

## **CERTIFICACION**

Yo, C.P.A. Julio Mora Aristega Docente de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática. Certifico que las Egresadas Diana Maritza Mora Almache y Gilda Angélica Valenzuela Santana realizó la tesis titulada **CONTROL DEL RIESGO EN LA ADMINISTRACION DE LOS CREDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERTIVA “SAN ANTONIO” CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A. Julio Mora Aristega

**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORIA

Nosotras, Diana Mora Almache y Gilda Valenzuela Santana, egresadas de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, **CERTIFICAMOS** que el Proyecto de Tesis previo a la obtención de título en la Especialización de Contaduría y Auditoría, cuyo título es: **“CONTROL DEL RIESGO EN LA ADMINISTRACION DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO DE LA COOPERATIVA “SAN ANTONIO” LTDA. DE LA CIUDAD DE BABAHOYO”** es de nuestra autoría, el cual no ha sido presentado por ninguna institución dedicada a la investigación, ni grado o calificación profesional.

Por medio de la presente cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual correspondiente de este trabajo, a la Universidad Técnica de Babahoyo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y normativa institucional vigente.

Egda. Diana Maritza Mora Almache

**120595867-9**

Egda. Gilda Angélica Valenzuela Santana

**120510621-2**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar queremos agradecer a DIOS porque él nos ha dado toda la sabiduría, el conocimiento y la inteligencia; porque nos hemos alistado para el día de la batalla y será él quien nos conceda la victoria, porque en Dios hemos puesto toda nuestra confianza.

A nuestras Madres, por sus sabios consejos y ejemplos de perseverancia, paciencia y responsabilidad, por lo que trataremos de seguir cumpliendo con honrados e imitados pasos, ya que nos han enseñado con hechos que cuando algo se quiere con la ayuda de Dios lo podemos lograr.

Así mismo quisiéramos expresar nuestro profundo agradecimiento al Docente C.P.A. Julio Mora Aristega, Director de la presente Tesis, por su valiosa orientación y fuente de apoyo para la culminación de la misma.

A todos nuestro mayor reconocimiento de gratitud.

**Diana Maritza Mora Almache**

**Gilda Angélica Valenzuela Santana**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este proyecto de tesis a Dios y a nuestras madres.

A Dios porque ha estado con nosotras en cada paso que hemos dado, cuidándonos y dándonos la fortaleza suficiente para continuar, a nuestras Sras. Madres, Leonor Almache y Emma Santana, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo el pilar fundamental en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se ha presentado sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad.

Para ellas con mucho amor y cariño dedicamos todo nuestro esfuerzo y trabajo en la realización de la presente tesis.

**Diana Maritza Mora Almache**

**Gilda Angélica Valenzuela Santana**

## **PRESENTACION**

La referida tesis es presentada justamente para dar a conocer desde una mejor perspectiva lo referente a otorgamiento de créditos de consumos y por ende a la existencia de algún tipo de riesgo en su gestión. Dado que un crédito constituye el hecho de un reembolso de dinero, donde las partes se comprometen una parte a conceder y la otra a devolver una cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas.

Sin embargo debemos recalcar que este proyecto conlleva una serie de procesos que serán explicados por cada una de nosotras, haciendo énfasis en lo que involucraría controlar una situación riesgosa en la administración de créditos de consumo como se menciona anteriormente y para lo cual se propone una alternativa mediante la utilización de una técnica llamada Puntuación de Crédito (5 COC'), garantizando un mejor y adecuado control tratando de esta forma minimizar los posibles riesgos crediticios.

A continuación se detalla cada una de las partes comprendidas por los capítulos correspondientes, en donde se exponen sus objetivos, métodos, técnicas, hipótesis y demás puntos relevantes.

## RESUMEN

Este proyecto se realiza con la finalidad de que se pueda controlar y disminuir el riesgo que implica la Administración de su cartera de consumo, al otorgar recursos ya sea a personas naturales o jurídicas para un determinado tipo de actividad; lo mismo que se logrará implantando un Modelo de Control de riesgos de carteras, para así evitar el riesgo en la otorgación de los mismos.

Así mismo, se realizaron encuestas al personal de la Cooperativa y a un número específico de clientes para determinar ciertos puntos concernientes a la aplicación de una técnica estadística y a la forma de cobrar los créditos por parte del Departamento encargado de esa área de la Cooperativa, esto se lo efectuó con el objetivo de medir el grado de aceptación del personal de la Institución y conocer el criterio que tienen los clientes con respecto a los créditos otorgados por la Cooperativa y el trabajo efectuado por el Departamento de Cobranzas. El resultado fue que la mayoría del personal considera necesaria la implementación de una técnica estadística para la aprobación o rechazo de un crédito, mientras tanto los clientes están conformes con el trabajo efectuado por parte del Departamento de Cobranzas, sin embargo un 40% de ellos piensan que la Cooperativa debe contar con un mejor control de los créditos otorgados.

En el Capítulo I, se incluye el problema de investigación, sus objetivos y los temas relacionados con el proyecto; que proporciona los términos básicos relacionados con el Sistema Financiero de Ecuador, los cuales permiten al lector formarse una idea general sobre su función, estructura, origen, y marco legal, además, se destacan ciertas definiciones.

El Capítulo II, presenta conceptos de Cooperativa de Ahorro y Crédito, definición de que lo es un Crédito en general, Crédito de Consumo, los requisitos mínimos solicitados en la aprobación de un crédito de consumo, los procedimientos indicados para su valuación.

También se define el concepto de Riesgo y su clasificación enfocada a las Instituciones Financieras, enfatizando sobre los elementos que debe tomar en cuenta el Departamento de Riesgos, la Morosidad Crediticia, que es la Administración de riesgos y el porqué de su importancia.

En el Capítulo III, se destaca toda la metodología que se utiliza en la investigación, es decir los métodos utilizados, instrumentos, la población y muestra, las posibles soluciones, sus variables, etc.

En el Capítulo V, se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, las cuales persiguen que las Cooperativas y los estudiantes amplíen sus conocimientos sobre el Riesgo de Crédito enfocado a la Cartera de Consumo.

En el Capítulo IV, tenemos los resultados obtenidos de las encuestas realizadas tanto al personal de la Cooperativa, como a sus clientes, la observación efectuada y la interpretación de los resultados obtenidos.

El Capítulo VI, presenta las razones por las cuales es necesario la adopción de un Método Estadístico que permita discernir en la aprobación o rechazo de un préstamo y así de esta manera poder disminuir el Riesgo en los Crédito de Carteras de Consumo de una Cooperativa, detallando los objetivos que se deben considerar, su uso como apoyo al Departamento de Riesgos y las políticas que pueden ser adoptadas en base a la nueva técnica que ha dado resultados positivos en el resto de empresas dedicadas a este mercado.

Para realizar esta tesis se llevaron a cabo los métodos Lógicos, Analíticos, Hipotéticos, demostrativos, expositivos y las técnicas de investigación de campo y entrevistas; es decir, se recopiló toda la información posible en periódicos, libros, revistas y entrevistas al Personal y Clientes de la Cooperativa, información que luego se analizó a efecto de comprobar la hipótesis.



# ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINAS</b>
CERTIFICACION	II
AUTORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
PRESENTACION	VI
RESUMEN	VII - IX
<b><u>CAPITULO I</u></b>	
<b>1. INTRODUCCION</b>	1 - 2
1.1 Formulación del problema	3
1.2 Justificación del estudio	3 - 4
1.3 Objetivos General y Específicos	4 - 5
1.4 Restricción y Alcance del estudio	5 - 7
<b><u>CAPITULO II</u></b>	
<b>2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL</b>	
2.1 Alternativa Teórica	8 - 12
2.2 Marco Institucional	12 - 16
2.3 Desarrollo de Categorías	16
2.3.1 Categorías	16 - 27

### **CAPITULO III**

#### **3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

3.1	Diseño de la Investigación	28
3.2	Métodos	28 - 29
3.3	Técnicas	30
3.3.1	Instrumentos	30
3.4	Población Y Muestra	30 - 32
3.5	Hipótesis General y Específicas	33
3.6	Variables	34
3.6.1	Variable Dependiente General	34
3.6.2	Variable Independiente General	34
3.6.3	Variable Dependiente Especifica 1	34
3.6.4	Variable Independiente Especifica 1	34
3.6.5	Variable Dependiente Especifica 2	34
3.6.6	Variable Independiente Específica 2	34
3.6.7	Variable Dependiente Específica 3	34
3.6.8	Variable Independiente Específica 3	35
3.7	Organización y Procesamiento de la Información	35
3.8	Proceso metodológico para la verificación de la hipótesis	36 - 38

### **CAPITULO IV**

#### **4 RESULTADOS OBTENIDOS**

4.1	Presentación de datos generales	39 - 47
4.2	Observación Documentaria	48

4.3	Presentación y Análisis de Resultados	49 - 63
4.4	Interpretación y discusión de resultados	64 - 67
<b><u>CAPITULO V</u></b>		
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1	Conclusiones	68 - 69
5.2	Recomendaciones	70 - 72
<b><u>CAPITULO VI</u></b>		
<b>6</b>	<b>PROPUESTA</b>	
6.1	Título	73
6.2	Justificación	73 - 74
6.3	Fundamentación	74 - 78
6.4	Objetivo General	78
6.5	Objetivo Específico	78
6.6	Importancia	79
6.7	Ubicación Contextual	79 - 80
6.8	Factibilidad	80 - 81
6.9	Descripción de la Propuesta	81 - 103
	BIBLIOGRAFÍA	104
	LINKOGRAFÍA	105-106
<b>7</b>	<b>ANEXOS</b>	107-118