,10%) respectivamente; se ha comparado dicho índice de cobertura con el proporcionado por la Superintendencia de Bancos que se aplica sobre el mismo conjunto de carteras, obteniéndose mejores resultados en el año 2012 aunque de igual forma se recalca que este es negativo (6,98%). Aunque los valores son negativos su incidencia es positiva ya que indican un nivel por debajo de la base, mostrando una proporción de créditos sin atrasos sobre el total de crédito en este sector, considerando una medida de riesgo de crédito normal en general.

Cuadro 9. Indicador de la Cobertura Total

CALIDAD DE ACTIVOS	
Cobertura Total	
Año 2012	Año 2013
$Cobertura\ Total = \frac{Provisiones\ de\ cartera\ y\ contingentes}{Total\ cartera\ y\ contingentes}$	$Cobertura\ Total = \frac{Provisiones\ de\ cartera\ y\ contingentes}{Total\ cartera\ y\ contingentes}$
$Cobertura\ Total = \frac{-562.487.106,17}{4.857.319.973,61}$	$Cobertura\ Total = \frac{-578.684.357,41}{5.382.051.979,32}$
$Cobertura\ Total = -0,1158$	$Cobertura\ Total = -0,1065$
$Cobertura\ Total = -11,58\%$	$Cobertura\ Total = -10,65\%$

Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Gráfico 13. Indicador de Cobertura Total



Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Análisis

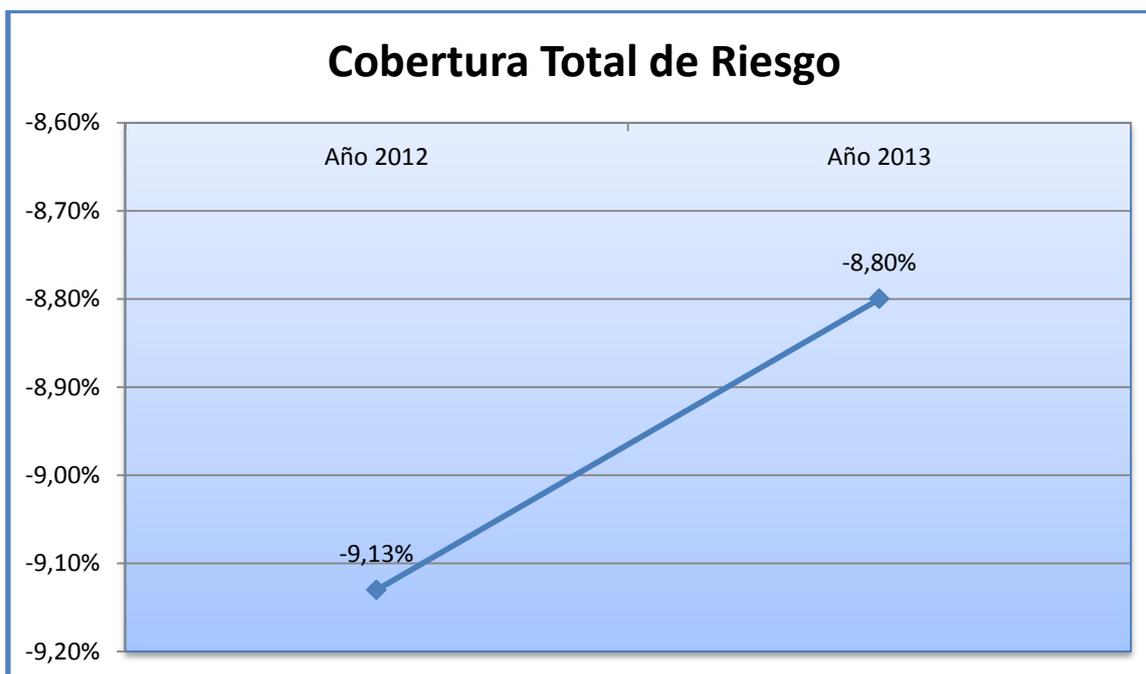
Según los resultados obtenidos en los periodos 2012 y 2013 de la Banca Comunal del Banco de Pichincha se puede observar un nivel de protección que esta asume relativamente bajo ante el riesgo de cartera y contingentes morosos, ya que sus valores son en negativo (-11,58%) y (-10,65%) respectivamente; se ha comparado dicho índice de cobertura con el proporcionado por la Superintendencia de Bancos que se aplica sobre el mismo conjunto de carteras, obteniéndose mejores resultados en el año 2013 con una elevación del 1%.

Cuadro 10. Indicador de Cobertura Total de Riesgos

CALIDAD DE ACTIVOS	
Cobertura Total de Riesgos	
Año 2012	Año 2013
$\text{Cobertura Total de Riesgos} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Activos de riesgo}}$	$\text{Cobertura Total de Riesgos} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Activos de riesgo}}$
$\text{Cobertura Total de Riesgos} = \frac{-658.050.220,01}{7.204.453.954,64}$	$\text{Cobertura Total de Riesgos} = \frac{-727.618.808,45}{8.266.444.509}$
$\text{Cobertura Total de Riesgo} = -0,0913$	$\text{Cobertura Total de Riesgo} = -0,088$
$\text{Cobertura Total de Riesgo} = -9,13\%$	$\text{Cobertura Total de Riesgo} = -8,80\%$

Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Gráfico 14. Indicador de Cobertura Total de Riesgo



Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Análisis

Los resultados obtenidos en el índice de cobertura total de riesgo en los periodos 2012 y 2013 de la Banca Comunal Banco Pichincha se puede observar que el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de pérdida o incobrabilidad de sus activos y contingentes la relación es relativamente baja puesto que sus valores se reflejan en negativo (-9,13%) y (-8,80%) respectivamente. se ha comparado dicho índice de cobertura con el proporcionado por la Superintendencia de Bancos que se aplica sobre el mismo conjunto de carteras, obteniéndose mejores resultados en el año 2013 con una elevación mayor del 1%.

Los resultados obtenidos en el índice de cobertura de cartera, según se puede apreciar en las figuras 12, 13 y 14, dicho índice se sitúa por debajo del -10%

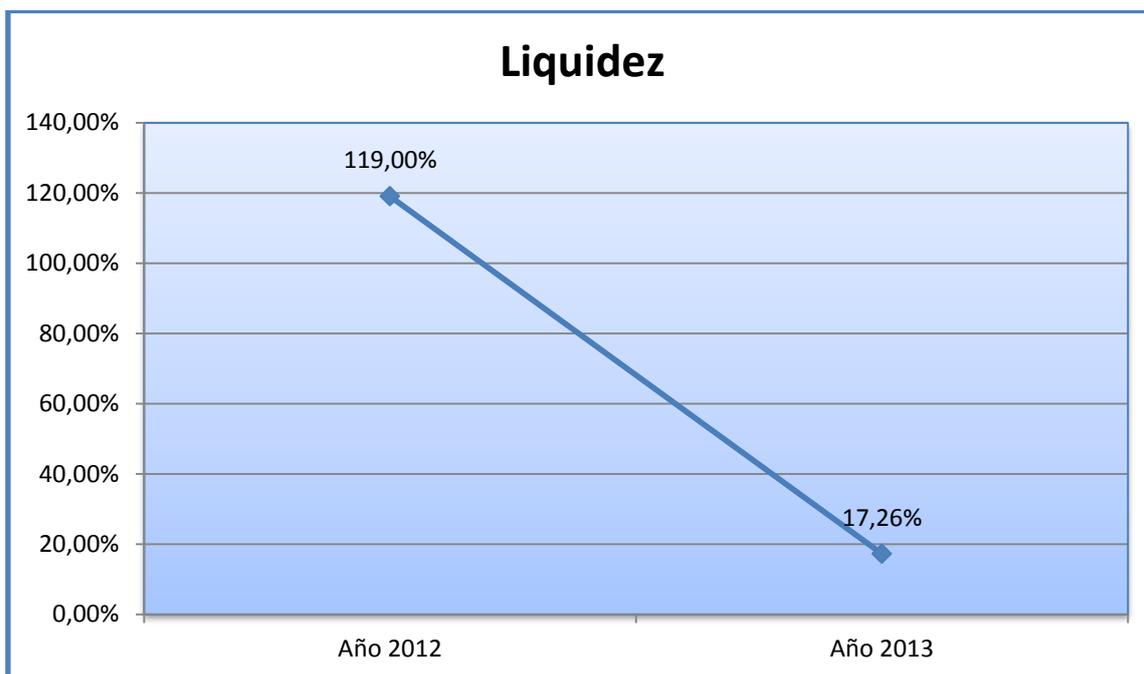
para la mayor parte de carteras, solo en un periodo el índice de cobertura se eleva por encima del -5% lo que indica que este índice cae por debajo del nivel de fiabilidad estadística, esta situación se la puede explicarse al hecho que de que en estos últimos años a existido una mayor relajación de los estándares crediticios de las entidades, tanto en términos de evaluación de los prestatarios como de exigencias de garantías, en tanto que en estos periodos no ha existido recortes en su crecimiento del crédito, es por eso que su cobertura ha disminuido considerablemente.

Cuadro 11. Indicador de Liquidez

LIQUIDEZ	
Año 2012	Año 2013
$Liquidez = \frac{\text{Cobertura de liquidez}}{\text{Requerimiento de liquidez}}$	$Liquidez = \frac{\text{Cobertura de liquidez}}{\text{Requerimiento de liquidez}}$
$Liquidez = \frac{8.405.886.568,39}{7.044.888.791,05}$	$Liquidez = \frac{1.376.978.938,97}{7.978.462.427,65}$
$Liquidez = 1,19$	$Liquidez = 0,1726$
$Liquidez = 119\%$	$Liquidez = 17,26\%$

Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Gráfico 15. Indicador de Liquidez



Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Análisis

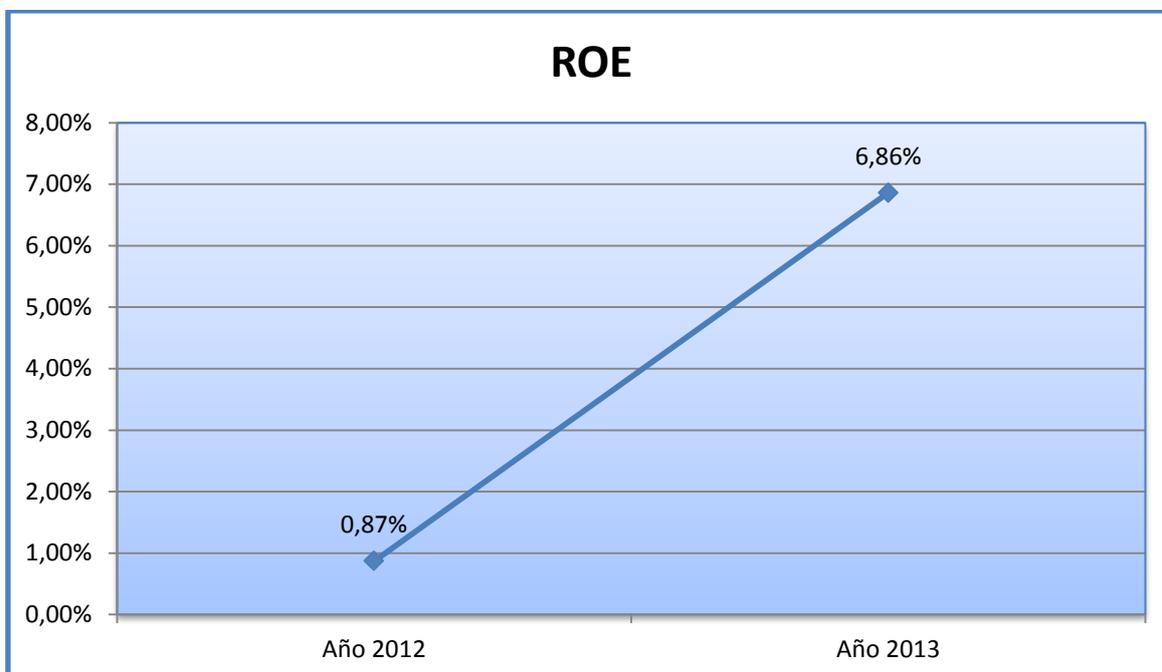
En lo que respecta al índice de liquidez para la Banca Comunal del Banco Pichincha en los años 2012 y 2013 se puede observar que en relación a la disponibilidad que tiene la entidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad la relación es elevada para el primer año con un 119% indicando un porcentaje favorable al ser superior al de la industria de microcréditos; la cual sufre una disminución considerable de más del 100% para el siguiente año indicando un valor de 17,26% aunque se encuentra entre los márgenes; es importante recalcar que las captaciones fueron inferiores que las colocaciones en relación al año anterior.

Cuadro 12. Indicador de Rendimiento sobre el patrimonio

RENTABILIDAD	
Rendimiento sobre el patrimonio	
Año 2012	Año 2013
$ROE = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Patrimonio Promedio}}$	$ROE = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Patrimonio Promedio}}$
$ROE = \frac{65.918.042,97}{757.214.945,86}$	$ROE = \frac{53.541.450,76}{780.442.440,68}$
$ROE = 0,0087$	$ROE = 0,06860$
$ROE = 0,87\%$	$ROE = 6,86\%$

Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Gráfico 16. Indicador de Rendimiento sobre el patrimonio



Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Análisis

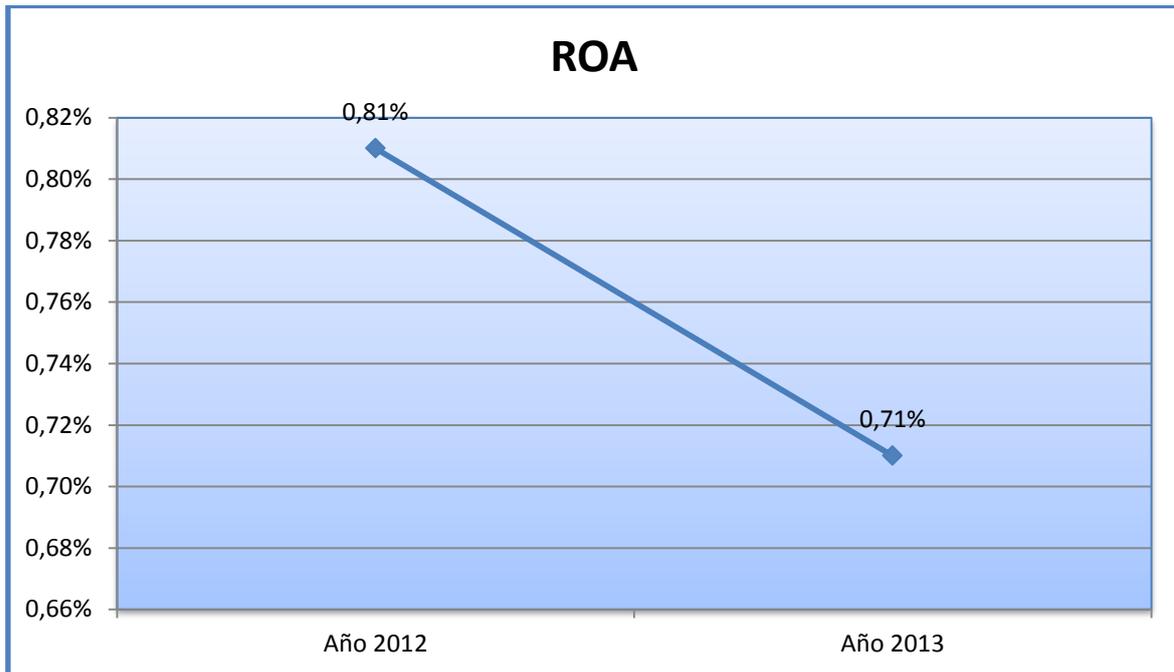
El índice de rentabilidad en relación al patrimonio en los años 2012 y 2013 del Banco Pichincha se puede observar un considerable incremento entre años que van de 0,87% a 6,86% si se los relaciona con los índices del sector 5,31% se puede observar que en el segundo año presenta mayor factibilidad en el retorno generado por el patrimonio.

Cuadro 13. Indicador de Rendimiento sobre activos

RENTABILIDAD	
Rendimiento sobre activos	
Año 2012	Año 2013
$ROA = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Total Activo Promedio}}$	$ROA = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Total Activo Promedio}}$
$ROA = \frac{65.918.042,97}{8.092.708.410,42}$	$ROA = \frac{53.541.450,769}{7.572.140.945}$
$ROA = 0,008145$	$ROA = 0,0071$
$ROA = 0,81\%$	$ROA = 0,71\%$

Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Gráfico 17. Indicador de Rendimiento sobre Activos



Fuente: Balances Generales Banco Pichincha C. A. 2012 – 2013

Análisis

El índice de rentabilidad en relación al activo en los años 2012 y 2013 del Banco Pichincha se puede observar una leve disminución entre años que van de 0,81% a 0,71% si se los relaciona con los índices del sector 2,52% se observa que en ambos años no existe una buena relación en el nivel de retorno generado por los activos ya que son valores considerablemente bajos y la relación debe ser mayor para estar en un nivel aceptable.

Entre los principales resultados obtenidos se pudo observar que los indicadores de morosidad de los microcréditos de la Banca Comunal, se han visto sustancialmente incrementados afectando la calidad de cartera y financieros. Por ende el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Banca Comunal, en sus indicadores ocasionando el

incremento de provisiones, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

Luego de analizar la morosidad existente en los créditos que otorga la Banca Comunal en el sector Microcréditos, en cada uno de los indicadores financieros como se ha mencionado en los respectivos análisis se concluye que el nivel de morosidad aunque no es elevado si presenta riesgos ya que al ser este sector el más vulnerable se deben considerar cada factor tanto de naturaleza macroeconómica como microeconómica para establecer la incidencia que tienen dentro del sector.

Respecto a las determinantes macroeconómicas, los resultados del modelo de datos muestran como la calidad de cartera de créditos se relaciona inversamente con el ciclo de la actividad económica, es decir, los ciclos expansivos o tasas de crecimiento positivas tienden a mejorar la calidad de los microcréditos, contrariamente a lo que ocurre en las fases de recesión económica.

De igual forma se establece que ante aumentos de una unidad porcentual del indicador de endeudamiento de los socios, la morosidad en la cartera de créditos crece en un 0,1%, lo que significa que hay una relación positiva entre estas variables.

En cuanto a los factores microeconómicos, los resultados muestra el indicador de liquidez indica el impacto negativo en la calidad de cartera de las colocaciones, es decir, que a mayores márgenes que tenga la Banca Comunal por su intermediación, la morosidad tendrá una disminución. Al igual que los resultados de las estimaciones indican que a medida que aumentan las colocaciones de la Banca Comunal, disminuye la morosidad del siguiente trimestre, lo cual implica que si se ha dado un proceso de aprendizaje en la entrega de créditos permitiendo que las nuevas colocaciones de los bancos sean de menor riesgo crediticio que las anteriores.

También se ha identificado que la relación que tienen entre el grado de diversificación de un banco (colocaciones sobre activo) y la tasa de morosidad es directa.

Considerando estos antecedentes se procede a plantear la propuesta de verificación de la actividad económica mediante una ficha y la elaboración de un manual para el seguimiento y control de los mecanismos empleados en la cartera de crédito de la Banca Comunal, Banco Pichincha.

PROPUESTA VERIFICACION DE ACTIVIDAD ECONOMICA

GENERALIDADES

Una de las principales actividades que se debe desarrollar en el microcrédito es la verificación, de manera muy particular en los bancos comunales debido a lo vulnerable de su actividad y posición económica, con ello nos estaríamos asegurando el monto que el cliente va a recibir sea el que puede pagar minimizando el riesgo y evitando un futuro cliente moroso.

La verificación en los bancos comunales es un tema muy sensible esto debido al temor de los clientes que el Asesor vaya a observar su negocio o bienes, es por eso que hay que ser muy cauteloso con las palabras y actitudes en este proceso, sin embargo es un paso necesario ya que existe suspicacia o mala fe en algunos clientes, que no poseen negocio y podrían destinar el crédito para actividades improductivas o ajenas a fin de este tipo de crédito.

Banca Comunal (Banco Pichincha) posee dentro de su Acta Constitutiva (ver anexo 2) los pasos que se deben realizar en cada proceso de verificación, sin embargo aquí existe un limitante que lo constituye el número de integrantes que van desde 10 hasta 40 en el caso de Loja, sin mencionar que existen en algunos sectores del país donde se manejan grupos de hasta 120 personas, esta limitante conlleva a otra que es el tiempo de asesor que no podría estar todo un día verificando cliente por cliente.

OBJETIVOS

- Reducir el tiempo de verificación de las actividades económicas de los integrantes de los bancos comunales.
- Constatar que el cliente posea una actividad de la cual provendrá el pago de la cuota del crédito.
- Poner énfasis en un análisis cuantitativo sobre la base de su disponible (liquidez) luego de gastos de supervivencia.

Por lo antes mencionado se propone dentro de este proyecto una verificación simplificada pero integral de cliente mediante una FICHA DE VERIFICACION que en su presentación deberá contener lo siguiente:

1					
		FICHA DE VERIFICACION			
2		NOMBRE DE ASESOR		FECHA:	
2		NOMBRE DEL CLIENTE		CICLO:	
DATOS FAMILIARES			DATOS ECONOMICOS		
INGRESOS		EGRESOS	LIQUIDEZ DEL NEGOCIO		
Conyuge:		Alimentación:		(+) Ingreso de Familiares:	
Hijos:		Educación y Salud:		(-) Obligaciones Financieras:	
Pensiones:		Servicios Públicos:		(-) Cuentas por pagar:	
Otros:		Arriendos:		(-) Otros Gastos:	
TOTAL:		TOTAL:		TOTAL:	
INGRESO FAMILIAR (INGRESOS - GASTOS)			DISPONIBLE TOTAL (ING. FAM + LIQ. DEL NEG.)		
5					
CALIFICACION DEL CLIENTE					
6.1. LAS VENTAS DEL NEGOCIO SE CONCENTRAN EN:					
Hasta 3 Clientes () 4 a 10 Clientes () 11 a 20 Clientes () Mas de 20 Clientes ()					
6.2. LAS COMPRAS DEL NEGOCIO SE CONCENTRAN EN:					
Un Proveedor () 2 a 5 Proveedores () 6 a 10 Proveedores () Mas de 10 Proveedores ()					
6.3. GRADO DE COMPETENCIA DE NEGOCIOS SIMILARES EN LA ZONA:					
Muy Bajo () Bajo () Medio () Alto () Muy Alto ()					
6.4. LA ESTABILIDAD EN LAS VENTAS SON:					
Crecimiento sostenido () Estable () Por Temporada () Volátiles () Decrecientes ()					
6.5. LA SITUACION ESTRATEGICA DEL NEGOCIO ES:					
Complicada () Poco Adecuada () Adecuada () Buena ()					
6.6. LA REPUTACION DEL CLIENTE EN LA ZONA ES:					
Buenas referencias () Nadie lo conoce () Malas referencias ()					
6.7. EL MANEJO FINANCIERO DEL NEGOCIO ES:					
Muy Buena () Buena () Aceptable () Regular () Mala ()					
6.8. EL ASEO Y ORGANIZACIÓN DEL NEGOCIO ES:					
Muy Buena () Buena () Aceptable () Regular () Mala ()					
7. OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES GENERALES:			VERIFICADO POR:		
8. RECOMENDACIÓN DE MONTO PARA EL COMITÉ DE CREDITO:			FIRMA DEL CLIENTE		

Fuente: Acta Constitutiva, Banco del Pichincha. (Anexo 2)
 Elaborado por: El autor

Descripción de la Ficha de verificación

1. Datos de la Entidad Financiera

Para seguridad del cliente y como forma de presentación se establece el sello de la entidad financiera (Banco del Pichincha), y el nombre de la ficha para que el cliente sienta la confianza de entregar la información solicitada al reconocer la finalidad que tiene la misma.

2. Datos Generales

Es indispensable el nombre del cliente o empresa a la cual se está sometiendo la verificación, así como el nombre del asesor quien se encuentra aplicando la ficha y la fecha en la cual se realizó el proceso.

3. Datos Familiares

Con respecto a los datos familiares se toma como referencia los ingresos y egresos que son externos del cliente ya que se deben considerar al momento de adquirir un microcrédito. Para esta ficha se establecen dos columnas en la primera se refiere a los ingresos en relación a los valores que provienen de miembros de la familia, en donde se establecen 4 variables (conyugue, hijos, pensiones y otros). En la segunda columna de egresos se establecen al igual 4 variables (alimentación, educación y salud, servicios públicos y arriendos).

4. Datos Económicos

En los datos económicos se relaciona la liquidez que tiene el negocio del cliente dentro de los cuales se observan valores positivos y negativos en relación al establecimiento como positivos se encuentra los ingresos de famiempresa y como negativos están (obligaciones financieras, cuentas por pagar y otros gastos).

5. Resultados económicos

Para obtener los resultados económicos se toman los valores del punto 3 y 4 donde se obtiene como valor de referencia los ingresos familiares (Ingresos - Gastos), para finalmente obtener el disponible del cliente que resulta de una suma entre el total de ingresos familiares más la liquidez del negocio (punto 4).

6. Datos para Calificación del Cliente

Luego de obtener los datos generales antes mencionados se procede a una calificación del cliente que procede luego de obtener los datos de 8 literales descritos a continuación:

6.1. Ventas del negocio se concentra en

Se establece la concentración de las ventas para determinar cuantos clientes tiene la empresa por lo que se exponen como alternativas (hasta 3 clientes, de 4 a 10 clientes, de 11 a 20 clientes y más de 20 clientes). Se consideran en un nivel promedio de 11 a 20 clientes.

6.2. Las compras del negocio se concentran en

Para conocer la variedad que ofrece el cliente en sus productos o servicios se establece este literal donde se determina con cuántos proveedores se realizan las compras para el negocio, estableciendo como alternativas (un proveedor, de 2 a 5 proveedores, de 6 a 10 proveedores o más de 10 proveedores). Se consideran en un nivel promedio tener de 2 a 5 proveedores.

6.3. Grado de competencia de negocio similares en la zona

En relación al nivel de competencia que presenta el negocio en relación al mercado en donde se encuentra establecido se proponen como alternativas de medición (muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto). Se consideran en un nivel promedio el nivel Medio.

6.4. La estabilidad en las ventas son

Siendo indispensable conocer cuan estables se encuentran las ventas para determinar la permanencia del negocio en el mercado se indican como alternativas de medición (crecimiento sostenido, estable, por temporada, volátiles, decrecientes). Se consideran en un nivel promedio un crecimiento estable.

6.5. La situación estratégica del negocio es

En referencia a la situación estratégica que se encuentra el negocio se presentan como alternativas de verificación (complicada, poco

adecuada, adecuada y buena). Se consideran en un nivel promedio una situación estratégica Adecuada.

6.6. La reputación del cliente en la zona es

La reputación que ha marcado el cliente y su empresa en el mercado o zona donde se encuentra, se considera como información relevante ante la presencia de un microcrédito en donde se presentan como variables de medición: muy bueno, bueno, aceptable, regular y malo. Se consideran en un nivel promedio presentar una reputación aceptable.

6.7. El aseo y organización del negocio es

Finalmente se considera el aseo y organización que presenta el negocio en relación al aseo y la organización en donde se establecen como variables de medición: muy bueno, bueno, aceptable, regular y malo. Se consideran en un nivel promedio una organización y aseo aceptables.

7. Observaciones y Conclusiones generales

Se considera como punto clave colocar al final de la vicha de verificación todas las observaciones que tiene el asesor adicionales a la información receptada, así como las conclusiones que llega en relación a los puntos antes mencionados.

8. Recomendación del Monto

Luego de realizar la ficha se puede proceder a recomendar un monto aproximado para el microcrédito.

9. Firmas

Y como último punto se establecen las firmas respectivas del cliente al que se le aplicó la ficha y de la persona que ha verificado la información.

PROPUESTA MANUAL DE MICROCRÉDITO BANCA COMUNAL

BANCO PICHINCHA

TABLA DE CONTENIDO

1. Descripción del producto

Crédito comunitario destinado a clientes que posean una actividad económica sea esta de comercio, producción o servicios con la finalidad de satisfacer una necesidad de financiamiento

2. Objetivos del producto

- Permitir el acceso al crédito a clientes que no puedan respaldar una operación crediticia en el Sistema Financiero Nacional.
- Brindar servicios financieros adecuados, ágiles y con calidad orientando adecuadamente al cliente con el fin de que disponga un buen uso del mismo con el fin de mejorar su famiempresa
- Minimizar el riesgo y mantener indicadores de mora y riesgos aceptables
- Masificar el crédito a través de préstamos rápidos y sucesivos atendiendo de manera oportuna las necesidades de los clientes.

3. Nombre/marca del producto

Microcrédito Comunal

4. Símbolo y diseño del instrumento del producto



5. Glosario

Zona de Influencia. Zona determinada en la que existe concentración de negocios, donde un equipo de trabajo ejecuta actividades de promoción, análisis, negociación y recuperación

Cliente Nuevo. Cliente que obtiene su primer crédito comunal o que ha dejado de integrar un Banco Comunal por más de 180 días.

Cliente Bancarizado. Cliente nuevo del segmento Banca Comunal, sin embargo ha obtenido experiencia en operaciones crediticias en instituciones del SFR o SFNR.

Comité de Crédito. Instancia interna del banco la cual analiza la capacidad y condiciones en que será otorgada una operación de crédito tomando en cuenta el riesgo que implica para la institución.

Microcrédito Banca Comunal. Crédito destinado a satisfacer las necesidades de financiamiento a clientes que posean una actividad económica por un periodo mayor a 6 meses sea esta de comercio, producción o servicios

Banco Comunal (BC). Grupo de personas (clientes) que se encuentran formando parte de un crédito comunal los mismos que pueden estar formados a partir de 6 integrantes.

Sujeto de Crédito. Persona natural o jurídica que cumple con ciertos requisitos financieros y demográficos, para ser beneficiario de un crédito.

Garantía Solidaria. Compromiso de pago que realizan todos los integrantes de un Banco Comunal, su objetivo radica en cubrir los pagos impuntuales de un miembro del grupo.

6. Descripción de clientes potenciales

- Personas que posean una actividad económica como fuente generadora de ingresos (famiempresa) sea esta de: comercio producción o servicios y que se encuentren ubicados dentro de la zona de influencia de la institución.
- Su monto de endeudamiento con riesgo directo en microcrédito no debe superar los \$ 5000.
- Su monto de endeudamiento consolidado en el sistema financiero no debe superar los \$ 20000 incluye operaciones en trámite
- Personas que no superan los \$ 40.000 en ventas anuales
- La antigüedad del negocio o famiempresa debe ser superior a 6 meses.

7. Características del producto

7.1 Destinos de crédito

El producto financia la adquisición de capital de trabajo, activos fijos, mejoramiento de otros activos, libre disponibilidad o pago de deudas

7.1.1 Capital de Trabajo

Fondos destinados a la compra de materia prima, insumos, mano de obra y demás gastos operativos anteriores a la venta de mercadería.

7.1.2 Activos Fijos

Crédito destinado a financiar inversiones que el cliente requiere para el desarrollo de su actividad económica o adquisición de bienes muebles e inmuebles

7.1.3 Mejoramiento Otros Activos

Monto destinado a mejoramiento de otros activos basado en función del ingreso de la famiempresa o negocio.

7.1.4 Pago de Deudas

- Sustitución de pasivos fuera del sistema financiero
- Pago de deudas dentro del sistema financiero.

7.2 Tasas y costos por servicios

- Todas las operaciones generarán una tasa de interés, la misma que será definida por la gerencia del segmento microcrédito la misma que debe estar dentro de los parámetros regulados por la SBS.
- Todas las operaciones con cuotas vencidas generan una tasa de interés por mora, la misma que será la máxima autorizada por la SBS
- Se establecen costos por concepto de gestión de cobranza que están en relación al monto del crédito y el número de días de mora de cada cuota.

7.3 Seguros

- La cobertura de seguros estará vigente para personas menores de 65 años
- Por disposición de la SBS el seguro de desgravamen es obligatorio
- Se pone a disposición del cliente un seguro médico hospitalario (Inmedical) el mismo que será opcional u obligatorio de acuerdo a la zona de influencia en la que se encuentre el cliente.
- Se proveerá de un micro seguro de vida que cubre los gastos en caso de fallecimiento del cliente

7.4 Montos y plazos

- El Riesgo mínimo por cada cliente será USD 100 y máximo USD 3000.
- El monto de crédito de cada cliente depende de su capacidad de pago y el plazo de la operación.

7.4.1 Endeudamiento máximo

7.4.1.1. Cálculo del Patrimonio

Para el cálculo del patrimonio se tomara en cuenta la ficha de verificación de cliente la misma que se adjuntara a la solicitud de crédito

7.4.1.2. Endeudamiento Máximo

Como norma general se establece que se podrá financiar hasta por el 90% del Patrimonio Total siempre y cuando cumpla con los porcentajes máximos establecidos en la relación cuota / liquidez.

El riesgo directo del cliente no podrá superar el 200% del patrimonio total del cliente. Pero en la realidad todos los créditos son otorgados tomando en consideración el 40% de los ingresos netos.

7.4.2 Montos y Plazos

MONTO	PLAZO
100 - 500	6 MESES
501 - 1000	9 MESES
101 - 3000	HASTA 12 MESES

Elaborado por: El autor

7.4.3 Condiciones Generales

- El asesor de crédito podrá recomendar montos siempre y cuando el cliente cumpla con las condiciones antes descritas
- Para créditos mayores a USD 1000 se debe contar con la verificación de responsable de oficina.
- Clientes que no cumplan con parámetros para monto o plazo se excepcionaran únicamente con autorización del responsable regional.

7.5. Actividades restringidas

Queda expresamente prohibido financiar actividades que vayan en contra de la moral y las buenas costumbres de la comunidad como: night clubs, casinos, discotecas, licorerías, billares, cantinas, juegos electrónicos, juegos de apostar, galleras, etc. Así como aquellas que causen daños “irreparables” a la naturaleza y medio ambiente.

8. Forma de pago

- Se cancelará las cuotas en efectivo de moneda en circulación (dólar americano)
- El cliente podrá realizar pagos anticipados a cuotas, así como también realizar pre cancelación de la operación sin que exista recargo alguno.
- La frecuencia de pagos se la realizará de forma quincenal o mensual, dependiendo de la liquidez con la que cuente el o los socios y la actividad

que realicen, al no disponer los beneficiarios un sueldo fijo mensual, se debe establecer la capacidad de pago según los ingresos que conlleven sus negocios.

9. Inspección

- El asesor de crédito debe verificar de manera obligatoria la actividad económica de clientes nuevos y antiguos, lo hará acompañado de la directiva del Banco Comunal.
- El supervisor de crédito o responsable de oficina debe verificar la actividad económica del cliente cuando el monto de la operación supere los USD 1000.
- En caso de ser necesario el asesor, supervisor de crédito, y responsable de oficina debe solicitar información de respaldo del cliente y verificar lo que considere necesario

10. Vigencia de la operación

La operación se verá reflejada en la orden de pago que recibe el cliente la misma que tendrá una validez de 30 días posteriores a la fecha de entrega en la entrega de crédito.

11. Seguimiento

Los asesores de la Banca Comunal deben dar seguimiento de los clientes del microcrédito de forma permanente debido a la escala de subsistencia es decir

guiar en el monto al cliente para que su famiempresa no colapse en el transcurso del crédito debido a que la misma constituye la fuente de pago.

12. Condiciones generales

- El responsable de oficina debe destinar el número de asesores que considere necesario para atender una zona de influencia.
- El asesor no deberá recibir valores monetarios en el campo, excepto cuando se trate de un cliente de difícil recuperación o por la distancia que se encuentre el cliente de las oficinas del banco o puntos de pago, esto lo realizará con respaldo de un recibo de la institución.
- Se establecerá restricción de colocación en caso de que el asesor presente problemas de riesgo superior a lo indicado por la institución, esto será observado y supervisado por el supervisor o responsable de oficina, con el objetivo que el asesor se dedique a actividades de recuperación de cartera.
- Constituye una obligación de asesor reportar sus actividades al culminar la semana dicho reporte debe coincidir con la descarga del GPS que se le otorga a cada colaborador.
- Es obligación de asesor gestionar la morosidad desde el primer día de impuntualidad en los pagos por parte del cliente.

12. Garantías requeridas

- Se tomará una garantía personal (garante), para todas las operaciones de crédito, siendo este responsable cuando el titular no haya cancelado una

cuota con una morosidad mayor a 5 días, el garante personal debe ser integrante del Banco Comunal a cual pertenece el titular.

- Se utilizara la GARANTIA SOLIDARIA para todas las operaciones de crédito en las cuales el o los clientes no hayan cancelado dos cuotas consecutivas
- Las garantías antes mencionadas serán obligatorias para clientes nuevos y antiguos.

13. Renovación de crédito

- Podrán acceder a una renovación de crédito aquellos clientes que este al día en sus pagos y en la penúltima cuota de la operación vigente
- El cliente podrá acceder a la renovación del crédito en las mismas condiciones de la operación anterior es decir en mismo monto y plazo siempre y cuando el Banco Comunal se encuentre en una escala de créditos mayores a USD 1000
- El o los clientes que aplica para la renovación del crédito no deberán haber tenido un retraso mayor a 5 días en caso de sobrepasar este monto queda a disposición de los integrantes del Banco Comunal autorizar a que el cliente reciba un nuevo crédito.
- En toda renovación de crédito se debe realizar la inspección de la actividad económica dicha verificación constituirá la base de análisis para la nueva operación en relación de monto que solicite el cliente.

14. Excepciones

Únicamente el gerente regional podrá excepcionar cualquier caso que no se ajuste a las políticas de crédito de la institución tomando en cuenta las observaciones del asesor de crédito y responsable de oficina.

15. Requisitos

15.1 Requisitos del sujeto

- Edad mínima: 21 Años
- Edad máxima: 65 años
- Nacionalidad: Ecuatoriana
- Antigüedad de actividad económica: mayor a 6 meses
- El número mínimo de integrantes del Banco Comunal debe ser mayor a 6 personas
- Clientes nuevos y antiguos no deben presentar retrasos mayores a 5 días en el sistema financiero con riesgo directo o indirecto.
- En el caso de deudas indirectas, regularizadas con un certificado bancario de no adeudar o de estar al día, sin importar el saldo y con 30 días de vigencia
- Para personas que presenten bloqueo por inhabilitación en SBS se deberá regularizar con un certificado emitido por la SBS con un máximo de dos años a partir de la fecha de emisión siempre y cuando registre 0, caso contrario actualizado

15.2 Requisitos de documentación

- Formulario de declaración de no estar obligado a llevar contabilidad para clientes microempresarios o en su caso el RISE.
- Copia de cedula
- Copia de papeleta de votación, en caso que el cliente no presente este requisito no será impedimento para el análisis y otorgamiento del crédito
- En caso de clientes casados que tienen disolución de la sociedad conyugal presentar cualquier de los siguientes documentos:
 - Copia de la partida de matrimonio debidamente marginada
 - Liquidación de la sociedad conyugal
 - Disolución de la sociedad conyugal notariada o emitida por un Juez
- En caso de clientes analfabetos o imposibilitados de firmar por discapacidad deberán comparecer a través de un apoderado y presentar:
 - Poder elevado a escritura pública o una carta notariada autorizando el contraer obligaciones de crédito
 - Copia de cédula del apoderado
 - Solicitud firmada por el apoderado
- Clientes que registren en la cédula de ciudadanía nivel de instrucción analfabeto, pero en este documento registren firma, no será necesario requisito obligatorio la presentación de poder para proceder con el análisis de la operación.
- En caso de que el cónyuge del cliente se encuentre fuera del país, presentar una declaración juramentada notariada en la que se justifica esta condición

- En caso de clientes cuyo estado civil sea casados, pero se encuentre conviviendo con una persona de estado civil (soltero, casado, viudo o divorciado), se considerará como unión libre y deberá presentar declaración juramentada que se encuentra separado o copia de la demanda de divorcio; este último requisito con vigencia máximo de un año.

Para cédulas tipo “Fallecido” presentar:

- “Copia íntegra” actualizada de la partida de nacimiento, en la cual se pueda evidenciar que la persona no consta como fallecida
- Copia de cédula de ciudadanía actualizada

Para cédula tipo “Serie Anulada” presentar:

- Certificado del Departamento Jurídico del Registro Civil, en el que indique que el número de cédula con la que se va a ejecutar la operación, es válido.
- Copia de cédula de ciudadanía actualizada

Para cédula tipo “Interdictos” presentar:

- Sentencia del juicio de levantamiento de la interdicción o un certificado del Registro Civil en el que conste el levantamiento de la interdicción
- Copia de Cédula de Ciudadanía actualizada, en la cual aparecerá en la parte superior izquierda tipo de cédula de ciudadanía.

Para Clientes con bloqueo por “Coactiva” presentar un certificado de pago de coactiva emitido por el Departamento de Coactivas que corresponda.

Para clientes con boqueo por demanda judicial o cartera castigada con riesgo directo o indirecto, presentar un certificado de no adeudar emitido por la Institución que corresponda y con vigencia de treinta días

El bloqueo homónimos en listas de observados del CONSEP, solicitará original del certificado del organismo para validar la información

Para proceder con el desbloqueo Personas Políticamente Expuestas con autorización del gerente regional previo tramite en la unidad de cumplimiento

16. Aprobación o negación de solicitudes

- El comité de crédito aprobará o negará las solicitudes de crédito que se envían para tramite con el oficial de crédito las decisiones serán remitidas a administración de la oficina, los créditos que no sean aprobados se pueden volver a tramitar actualizando las fechas y en calidad de crédito emergente con el mismo monto y plazo
- Para la aprobación se tomara en cuenta el número de créditos aprobados del Banco Comunal, el número mínimo de aprobados debe ser de 5 clientes.

17. Gestión de cobranza administrativa

La gestión de cobranza tiene como objetivo identificar las causas de incumplimiento de pago de los clientes y generar el compromiso de pago de la obligación adquirida

17.1 Acciones prohibidas en la Gestión de Cobranza

En cada una de las etapas la gestión de cobranzas está totalmente prohibido:

- Usar lenguaje abusivo
- Usar la fuerza física
- Gritarle al cliente
- Ingresar al hogar del cliente cuando no ha sido invitado
- Humillar públicamente al cliente
- Violar el derecho a la privacidad del cliente
- Discriminar basándose en la etnicidad, género, orientación sexual, creencia religiosa, opinión política o discapacidad.
- Participar en corrupción, soborno, hurto
- Participar en hostigamiento sexual o moral

17.2 Condiciones Generales

DIAS DE MOROSIDAD	ACCIONES A TOMAR
1 a 3	Llamada telefonica
4 a 6	Cobranza personal
7 a 15	Presion a Garante
15 a 30	Presion Grupal
31 a 60	PAGUE YA
60 a 90	
90 a 180	DEMANDA JUDICIAL

Elaborado por: El autor

17.3 Condiciones específicas de las Renegociaciones

- El asesor de crédito precederá a realizar este proceso mediante las observaciones pertinentes según sea el caso específico esto solo pueden ser por hechos relevantes.
- Se realizara renegociaciones de un crédito cuando el cliente se encuentre dentro del tramo 15 a 30 debido a que el cliente aun es recuperable.
- Los integrantes del Banco Comunal deberán respaldar el proceso de renegociación.
- El cliente debe ajustar sus pagos hasta la fecha de cierre de ciclo es decir no debe retrasar el nuevo ciclo a los integrantes del Banco Comunal.
- El cliente debe especificar una fecha en la cual posea mayor liquidez para cancelar la cuota.
- El cliente que se somete a una renegociación no podrá acceder a un nuevo crédito en el próximo ciclo.
- Para el proceso de renegociación debe provenir con la observación del gestor de cobranza y visto bueno del gerente regional.

17.4 Requisitos de Documentación

Para el proceso de renegociación se realizara el mismo trámite y documentación que se requiere para tramitar un crédito normal.

17.5 Ejecución de Garantías

- Dentro del proceso de ejecución de garantías se procederá de la siguiente manera:
- Si el cliente no tiene capacidad de pago se procederá al proceso de renegociación
- Si el cliente no se acoge al proceso de renegociación se aplicará el cobro inmediato al garante interno.
- En el caso de inconformidad del garante y negativa de pago del titular se procederá con la garantía solidaria, siendo este un mal precedente por lo cual los integrantes del Banco Comunal ya no serán sujetos de crédito en ciclos posteriores.

g. DISCUSIÓN

Dentro de la institución objeto de estudio se evidencia que el segmento de crédito comunal está destinado exclusivamente a nivel de clientes de subsistencia por tanto su actividad constituye un elevado riesgo por tanto las precauciones que se deben tomar más allá de las cifras que se puedan calcular, es la implementación de un modelo de negocios acorde al cliente del segmento que se atiende debido a que los mismo no tienen un patrimonio con que respaldar una operación de crédito que no sea la de la garantía solidaria, esta no constituye un mecanismo idóneo de recuperación ya que trabaja bajo un sistema de confianza el cual si se ve vulnerado arrastra a todos los integrantes del Banco Comunal provocando u problema serio de morosidad.

Con los resultados obtenidos se identifica que la cartera de créditos de la Banca Comunal Banco Pichincha se encuentra afectada principalmente por los factores macro y microeconómicos ya que inciden directamente en el comportamiento de la morosidad crediticia del sector microcréditos.

Aunque existen procesos y mecanismos de control estos no se han aplicado correctamente en el proceso de recuperación de cartera, lo que ha generado que se incrementen las cuentas incobrables, ocasionando a corto plazo un incremento en el índice de morosidad provocando inestabilidad en el sector.

De igual manera al evaluar en el buró de crédito, en la información que el personal encargado de la administración envía, no se aprecia el historial

crediticio, sino que solo se observa las instituciones en las que se encuentra vencido el crédito, por lo que no se puede hacer un correcto análisis en base al historial ya que no se observa el Scoring del cliente.

Siendo así se presenta como propuesta la elaboración de una ficha de verificación la cual al ser aplicada a cada uno de los solicitantes del crédito, le permitirá al asesor de crédito obtener los resultados econométricos necesarios para reconocer su capacidad de pago y si puede aplicar al crédito evitando así el incremento en la morosidad, además con la aplicación del manual de mecanismos de control y seguimiento de la cartera de crédito se logrará implementar sistemas de control y manejo, para lograr sensibilizar a los administradores sobre la necesidad de hacer una verdadera gestión de riesgo y hacerles conocer la importancia de hacer cumplir los manuales de crédito ya que sirven en la gestión diaria de otorgamientos de créditos para el buen funcionamiento y crecimiento de la Banca Comunal.

h) CONCLUSIONES

- En la Banca Comunal del Banco Pichincha se demuestra que existe una gran desconfianza de los clientes en la modalidad de créditos grupales debido a que este tipo de créditos trabaja con garantía solidaria (codeudor) y porque no existe un método (legal) de presión exigible al responsables directo de la deuda.
- En la Banca Comunal es excesiva la oferta de crédito, por ende existe el sobreendeudamiento de los clientes lo que provoca una actitud maliciosa entre ellos al momento de cancelar las cuotas.
- El principal factor que acarrea consecuencias reales por la no cancelación de un crédito en la Banca Comunal del Banco Pichincha, es que los socios no cuentan con la solvencia necesaria para cubrir sus montos de deuda adquirida y en el tiempo establecido, debido a que los negocios que la mayoría tiene son rentables en ciertas temporadas del año, siendo esta su única fuente de ingresos para cubrir sus obligaciones.
- El índice de morosidad de acuerdo a los indicadores financieros aplicados a los estados financieros de la Banca Comunal se ha visto sustancialmente incrementado afectando la calidad de cartera y financieros.
- La Banca Comunal tiene un porcentaje considerado de cartera vencida y este va creciendo mes a mes, ya que no cuenta con un plan de recuperación de cartera, aunque tiene establecidos algunos procesos para la recuperación de los mismos, no los sigue por completo, además

proporciona demasiadas facilidades al momento de la aprobación y otorgamiento de los microcréditos.

- Es importante señalar que la Banca Comunal no registra en sus estados financieros la cuenta provisión de cuentas incobrables, debido a la falta de esta, no posee los recursos para cubrir los créditos que o sean cancelados a tiempo.

i) RECOMENDACIONES

- En la Banca Comunal se debe evaluar adecuadamente al cliente de este segmento de crédito considerando de manera especial el nivel de riesgo que acarrea al otorgar una operación de crédito a alguien que no posee un patrimonio como respaldo.
- La institución debe optar por dar una cobertura de crédito (seguro de crédito) para no exponer su cartera a un alto nivel de recuperación y con ello evitar vender cartera en lo posterior.
- La institución debería invertir en una base de buró de crédito más detallada a la que se entrega en la actualidad a los asesores ya que esta constituye una herramienta vital en el análisis de crédito.
- Es fundamental que la Banca Comunal implemente la ficha de verificación para que se dé a conocer los resultados econométricos de los socios y establecer un margen de riesgo que le permitan a los asesores de crédito establecer si aplican a un crédito y el momento del mismo, evitando así la acumulación de morosidad en las carteras de crédito.
- Se recomienda además que se entregue un manual de procedimientos y mecanismos para la recuperación de cartera a todos los asesores de la Banca Comunal, el cual les ayude a minimizar los riesgos en la entrega de los créditos, como por ejemplo la evaluación detallada de la información de cada uno de los socios que deseen acceder a un microcrédito.

j) BIBLIOGRAFÍA

- ARGANDOÑA, A. (2009) La dimensión ética de las microfinanzas. Universidad de Navarra, España.
- BALCELLS, I. & JUNGYENT, J. (1994). La investigación social: introducción a los métodos y técnicas. Barcelona: Escuela Superior de Relaciones Públicas, PPU.
- Banca Fácil (2011) ¿Qué es la tasa de interés? Recuperado de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&Publicacion=1500000000000026&idCategoria>
- CABANELLAS, G. (2004), Riesgo y contingencia
- CATALOGO UNICO DE CUENTAS, (2008). Anexos Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, pág. 80 – 98
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, (2008). Ministerio de Inclusión Económica y Social: Título VI; capítulo cuarto, sección octava.
- CHIRIBOGA, L. (2010) Sistema Financiero. 2da. Edición. Quito.
- DE LARA HARO, A. (2002). Medición y Control de Riesgos Financieros. México. Eco ediciones. pág. 167.
- ELIZONDO, A. (2003). Medición Integral del Riesgo de Crédito. Colombia. Editorial Limusa. pag.43,
- EVANS, A. & BRANCH, B. (2002) Técnicas del Sistema PERLAS. Ed. Madison, Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- GARCÍA, E. (2013) Administración financiera. Recuperado de http://www.eduardobuero.com.ar/administración_financiera_politica_divididos10.htm

- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, L. (1998): Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- MANUAL DE CREDITO COMUNAL, (2010), Banco Pichincha.
- MEMORANDO ECONÓMICO DE INVESTIGACIÓN LEGISLATIVA MEIL. Finanzas Rurales (2006). “En Busca de una Base Jurídica”.
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (2012) Ley y Reglamento de la Economía Popular y Solidaria Recuperado de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wpoontent/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento
- OROZCCO, E. (2007) Los bancos comunales como una alternativa de financiamiento para el desarrollo de las empresarias propietarias de microempresas. Revista académica ECO. Nro. 2 Guatemala.
- PAREDES, R. (2012) Reseña para agencias de cooperación. Ayudando a mejorar la eficacia de agencias de cooperación en las microfinanzas. Equipo del CGAP.
- RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE LA JUNTA BANCARIA, Título X, Capítulo I, Sección I, Art. 2.
- VILLASEÑOR E. (s/f) Elementos de administración de crédito y cobranza, Editorial Trillas, México

k) ANEXOS

ANEXO 1 ANTEPROYECTO DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

**“ANALISIS DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN EL
SEGMENTO DE MICROCREDITO CASO: BANCA COMUNAL
(BANCO PICHINCHA), OFICINA LOJA, PERIODO 2012- 2013”**

“Anteproyecto previo a optar al
grado de Ingeniero En Banca y
Finanzas”

POSTULANTE: Paulo Cesar Toasa Lupercio

LOJA - ECUADOR

2014

a.- TITULO: “ANALISIS DE LOS FACTORES DE MOROSIDAD EN EL SEGMENTO DE MICROCREDITO CASO: BANCA COMUNAL (BANCO PICHINCHA), OFICINA LOJA, PERIODO 2012- 2013”

b.- PROBLEMÁTICA

El microcrédito se desarrolla de manera significativa en la década de los setenta en Bangladesh bajo el impulso del premio Nobel de la paz; el Economista Muhammad Yunus mediante la creación de Grameen Bank, su característica era operar en desembolsos de créditos a grupo de cinco personas dando un giro radical al modo de operación de la banca tradicional, generando así un desarrollo social a un segmento poco atendido por las instituciones de intermediación financiera.

Los países latinoamericanos adaptan esta metodología de acuerdo a las políticas del gobierno de turno de cada país enfocando directamente en el desarrollo económico de los sectores menos favorecidos de la economía y a la vez satisfacer sus necesidades.

En 1986 el estado ecuatoriano empieza a operar mediante el sistema financiero operaciones de crédito a microempresarios el mismo que no tuvo los resultados esperados, de igual manera sucede con las iniciativas de asistir a este sector (microempresarios) en los años subsiguientes hasta llegar a la crisis económica del año 1999, con una economía dolarizada se pierde la confianza en los bancos y los recursos se canalizan a través del sistema cooperativo lo que

permitió la creación de instituciones de micro finanzas y con ello captan el interés de instituciones de la banca privada

Según fuentes del Banco Central del Ecuador en la actualidad el 87% de total del volumen de microcrédito se encuentra concentrado en tres instituciones: Banco Pichincha, Banco Solidario y Banco Procredit el resto comprende alrededor de 110 entidades reguladas y no reguladas, con esto se fortalece y tiene el auge “los microempresarios” constituyéndose en generadores de empleo y dinamizando de manera positiva la economía de este sector.

En el caso específico del Banco Pichincha es en el año 2002 que da el impulso a las micro finanzas mediante la empresa CREDIFE logrando excelentes resultados por tal razón el banco la adopta como una filial, de igual forma sucede en el año 2010 con la empresa MINGA CORP se integra de manera directa bajo el nombre de Banca Comunal Pichincha su estructura se basa en los créditos grupales pero ahora bajo el marco administrativo del banco, la oficina Loja es asignada a la regional Austro y es monitoreada desde la ciudad de Libertad sus resultados fueron exitosos sin embargo estos decaen conforme el periodo de recuperación por una serie de factores:

Factores Internos

- No existen herramientas tecnológicas de campo, ni una adecuada capacitación al personal
- Existen deficiencias en la aplicación de políticas, procesos y manuales establecidos

- La información del score de crédito no es detallada como consecuencia no se puede hacer un análisis económico minucioso del cliente.
- No existe una política de cobranza preventiva ni se aplican políticas de restructuración de cartera vencida de más de 180 días
- Las metas se establecen sin tomar en cuenta la saturación del mercado y la plataforma comercial no realiza selección de clientes con buen comportamiento de pagos.
- La oficina se encuentran fuera de la matriz o agencia del banco

Factores externos:

- Existe desconfianza de los clientes en la modalidad de créditos grupales debido a que este tipo de créditos trabaja con garantía solidaria (codeudor) y porque no existe un método (legal) de presión exigible al responsable directo de la deuda.
- Excesiva oferta de crédito, por ende existe el sobreendeudamiento de los clientes lo que provoca una actitud maliciosa de los clientes al momento de pagar las cuotas
- Desempleo intempestivo, quiebra de los negocios de los clientes o en algunos casos desastres naturales, o emergencias no previstas.

Por lo antes expuesto y enfocado en las falencias existentes en la institución, se establece como problema de estudio:

LA DEFICIENTE ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO INCREMENTA EL RIESGO CREDITICIO DEL BANCO PICHINCHA AFECTANDO A SU EQUILIBRIO FINANCIERO.

c.- JUSTIFICACION

Justificación Académica

La Universidad Nacional de Loja mediante la carrera de Banca y Finanzas tiene como objeto primordial servir a la sociedad entregando profesionales idóneos y capaces de desenvolverse en el ámbito bancario, financiero y emprendimiento, por tanto se busca contribuir a la sociedad a través del campo investigativo la formulación de soluciones a las problemáticas sociales y financieras actuales, poniendo así en práctica lo aprendido durante el periodo de estudios y que la misma sirva como fuente de información para las futuras promociones de la carrera y la universidad, de igual manera constituye un paso previo a la obtención de mi título de Ingeniero en la carrera de Banca y Finanzas.

Justificación Social

Sin lugar a dudas las instituciones financieras tienen netamente un fin social el cual es lograr beneficiar a los ciudadanos a través de líneas de crédito de tal manera que constituyan en un agente productivo para el país, sin embargo el lado negativo es cuando se genera el riesgo de crédito el cual no contribuye a ese principio social sino que se perjudican tanto el cliente como la institución, de igual manera las instituciones de intermediación financiera en la actualidad cumplen con un roles sociales adicionales como son el fomento e incentivo del ahorro y son actores directos de programas de sostenibilidad ambiental.

Justificación Económica

El presente trabajo tiene como finalidad entender de una manera más real (in situ) los verdaderos motivos que conllevan al problema de la morosidad, dejando un poco de lado las proyecciones estandarizadas que se manejan dentro las instituciones financieras las cuales está comprobado que no siempre se cumplen debido a una serie de factores o comportamientos internos y externos los cuales no son comprendidos desde un escritorio, es decir se intenta demostrar que la solución al problema de la morosidad no necesariamente debe ser matemático sino que comprende entender toda una secuencia de patrones o factores que orientados de manera eficiente constituyen más que una medida correctiva transformar a una herramienta preventiva.

d.- OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Analizar los Factores de morosidad en el segmento de Microcrédito caso: Banca Comunal (Banco Pichincha), oficina Loja, periodo 2012- 2013.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Determinar los procesos que utiliza el Banco de Pichincha para la colocación y recuperación del Microcrédito: caso Banco Comunal.
- Identificar los procesos de seguimiento y control utilizados por el Banco de Pichincha para la colocación y recuperación del Microcrédito: caso Banco Comunal.

- Aplicar indicadores financieros para medir el grado de morosidad existente en la cartera de Microcrédito.
- Desarrollar un proceso de verificación integral de la actividad económica del cliente el mismo que plasme en campo todos los requerimientos necesarios previos al análisis de crédito.
- Elaborar un manual de gestión de crédito y cobranza donde se identifiquen los procedimientos reales de campo basado en identificar un patrón de factores como herramienta preventiva de la morosidad.

e.- MARCO TEORICO

f.- METODOS Y TECNICAS

METODOS

Científico.- Permitirá comprender y analizar el problema de la institución, por lo que será necesario plantear un marco referencial, en base a ello desarrollar los objetivos específicos, para el correspondiente análisis de resultados y elaboración de propuestas que ayudaron a solucionar los problemas de la entidad.

Deductivo.- Servirá para desarrollar el proceso de verificación integral de la actividad económica del cliente el cual ayudará a determinar los factores que inciden en su morosidad además se lo utilizará para la aplicación de los indicadores financieros la propuesta de la guía de crédito.

Inductivo.- Se utilizará para conocer los procesos utilizados de la entidad para la colocación, recuperación y seguimiento de la actividad crediticia; y así determinar aciertos y falencias en la colocación y recuperación de la cartera.

Analítico.- Mediante este método se analizará detalladamente el problema planteado especificando todos los aspectos que generan la morosidad señalando fortalezas y debilidades.

Sintético.- Permitirá conocer y comprender los resultados obtenidos en la investigación y en base a ello plantear la respectiva propuesta.

TECNICAS

Observación Directa.- Mediante la observación directa se puede observar el medio en que se desenvuelve la institución y los clientes de la misma.

Entrevista.- Se realizará a los funcionarios y empleados encargados de este departamento en el Banco Pichincha, para obtener información de todos los procedimientos internos que utilizan en el proceso y recuperación del crédito esta información será indispensable para el desarrollo del proyecto.

Encuesta.- Se la aplicará a través de un cuestionario a los clientes que corresponden 410 los cuales poseen deudas por microcréditos para valorar los aspectos más representativos y se obtendrá información precisa.

Redacción Bibliográfica.- Servirá para realizar la recolección de información bibliográfica pertinente para desarrollar el presente trabajo.

h.- RECURSOS

RECURSO HUMANO

- Autor: Paulo Cesar Toasa Lupercio
- Tutor: Ing. John Patricio González
- Colaboradores externos: Personal que labora en las instituciones financieras

RECURSO ECONOMICO	
INGRESOS	
· Aportes del estudiante	375,00
EGRESOS	
· Servicio de Internet	20,00
· Útiles de Oficina	45,00
· Movilización	50,00
· Empastado	90,00
· Copias	50,00
· Impresiones	120,00
· Imprevistos	50,00
TOTAL EGRESOS	375,00

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El autor

FINANCIAMIENTO

El trabajo investigativo será financiado con recursos propios del autor. La elaboración del Presente Proyecto de Tesis, tendrá un costo de trescientos setenta y cinco dólares.

i.- BIBLIOGRAFIA

- BALCELLS I JUNGYENT, J. (1994). *La investigación social: introducción a los métodos y técnicas*. Barcelona: Escuela Superior de Relaciones Públicas, PPU.
- CABANELLAS, Guillermo (2004), Riesgo y contingencia
- DE LARA HARO, A. (2002). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. México. Ecoediciones. pág. 167.
- ELIZONDO, A. (2003). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. Colombia. Editorial Limusa. pag.43,
- EVANS, Anna Cora y BRANCH, Brian. *Técnicas del Sistema PERLAS*. Ed. Madison, 2002: Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO. Carlos y BAPTISTA, Lucio. Pilar. (1998): *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- VILLASEÑOR Emilio, *Elementos de administración de crédito y cobranza*, editorial trillas México.
- CATALOGO UNICO DE CUENTAS, (2008). Anexos Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, pág. 80 – 98

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008. Ministerio de Inclusión Económica y Social: Título VI; capítulo cuarto, sección octava.
- MEMORANDO ECONÓMICO DE INVESTIGACIÓN LEGISLATIVA MEIL. Finanzas Rurales (2006). “En Busca de una Base Jurídica”.
- RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE LA JUNTA BANCARIA, Título X, Capítulo I, Sección I, Art. 2.

ANEXOS

DOCUMENTOS PARA CREDITO COMUNAL

CAJA COMUNAL

ACTA CONSTITUTIVA

En la ciudad de, Población de, Provincia de el día de de 20....., comparecen las personas naturales que se encuentran identificadas al pie de este documento, a otorgar su consentimiento libre y voluntario para fundar como en efecto lo hacen, la CAJA COMUNAL denominada, en adelante la Caja Comunal, así como, a emitir su reglamento de funcionamiento y designar a sus representantes, los cuales a nombre y por cuenta de las integrantes de la CAJA COMUNAL, ejecutarán todos los actos y contratos necesarios tendientes a obtener la aprobación de créditos por parte del BANCO PICHINCHA C.A., créditos que serán destinados por cada integrante de la CAJA COMUNAL, para la ejecución de proyectos productivos que propiciarán en el mejoramiento económico y crear los estímulos para la inversión y ahorro.

Con los antecedentes expuestos, las personas que suscriben y que se encuentran identificadas en este documento, de manera unánime resuelven:

- 1.- La creación de la denominada CAJA COMUNAL
- 2.- Emitir el Reglamento de funcionamiento de la denominada CAJA COMUNAL, el mismo que establece lo siguiente:

CAPITULO I: REQUISITOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES.-

A.- REQUISITOS:

Para integrar una CAJA COMUNAL se requerirá:

1. Ser ecuatoriano de nacimiento o por naturalización,
2. Ser mayor de edad y estar en uso de sus derechos de ciudadanía,
3. Haber sido vecino de la población, comuna o barrio por un período superior a un año.
4. Contar con recursos económicos suficientes y reconocidas calidades moral y ética, que le permitan honrar las obligaciones crediticias adquiridas con BANCO PICHINCHA C.A.
5. Demostrar fehacientemente que realiza alguna labor productiva y rentable o, en caso contrario, demostrar que cuenta con la experiencia y capacidad necesaria para abordar dicha labor responsablemente.

B.- DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS SOCIAS:

DERECHOS:

1. Integrar la Junta Directiva previa elección democrática.
2. Intervenir en la Junta Directiva en orden de autorizar el ingreso o la expulsión de aquellas socias que infrinjan el Reglamento y las resoluciones de la Junta Directiva.
3. Las demás que se establezcan en la presente acta fundacional.

OBLIGACIONES:

1. Por medio de este instrumento y de conformidad con lo establecido en el artículo 1527 de la Codificación del Código Civil, cada uno de los miembros integrantes de la CAJA COMUNAL que suscriben la presente ACTA CONSTITUTIVA, de forma expresa e irrevocable aceptan constituirse en codeudoras solidarias entre sí, por las obligaciones presentes o futuras que adquieran o lleguen a adquirir de forma personal con BANCO PICHINCHA C.A.
2. Destinar el crédito concedido para los fines para los cuales fueron solicitados, los cuales deberán estar en conocimiento de la institución financiera generadora del crédito, así como de los restantes miembros de la CAJA COMUNAL.
3. Realizar el pago oportuno de las cuotas establecidas.
4. Ahorrar e invertir en un certificado de inversión administrado por BANCO PICHINCHA C.A.
5. Las demás que se establezcan en el presente documento.

CAPITULO II: DE LAS CAJAS COMUNALES.-

1. Las Cajas Comunales constituyen una agrupación de personas de un mismo barrio, sector o localidad, que se conocen entre sí, tiene una actividad productiva y buscan mejorar su calidad de vida a través de la obtención de préstamos para sus miembros que se sustenten en el principio de la solidaridad como concepto legal. Dentro de la misión de las cajas comunales consta la captación y formación de los miembros en el concepto de microcrédito, como herramienta que permitirá fortalecer sus negocios y generar los ingresos que le ayuden a atender las necesidades de sus hogares.
2. Para la verificación de la misión y concepción de los objetivos de las cajas comunales, los miembros, a través de la Junta Directiva, se obligan a abrir y mantener, al menos, una cuenta de ahorro y, para seguridad en cuanto a sus movimientos contar con al menos dos firmas conjuntas. La cuenta de ahorros debe ser resguardada celosamente por el grupo de personas que conforman la CAJA COMUNAL.
3. La CAJA COMUNAL y sus miembros asumen, por éste instrumento, responsabilidad solidaria en el cumplimiento de sus obligaciones financieras con BANCO PICHINCHA C.A.
4. La CAJA COMUNAL requiere elegir periódica y democráticamente, con mayoría de votos, a quienes conforman la Junta Directiva y que por este motivo, representarán a los miembros de la CAJA COMUNAL en todo acto o contrato que se requiera para la obtención de créditos en BANCO PICHINCHA C.A., sin perjuicio de otras instituciones del sistema financiero.
5. La CAJA COMUNAL podrá admitir en forma posterior a su formación, nuevos integrantes, los mismos que asumirán y se adherirán a todos los términos previstos en la presente Acta.

CAPITULO III: DE LAS DIGNIDADES QUE CONFORMAN LA JUNTA DIRECTIVA.-

A.- LA JUNTA DIRECTIVA ESTARA INTEGRADA DE LA SIGUIENTE FORMA:

1. Presidente: Será quien administra y dirige a los miembros integrantes de la CAJA COMUNAL. Tendrá a su cargo la inauguración y dirección de las reuniones de la CAJA COMUNAL.
2. Secretario: Será quien toma nota de lo dispuesto en cada reunión de la Junta Directiva y procesa las correspondientes actas.
3. Tesorero: Será quien vigila y fiscaliza el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los miembros integrantes de la CAJA COMUNAL; adicionalmente tendrá a su cargo el denominado Libro de Control de Pagos y ejecutará otras actividades de giro económico tales como inversiones, cobro de multas, etc.
4. Fiscalizador: Será quien controla el cumplimiento del Reglamento Interno y sirve de apoyo a los demás miembros.

B.- LAS OBLIGACIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA SON:

1. Manejar, conjuntamente con la persona designada para el efecto, la denominada Hoja de Control de Pagos; también deberá registrar la cantidad y oportunidad de pago de las cuotas de las socias.
2. Fomentar la participación de todos los miembros en las Juntas y reuniones de la CAJA COMUNAL.
3. Solicitar en su oportunidad y someter a la aprobación de los miembros, las solicitudes de crédito a favor de los miembros integrantes de la CAJA COMUNAL.
4. Mantener a la CAJA COMUNAL con una categoría de riesgo "A, B" para poder optar por créditos por parte del BANCO PICHINCHA C.A.

CAPITULO IV: DEL MANDATO.-

Por medio del presente instrumento los miembros integrantes de la CAJA COMUNAL, quienes suscriben al pie de la presente ACTA CONSTITUTIVA, otorgan poder especial, amplio y suficiente, como en derecho se requiere a favor de los miembros de la junta directiva que se designan más adelante en este instrumento para que, a nombre, en representación y por cuenta de los mandantes realicen todos los actos y contratos necesarios para dar fiel cumplimiento a las obligaciones asumidas por cada una de las socias de la CAJA COMUNAL en virtud de la suscripción de la presente acta fundacional, actos y contratos tales como préstamos, inversiones, ahorro, apertura de cuentas, gestión de cartera, suscripción de solicitudes de crédito, apertura de certificados de depósito a plazo, suscripción de contratos de adhesión a fideicomisos mercantiles, entre otros aspectos aquí señalados de forma expresa.

CAPITULO V: DEL CREDITO Y DE LA CONSTITUCION DE OBLIGACION SOLIDARIA.-

Previo cumplimiento de las estipulaciones reglamentarias anteriormente señaladas y otras que en su momento determine la Institución Financiera acreedora, todos los integrantes de la CAJA COMUNAL serán sujetos de crédito que podrán acceder a préstamos otorgados por BANCO PICHINCHA C.A., que acordaren los miembros integrantes de la CAJA COMUNAL. Las obligaciones contraídas en virtud de la obtención de los referidos préstamos, se constituirán como obligaciones solidarias al tenor de lo establecido en el artículo 1527 del Código Civil, en tal virtud quienes suscribimos la presente ACTA CONSTITUTIVA, de forma expresa e irrevocable nos constituimos en codeudores solidarios entre sí, por la obligaciones presentes o futuras que adquiramos o lleguemos a adquirir de **forma personal** con BANCO PICHINCHA C.A.

De igual forma, cada uno de los miembros integrantes de la CAJA COMUNAL aceptan las condiciones y gestiones de recuperación de crédito (acciones legales) que en su contra pudiera iniciar o ejercer BANCO PICHINCHA C.A.

DECLARACION EXPRESA DEL MIEMBRO INTEGRANTE DE LA CAJA COMUNAL:

a) Declara y garantiza que los pagos y/o abonos al crédito concedido, se realizarán mediante depósito directo a la cuenta No..... en BANCO PICHINCHA C.A., a través de la Junta Directiva de la CAJA COMUNAL de la cual forma parte;

b) Libera desde ya y de manera expresa, incondicional e irrevocable de toda responsabilidad a BANCO PICHINCHA C.A., derivada directa y/o indirectamente por los pagos que realizare por medios distintos al anteriormente expresado. En casos excepcionales que impliquen la recaudación y pago de obligaciones vencidas o morosas, el miembro integrante de la CAJA COMUNAL podrá realizar el pago directamente al funcionario autorizado del BANCO PICHINCHA C.A., única y simultáneamente con la emisión del correspondiente recibo o certificado de pago emitido por la empresa y con sello de la misma;

c) Declara expresamente que conoce y acepta que BANCO PICHINCHA C.A., no cobra valores adicionales a los que constan en los respectivos documentos de obligación, especialmente relacionados con trámites atinentes a la consecución de su crédito, por lo que será de su entera responsabilidad la entrega de recursos a terceros por este concepto o por cualquier otro que no se encuentre expresamente señalado en cada documento de obligación. Los funcionarios, personeros y empleados del BANCO PICHINCHA C.A., tampoco se encuentran autorizados a cobrar valor adicional alguno a los anteriormente indicados;

d) Los funcionarios, personeros y empleados del BANCO PICHINCHA C.A., no se encuentran autorizados a otorgar créditos o préstamos personales, ni tampoco a ofrecer o realizar negocios particulares con los Clientes. La relación con BANCO PICHINCHA C.A., en el proceso de asesoría y generación de microcréditos es directa, pues dicha compañía no tiene intermediario.

DE LAS SANCIONES

Las sanciones que se llegaren a imponer a los miembros integrantes de las CAJAS COMUNALES consisten en multas ocasionadas por retrasos o inasistencias a las sesiones convocadas por la Junta Directiva de la CAJA COMUNAL, por mora en el pago de cuotas, por falta de oportunidad en el cumplimiento de las obligaciones generales y específicas de los socios integrantes de la Junta Directiva.

Autorizan a que en virtud del contrato de gestión de cartera que celebre la CAJA COMUNAL con el BANCO PICHINCHA C.A., éste quede facultado a reportar a los miembros que se encuentren en mora para con la CAJA COMUNAL, con la calificación que corresponda.

En el caso que el miembro de la Junta Directiva se encontrare encargado de efectuar los depósitos de las cuotas adeudadas a BANCO PICHINCHA C.A., no los realizare a tiempo, será sujeto a las multas que le imponga la Junta Directiva.

Las infracciones reiteradas de las disposiciones del Reglamento Interno acarrearán la separación inmediata de la persona incumplida.

Una vez que ha sido aprobado el Reglamento Interno de funcionamiento de la CAJA COMUNAL, se procede a elegir democráticamente a los integrantes de la Junta Directiva:

	NOMBRE	FIRMA
PRESIDENTA:		
TESORERÍA:		
SECRETARÍA:		
FISCALIZADORA:		

Para constancia de todo lo expuesto, discutido y aprobado en ésta reunión, los presentes suscribimos a continuación:

	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		

NUEVA DIRECTIVA LUEGO DE COMITE DE CREDITO

	NOMBRE	FIRMA
PRESIDENTA:		
TESORERÍA:		
SECRETARÍA:		
FISCALIZADORA:		

FIRMA DEL ASESOR DE CRÉDITO

SOLICITUD DE CRÉDITO

GRUPAL
INDIVIDUAL

CICLO	NOMBRE DE GRUPO	DESTINO DEL CRÉDITO (Para que necesita el crédito)	FECHA
-------	-----------------	--	-------

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	PRIMER NOMBRE	SEGUNDO NOMBRE	CÉDULA
ACTIVIDAD QUE REALIZA		TIEMPO DE ACTIVIDAD	CÓDIGO	DÍAS DE ATENCIÓN: HORARIO DE ATENCIÓN: DE ____ A ____
¿SU ACTIVIDAD LA REALIZA EN EL LUGAR DONDE VIVE? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			SI SU RESPUESTA FUE "NO" LLENE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:	
Calle Principal	Número	Calle Secundaria	Teléfono:	
Provincia:	Cantón:	Parroquia:	Barrio:	
SECTOR ECONÓMICO:	COMERCIO <input type="checkbox"/>	SERVICIOS <input type="checkbox"/>	PRODUCCIÓN <input type="checkbox"/>	

DATOS DEL CRÉDITO QUE SOLICITA

DESTINO:	CAPITAL DE TRABAJO <input type="checkbox"/>	ACTIVO FIJO <input type="checkbox"/>	ESPECIAL <input type="checkbox"/>	ADECUACIÓN DE VIVIENDA <input type="checkbox"/>
MONTO:\$	PLAZO:	FRECUENCIA DE PAGO:		

DATOS ACTIVIDAD DEL CLIENTE

(A) VENTAS PROMEDIO DIARIAS \$ _____	(B) DIAS QUE TRABAJA AL MES _____	(C) TOTAL VENTAS MENSUALES \$ _____ (A X B)
(D) COMPRAS MENSUALES \$ _____	(E) MARGEN \$ _____ (C-D)	

ESTADO DE RESULTADOS

+ VENTAS Ventas contado _____ Ventas crédito _____ - COSTO DE VENTAS _____ A = MARGEN BRUTO _____ B - GASTOS NEGOCIO Sueldos del Personal _____ Servicios (luz, agua, telf.) _____ Transporte _____ Cuotas Préstamos _____ Arriendos _____ Imprevistos _____ C = TOTAL UTILIDAD NEGOCIO (A-B) _____	OTROS INGRESOS FAMILIARES D Otros ingresos familiares _____ Especifique _____ _____ E Gastos Familiares _____ Especifique _____ _____ F Total ingresos familiares (D-E) _____ Total famiempresa (C+F) _____
---	--

BALANCE GENERAL

ACTIVO LO QUE POSEE	VALOR USD		PASIVO LO QUE DEBE	VALOR USD	
	FAMILIA	NEGOCIO		FAMILIA	NEGOCIO
a) Dinero efectivo	_____	_____	k) Dinero que debe < 1 año	_____	_____
b) Cuentas de ahorro-CDI'S	_____	_____	l) Bancos/Coop.	_____	_____
c) Cuentas por cobrar	_____	_____	m) Proveedores	_____	_____
d) Mat. Prima/Mercadería	_____	_____	n) Personas	_____	_____
e) Casa - Local	_____	_____	o) Dinero que debe > 1 año	_____	_____
f) Bienes Muebles	_____	_____			
g) Bienes Inmuebles	_____	_____			
TOTAL ACTIVOS (a+...g)	(J)	(K)	TOTAL PASIVOS (k+...o)	(L)	(M)
N) TOTAL ACTIVOS (J+K)	\$ _____				
O) TOTAL PASIVOS (L+M)	\$ _____				
(PT) TOTAL PATRIMONIO FAMIEMPRESA	(N-O) \$ _____				

PARA USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN

Información del Asesor

¿El cliente dio información? (Transparencia)	Total <input type="checkbox"/>	Mediana <input type="checkbox"/>	Poca <input type="checkbox"/>
¿Qué impresión tuvo del cliente?	Excelente <input type="checkbox"/>	Muy buena <input type="checkbox"/>	Buena <input type="checkbox"/>
¿Pudo verificar y confirmar la información?	Total <input type="checkbox"/>	Mediana <input type="checkbox"/>	Poca <input type="checkbox"/>
Comentarios del Asesor: _____			

CONDICIONES DE CRÉDITO

	Valores en USD	Explicación
Monto Financiado		Es el valor total de la deuda que adquiere el cliente
Monto Líquido a Recibir		Es el valor que recibe el cliente
Tasa de interés fija anual		Es la tasa fijada por la Financiera por el Préstamo adquirido
Suma de cuotas		Es la suma del monto líquido a recibir + carga financiera + seguro de vida y salud
Carga Financiera		Son los intereses generados hasta el vencimiento del préstamo
Interés por cobrar		Es el valor que se cobra en base al monto financiado y a la tasa de interés fijada
Microcrédito: Subsegmento: _____ Tasa Nominal: _____ % Tasa Mora: _____		

SEGUROS VOLUNTARIOS

Concepto	Costo	Periodicidad	Justificación
<input type="checkbox"/> Seguro de Vida y Salud		Al desembolso del crédito	Valor cobrado por la aseguradora, cubriendo al préstamo vigente y aceptados voluntariamente por el cliente, los beneficios médicos familiares.

GASTO POR CUENTA DE TERCEROS

Concepto	Costo	Explicación

INFORMACIÓN SOCIAL

INDICADOR	RESPUESTA	INDICADOR	RESPUESTA
1.- ¿Cuántos miembros del hogar tienen 16 años o menos?	A. Cuatro o más <input type="checkbox"/> B. Tres <input type="checkbox"/> C. Dos <input type="checkbox"/> D. Uno <input type="checkbox"/> E. Ninguno <input type="checkbox"/>	6.- ¿Con qué se cocina principalmente en este hogar?	A. Leña, carbón u otro <input type="checkbox"/> B. Gas, electricidad o no se cocina <input type="checkbox"/>
2.- ¿Se matricularon o inscribieron todos los miembros del hogar de edades de 5 a 16 años en el presente año escolar?	A. No <input type="checkbox"/> B. No hay miembros de edades de 5 a 16 años <input type="checkbox"/> C. Sí <input type="checkbox"/>	7.- ¿Tiene este hogar un carro?	A. No <input type="checkbox"/> B. Sí <input type="checkbox"/>
3.- ¿Cuál es el material predominante del techo de la vivienda?	A. Teja, palma/paja/hoja <input type="checkbox"/> B. Sinc. asbesto (Eternit) <input type="checkbox"/> C. Hormigón / losa / cemento <input type="checkbox"/>	8.- ¿Tiene este hogar un refrigerador?	A. No <input type="checkbox"/> B. Sí <input type="checkbox"/>
4.- ¿Con qué tipo de servicio higiénico cuenta este hogar?	A. No tiene, letrina, inodoro y pozo ciego, inodoro y pozo séptico fuera de la vivienda <input type="checkbox"/> B. Inodoro y alcantarillado fuera de la vivienda <input type="checkbox"/> C. Inodoro y pozo séptico dentro de la vivienda <input type="checkbox"/> D. Inodoro y alcantarillado dentro de la vivienda <input type="checkbox"/>	9.- ¿Cuántos televisores a color tiene el hogar?	A. Ninguno <input type="checkbox"/> B. Uno <input type="checkbox"/> C. Dos <input type="checkbox"/> D. Tres o más <input type="checkbox"/>
5.- ¿Dispone este hogar de ducha?	A. No <input type="checkbox"/> B. Sí <input type="checkbox"/>	10.- ¿Tiene este hogar una licuadora?	A. No <input type="checkbox"/> B. Sí <input type="checkbox"/>

DECLARACIÓN

El cliente declara que los fondos objeto de esta transacción y los que honrarán su obligación, no serán destinados ni provienen de ninguna actividad ilegal o delictiva; ni consentirá que terceros efectúen depósitos o transferencias a su cuenta provenientes de estas actividades. Expresamente autoriza al Banco Pichincha C.A., realizar las verificaciones y debida diligencia correspondientes, e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detectare transacciones inusuales e injustificadas por lo que no ejercerá ningún reclamo o acción judicial.

FIRMA SOLICITANTE

FIRMA CÓNYUGE

VERIFICACIÓN

Declaro que la información detallada en el presente documento fue obtenida y verificada en el negocio del cliente cumpliendo todos los procedimientos determinados en las políticas de crédito de Banco Pichincha.

FIRMA DEL ASESOR DE CRÉDITO

CC-003 V. 09-210922

INFORMACIÓN BÁSICA

PARA USO INTERNO INSTITUCIÓN

OFICINA	NOMBRE ASESOR	CÓDIGO ASESOR	FECHA	FOTO

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE	
CÉDULA	LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		NACIONALIDAD	EDAD	PROFESIÓN	SEXO M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	
ESTADO CIVIL							Nº DE HIJOS
SOLTERA (O) <input type="checkbox"/> CASADA (O) <input type="checkbox"/> DIVORCIADA (O) <input type="checkbox"/> UNIÓN LIBRE <input type="checkbox"/> SEPARADOS <input type="checkbox"/>							
NIVEL DE EDUCACIÓN DEL SOLICITANTE: SIN ESTUDIOS <input type="checkbox"/> PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> UNIVERSTARIA <input type="checkbox"/> TÉCNICA <input type="checkbox"/>							
TIPO DE VIVIENDA DONDE RESIDE: PROPIA <input type="checkbox"/> Hipotecada: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ARRENDADA <input type="checkbox"/> VIVE CON FAMILIARES <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> Valor: _____							
Dirección: Calle Principal		Número		Calle Secundaria		Tiempo de residencia en meses:	
Provincia:	Cantón:	Parroquia:	Barrio:	Teléfono:			
En caso de no residir en vivienda propia, indique: Nombre del propietario:						Teléfono:	
NOMBRES Y APELLIDOS CONYUGE			CÉDULA	NACIONALIDAD	EDAD		
ACTIVIDAD CONYUGE		INGRESOS MENSUALES \$		Nº PERSONAS QUE DEPENDEN DE INGRESOS FAMILIARES:			
TIENE ALGÚN FAMILIAR QUE TRABAJE EN LA INSTITUCIÓN				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
NOMBRE:				PARENTESCO:			

DATOS ACTIVIDAD DEL SOLICITANTE

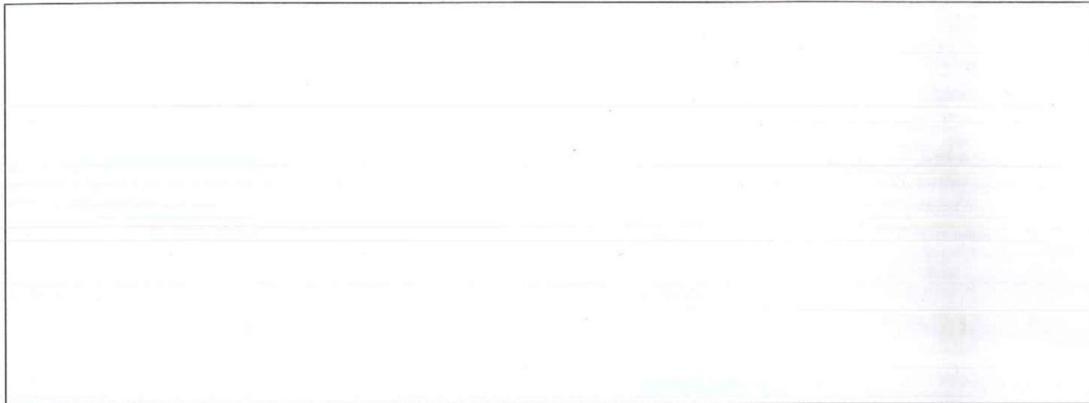
SECTOR ECONÓMICO:		COMERCIO <input type="checkbox"/>	SERVICIOS <input type="checkbox"/>	PRODUCCIÓN <input type="checkbox"/>
ACTIVIDAD QUE REALIZA:	TIEMPO DEL NEGOCIO EN MESES	CÓDIGO ACTIVIDAD:	DÍAS DE ATENCIÓN: _____ HORARIO DE ATENCIÓN: DE _____ A _____	
¿SU ACTIVIDAD LA REALIZA EN EL LUGAR DONDE VIVE? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI SU RESPUESTA FUE "NO" LLENE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:				
Calle Principal		Número	Calle Secundaria	
Provincia:		Cantón:	Parroquia:	Barrio:
El lugar donde practica su actividad es: Propio <input type="checkbox"/> Alquilado <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/>				
Realiza la actividad en: Local <input type="checkbox"/> Ambulante (Calle) <input type="checkbox"/> Semiambulante (local y calle) <input type="checkbox"/>				
REFERENCIAS Escriba el nombre, apellido, teléfono y dirección de 2 personas que puedan dar referencias de usted:				
APELLIDOS Y NOMBRES		PARENTESCO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1. _____		_____	_____	_____
2. _____		_____	_____	_____

CC-012

CROQUIS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO

Referencias (Tienda, Iglesia, Parque, etc...) _____

Dirección domicilio anterior (si es menor a un año) _____



CROQUIS DE UBICACIÓN DEL NEGOCIO

Referencias (Tienda, Iglesia, Parque, etc...) _____



DECLARACIÓN

El cliente declara que los fondos objeto de esta transacción y los que honrarán su obligación, no serán destinados ni provienen de ninguna actividad ilegal o delictiva; ni consentirá que terceros efectúen depósitos o transferencias a su cuenta provenientes de estas actividades. Expresamente autoriza al Banco Pichincha C.A., realizar las verificaciones y debida diligencia correspondientes, e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detectare transacciones inusuales e injustificadas por lo que no ejercerá ningún reclamo o acción judicial.

REQUISITOS OBLIGATORIOS DEL CLIENTE

- Firma autorización consulta Buró Previo firmada por los clientes del grupo
- Copia de Cédula del cliente
- Copia planilla servicios básicos (hasta 3 meses)

Firma del Solicitante

OP-253095

DECLARACION JURADA DE BIENES

Datos generales

Yo (nosotros) _____ con documento(s) de identidad No. _____ Domiciliado(s) en: _____

_____, mayor (es) de edad, hábil (es) por derecho, soltero, casados, declaro (amos) bajo juramento, ser legítimo (s) propietario (s) de los activos y bienes del hogar que se especifican a continuación:

Así mismo me(nos) comprometo(emos) a no transferir ni a ceder ningún título, total ni parcialmente, así como a no alquilarlo (s) ni darlo (s) en usufructo, ni constituir sobre el (los) bien(es) ningún otro derecho especial o gravamen de ninguna clase a favor de terceras personas, que no sea la constituida o por constituirse con la Institución. Declaro (amos) que el (los) bien (es) objeto de esta declaración jurada no tienen juicios disputas o controversias de ninguna clase y que no exista ningún hecho, circunstancia o causa de hecho ni de derecho que pudiera afectar o motivar que se afecte total o parcialmente mi (nuestro) derecho de propiedad sobre los mismos, sobre todo garantizan y dan plenas seguridades a la Institución que sus derechos sobre el (los) bien (es) son perfectos y saneados, y que no pesa (n) ni recae (n), ningún gravamen a favor de otros acreedores, encontrándose en pacífica posesión de dichos bien (es) que es (son) propietario (s) y poseedor (es) de buena fe.

Activos Fijos					
No.	Cantidad	Descripción del Bien	Marca	No. de Serie	Valor Comercial
Valor total de garantía de los activos fijos					

Mercadería	
Descripción de la Mercadería	Valor Comercial
Valor total de la Mercadería	

Bienes del Hogar					
No.	Cantidad	Descripción del Bien	Marca	No. de Serie	Valor Comercial
Valor total de garantía de los bienes del hogar					
VALOR TOTAL DE LA GARANTIA					

Declaro (amos) conocer los alcances legales de la presente declaración jurada de bienes y me (nos) someto (emos) a responder ante las leyes si, como producto de esta declaración se podría establecer que hemos cometido perjurio.

Es cuanto declaro (amos) en honor a la verdad. Para constancia de lo declarado, suscribo este documento a los _____ días del mes de _____ del _____

Firma del Propietario

Firma del Cónyuge

Yo _____ juro haber realizado la verificación de todos los bienes declarados anteriormente, los mismos que serán tomados en garantía por la Institución.

Firma Asesor

CC-004

AUTORIZACION BURO

No.	Nombres y Apellidos	Número de cédula	Actividad Económica	Reunión				Firma de Socios
				R1	R2	R3	R4	
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								
41								
42								
43								
44								

OP-230922

DECLARACIÓN

El cliente declara que los fondos objeto de esta transacción y los que honrarán su obligación, no serán destinados ni provienen de ninguna actividad ilegal o delictiva; ni consentirá que terceros efectúen depósitos o transferencias a su cuenta provenientes de estas actividades. Expresamente autoriza al Banco Pichincha C.A., realizar las verificaciones y debida diligencia correspondientes, e informar de manera inmediata y documentada a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detectare transacciones inusuales e injustificadas por lo que no ejercerá ningún reclamo o acción judicial.

ASESOR RESPONSABLE

CO-01BP

INDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
a) TITULO	1
b) RESUMEN	2
ABSTRACT.....	5
c) INTRODUCCIÓN	8
d) REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
e) MATERIALES Y MÉTODOS	42
f) RESULTADOS.....	44
PROPUESTA VERFICACION DE ACTIVIDAD ECONOMICA	78
PROPUESTA MANUAL DE MICROCREDITO BANCA COMUNAL.....	86
g) DISCUSIÓN	103
h) CONCLUSIONES	105
i) RECOMENDACIONES	107
j) BIBLIOGRAFÍA	108
k) ANEXOS	110
ANEXO 1 ANTEPROYECTO DE TESIS.....	110