



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERA FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS –CONTADOR  
PÚBLICO-AUDITOR**

**TEMA: ANÁLISIS DE LA GESTION DE RIESGOS EN LAS  
CAJAS COMUNALES DE LAS PARROQUIAS RURALES DEL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**AUTOR: CAIZA UCHUARI, PRISCILA ESTEFANIA  
RODRIGUEZ ASCUNTAR, BLANCA LISBETH**

**DIRECTOR: CRUZ GUEVARA, MARCELO**

**SANGOLQUÍ**

**2017**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo titulado “Análisis de Gestión de Riesgos en las Cajas Comunes de las Parroquias Rurales del Distrito Metropolitano de Quito”, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas-ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las señoritas: Priscila Estefanía Caiza Uchuari y Blanca Lisbeth Rodríguez Ascuntar, para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 19 de Mayo de 2017

  
Eco. Marcelo Cruz Guevara  
DIRECTOR DEL TRABAJO



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

El presente proyecto titulado “Análisis de la gestión de riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado el derecho intelectual de terceros, considerándolos en citas a pie de páginas y como fuentes en el registro bibliográfico.

Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance del proyecto en mención.

Sangolquí, 19 de Mayo de 2017

---

Priscila Estefanía Caiza Uchuari  
CC: 1725265597

---

Blanca Lisbeth Rodríguez Ascuntar  
CC: 0401276464



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras, Priscila Estefanía Caiza Uchuari y Blanca Lisbeth Rodríguez Ascuntar, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE publicar en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de “Análisis de la gestión de riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 19 de Mayo de 2017

---

Priscila Estefanía Caiza Uchuari  
CC: 1725265597

---

Blanca Lisbeth Rodríguez Ascuntar  
CC: 0401276464

## DEDICATORIAS

Dedico este proyecto principalmente a Dios por permitirme haber llegado hasta aquí y haberme dado salud y vida para alcanzar mis objetivos, por su infinita bondad y amor, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por darme fuerzas para seguir adelante y no dejarme derrotar a pesar de los problemas.

A mis padres por ser un pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional, por sus consejos, amor y ayuda en los momentos más difíciles, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme .

A mi tía Marcia quien ha sido como una hermana porque me ayudado en cada momento difícil por estar conmigo y cuidarme siempre.

A mis abuelos Herminia Y José por quererme y apoyarme siempre, esto es también gracias a ustedes.

A mis queridos amigos que siempre nos hemos apoyado en nuestra formación profesional, por compartir buenos y malos momentos.

Todo esto es posible gracias a ellos.

Estefanía Caiza

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, que me ha dado la fortaleza para continuar y permitirme llegar a este momento especial en mi vida, pero especialmente por enseñarme cada día su infinita bondad y amor en cada uno de mis triunfos y más en las situaciones difíciles.

A mis padres por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional en cada una de mis etapas, por darme la fuerza para no desfallecer ante las circunstancias, seguir adelante con una gran sonrisa y demostrar que todo en la vida es pasajero.

A mis hermanos, Jaiber y Margoth, que han estado a mi lado para motivarme y brindarme de su ayuda, alegrías y ocurrencias cuando los he necesitado.

A mis queridas amigas y amigos que siempre han estado a mi lado apoyándome en buenos y malos momentos que hemos atravesado en nuestra formación profesional.

Los llevo siempre en el corazón.

Lisbeth Rodríguez

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por su infinita bondad y por estar conmigo siempre, ayudándome a aprender de mis errores y dándome las fuerzas para luchar y culminar una etapa más de mi vida.

A mis padres por su apoyo incondicional todo lo que soy se lo debo a ustedes, por la paciencia y la motivación contante para seguir adelante.

Un agradecimiento muy especial a mi querida Universidad quien me abrió las puertas para grandes oportunidades, agradezco a mis maestros y compañeros por todos los momentos compartidos.

Al Eco. Marcelo Cruz por su guía y colaboración al compartir con nosotras sus conocimientos que hicieron posible la realización de este proyecto.

A mis queridas amigas y amigos por todos los momentos compartidos por su excelente amistad y apoyo durante todo este tiempo.

Estefanía Caiza

## AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por acompañarme y guiarme a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Luis y Teresa por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanos, Margoth y Jaiber, por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar, por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más los he necesitado.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas (E.S.P.E), a sus autoridades y profesores, por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y transmitir sabiduría para mi formación profesional.

Agradezco de manera muy especial por su esfuerzo, dedicación, colaboración y sabiduría para ser un profesional de éxito al Eco. Marcelo Cruz, de la misma manera por creer en Estefanía y en mí, y habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestro proyecto de investigación, de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas.

A Estefanía por haber sido una excelente compañera de tesis y amiga, por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación y sobre todo por hacer de su familia, una familia para mí. A mis amigos y amigas por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidare.

Lisbeth Rodríguez



## LISTADO DE CONTENIDO

.....	
<b>CERTIFICACION</b> .....	i
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	ii
<b>AUTORIZACIÓN</b> .....	.iii
<b>DEDICATORIAS</b> .....	.iv
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	.vi
<b>LISTADO DE TABLAS</b> .....	x
<b>LISTADO DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>RESUMEN</b> .....	.xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	.xiv
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>PROBLEMA</b> .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Antecedentes .....	2
1.3 Justificación .....	3
1.4 Importancia .....	4
1.5 Objetivos .....	5
<b>CAPITULO II</b> .....	7
<b>MARCO TEORICO</b> .....	7
2.1 Antecedentes Investigativos .....	7
2.2 Fundamentación Teórica.....	12
2.3 Marco referencial.....	15
2.4 Marco Conceptual.....	39
2.5 Fundamentación Legal .....	41
2.6 Sistemas de Variables .....	49
2.7 Hipótesis.....	49
2.8 Cuadro de Operacionalización de Variables .....	51
<b>CAPITULO III</b> .....	53
<b>DESARROLLO METODOLÓGICO</b> .....	53
3.1 Enfoque de Investigación.....	53

3.2 Tipología de investigación .....	54
3.3 Diseño de la Investigación .....	55
3.5 Población y Muestra .....	57
3.6 Técnicas de Recolección de Información .....	71
3.7 Técnicas de Análisis de Datos .....	72
3.8 Técnicas de comprobación de hipótesis.....	73
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>75</b>
4.1 Análisis de los Resultados.....	75
4.2 Efectos en la Morosidad .....	98
4.3 Comprobación de hipótesis .....	114
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>115</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>115</b>
5.1 Manual de Políticas.....	116
5.2 Manual de Procesos .....	122
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>124</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>126</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>127</b>

## LISTADO DE TABLAS

<b>Tabla 1. Diferencias Entre Finanzas Populares y Solidarias .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabla 2. Criterios Básicos para el Desarrollo de la Organización Comunitaria .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 3. Categorías de Riesgos .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 4. Valoración de Riesgos .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 5. Tabla para la Valoración de Riesgos Crediticios .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 6. Tasa de interés de mora y sanción por desvió .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 7. Gestión de Cobranza Extrajudicial .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 8. Matriz de operacionalización de variable independiente .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 9. Matriz de Operacionalización de variable dependiente .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 10. Número de Cajas por Parroquias .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 11. Número de Cajas por Sector .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 12. Número de socios de las Cajas Comunales de las Parroquias Rurales</b>	
<b>Del D.M: de Quito .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 13. Socios por Género .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 14 Años de antigüedad de las Cajas Comunales de las parroquias Rurales</b>	
<b>Del D.M. de Quito .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 15. Capital Operativo de las Cajas Comunales de las parroquias Rurales</b>	
<b>Del D.M de Quito .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 16. Monto total de créditos entregados por las Cajas Comunales de las</b>	
<b>Parroquias Rurales del D.M. de Quito.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 17. Número de Créditos entregados por las Cajas Comunales de las</b>	
<b>Parroquias Rurales del D.M. de Quito .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 18. Cajas y Créditos concedidos.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 19. Número de cajas y créditos concedidos.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 20. Manual de Políticas de Crédito y Cobranza .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 21. Manual de procedimientos de crédito y cobranzas.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 22. Actualizar – disponer de los manuales .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 23. Proceso para otorgar un crédito .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabla 24. Responsable de visitas.....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 25. Verificación de información .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 26. Verificación de antecedentes .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 27. Proceso para aprobar un crédito .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 28. Niveles de aprobación .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabla 29. Destino del Crédito.....</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 30. Plazo de otorgación de Crédito .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabla 31. Garantía de créditos otorgados.....</b>	<b>88</b>
<b>Tabla 32. Documentos para garantía .....</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 33. Tabla de Amortización .....</b>	<b>90</b>
<b>Tabla 34. Comprobante de Pago .....</b>	<b>92</b>
<b>Tabla 35. Control de Cobro .....</b>	<b>92</b>
<b>Tabla 36. Morosidad .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabla 37. Causas de Morosidad.....</b>	<b>94</b>
<b>Tabla 38. Tiempo de Retraso .....</b>	<b>95</b>
<b>Tabla 39. Monitoreo de Cartera .....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 40. Comportamiento de Cartera.....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 41. Situación financiera .....</b>	<b>98</b>

<b>Tabla 42. Indicador de Morosidad por Caja Comunal .....</b>	<b>99</b>
<b>Tabla 43. Rangos de Cartera Vencida por Monto .....</b>	<b>100</b>
<b>Tabla 44. Indicador de Morosidad .....</b>	<b>101</b>
<b>Tabla 45. Causas de la Morosidad.....</b>	<b>101</b>
<b>Tabla 46. Tiempo de retraso .....</b>	<b>102</b>
<b>Tabla 47. Matriz de Riesgos – Formación de políticas y procedimientos .....</b>	<b>103</b>
<b>Tabla 48. Matriz de Riesgos – Evaluación .....</b>	<b>104</b>
<b>Tabla 49. Matriz de Riesgos - Aprobación .....</b>	<b>105</b>
<b>Tabla 50. Matriz de Riesgo - Desembolso .....</b>	<b>106</b>
<b>Tabla 51. Matriz de riesgos - Administración .....</b>	<b>107</b>
<b>Tabla 52. Matriz de Riesgos. Recuperación de Cartera .....</b>	<b>108</b>
<b>Tabla 53. Riesgos Generales.....</b>	<b>111</b>
<b>Tabla 54. Cuestionario de Control Interno .....</b>	<b>112</b>
<b>Tabla 55. Evaluación de riesgos.....</b>	<b>113</b>
<b>Tabla 56. Manual de Políticas .....</b>	<b>116</b>
<b>Tabla 57. Manual de Procesos .....</b>	<b>122</b>

## LISTADO DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<b>Ubicación geográfica de las Cajas Comunales del D.M. Quito .....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 2</b>	<b>Número de socios .....</b>	<b>63</b>
<b>Figura 3</b>	<b>Socios por género .....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 4</b>	<b>Número de Cajas Comunales de las Parroquias Rurales del D.M. de Quito con créditos entregados (2011-2016).....</b>	<b>67</b>
<b>Figura 5</b>	<b>Manual de políticas de crédito y cobranzas .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 6</b>	<b>Manual de procedimientos de Crédito y cobranzas .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 7</b>	<b>Actualizar – Disponer de los manuales.....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 8</b>	<b>Proceso para otorgar un crédito.....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 9</b>	<b>Responsable de visitas .....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 10</b>	<b>Verificación de Información .....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 11</b>	<b>Verificación de Antecedentes.....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 12</b>	<b>Proceso para aprobar créditos .....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 13</b>	<b>Proceso para Aprobar un Crédito .....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 14</b>	<b>Niveles de aprobación.....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 15</b>	<b>Plazo de Otorgación de Crédito .....</b>	<b>86</b>
<b>Figura 16</b>	<b>Garantías de Créditos Otorgados .....</b>	<b>88</b>
<b>Figura 17</b>	<b>Documentos de garantía.....</b>	<b>88</b>
<b>Figura 18</b>	<b>Tabla de amortización.....</b>	<b>90</b>
<b>Figura 19</b>	<b>Comprobante de Pago .....</b>	<b>91</b>
<b>Figura 20</b>	<b>Control de Cobro .....</b>	<b>92</b>
<b>Figura 21</b>	<b>Morosidad .....</b>	<b>93</b>
<b>Figura 22</b>	<b>Tiempo de Retraso de Pago .....</b>	<b>94</b>
<b>Figura 23</b>	<b>Monitoreo de Cartera.....</b>	<b>95</b>
<b>Figura 24</b>	<b>Comportamiento de Cartera .....</b>	<b>96</b>
<b>Figura 25</b>	<b>Proceso de comportamiento de cartera .....</b>	<b>97</b>
<b>Figura 26</b>	<b>Situación Financiera.....</b>	<b>97</b>
<b>Figura 27</b>	<b>Valoración de Riesgos Crediticios.....</b>	<b>110</b>
<b>Figura 28</b>	<b>Valoración de Riesgos crediticios.....</b>	<b>113</b>

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión de riesgos crediticios en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito, el cual nos permitirá mejorar la administración de estas, ya que este tipo de financiamiento alternativo es un pilar fundamental para el desarrollo de las comunidades. La investigación se realizará mediante el análisis de los datos obtenidos en la muestra que nos permitirán determinar el riesgo que las cajas comunales tienen en el proceso crediticio, los datos obtenidos serán proporcionados por los representantes de las cajas y el GAD de Pichincha quien es el asesor de cada una de ellas. La información corresponde a datos cualitativos y cuantitativos que nos permitirán determinar las principales causas que influyen en la inadecuada administración de las cajas. Una vez identificadas las falencias se propondrá la creación de un manual estándar de políticas de crédito y cobranzas y un manual de procedimientos de crédito y cobranzas los cuales estarán adaptados a la normativa legal vigente en el país, los manuales mencionados contribuirá a la mejora del proceso crediticio y permitirá un mejor control para el otorgamiento de los créditos, además de garantizar la sostenibilidad de las estas organizaciones pertenecientes al sector Económico Popular y Solidario.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **CAJAS COMUNALES**
- **RIESGOS CREDITICIOS**
- **ADMINISTRACIÓN**

## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the management of credit risks in comunal cases in the rural parishes of the Metropolitan District of Quito, which will allow us to improve the management of these, since this type of alternative financing is a fundamental pillar for the development of the communities. Research will be made by analysis of the data obtained in the sample that will enable us to assess the risk that the communal boxes have in the credit process, the data will be provided by representatives of the boxes and GAD of Pichincha who is the Advisor of each one of them. The information corresponds to qualitative and quantitative data that will allow us to determine the main causes that affect the inadequate management of boxes. Once identified the shortcomings be proposed the creation of a standard manual of policies of credit and collections and a manual of procedures of credit and collections which will be adapted to the current legislation in the country, the manuals mentioned will contribute to the improvement of the credit process and will enable better control for the granting of credits as well as ensure the sustainability of these organizations belonging to the Popular and solidary economy sector.

### **KEY WORDS:**

- **COMMUNAL BOXES**
- **CREDIT RISKS**
- **ADMINISTRATION**

# **CAPITULO I**

## **PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El comportamiento actual de la economía en países en vías de desarrollo se ve marcado por una participación activa de la población de niveles socioeconómicos bajos y medios, a través de la cooperación comunitaria, logrando dinamizar las actividades productivas de menor escala, generando oportunidades de negocio, plazas de empleo y financiamiento para la inversión. Este fenómeno social es la respuesta a los sistemas tradicionales (capitalista), que conllevan a condiciones de sobreexplotación del medio ambiente y el trabajo.

La economía social se ha convertido en la alternativa de desarrollo para personas que habitan en áreas pobres (rurales), las cuales enfocan sus esfuerzos en conseguir las condiciones necesarias para tener un estilo de vida aceptable (el buen vivir).

El Ecuador no ha sido esquivo a este tipo de conversión económica pues de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, hasta mayo del 2015, se contabilizaron 4.728 asociaciones, 2.451 cooperativas de economía popular y solidaria, y 58 organismos de integración comunitaria. (Líderes, 2015). También funcionan las cajas comunitarias, las cuales realizan operaciones de crédito para atender iniciativas productivas y de apoyo entre sus socios aplicando el principio de solidaridad.

La provincia de Pichincha y particularmente el Distrito Metropolitano de Quito han logrado encaminar el comunitarismo como un eje de desarrollo local en zonas rurales, sin embargo debido a la escasa formación académica y profesional de los administradores en áreas financieras y contables, la gestión de las cajas



comunitarias es deficiente y no cumplen en su totalidad con el objetivo solidario y de cooperación.

Al no contar con un sistema formal para la valoración de historial crediticio de los socios, las cajas comunitarias se han visto afectadas por el incumplimiento de pagos de clientes que consecuentemente genera pérdidas operativas. Adicionalmente la aparición de nuevos riesgos sobre la cartera de créditos, inversiones financieras y el patrimonio, generados por los cambios en las tasas de interés, derivados de la recesión que el país atraviesa actualmente.

### **1.1.1 Formulación del problema**

#### **Preguntas Directrices**

- ¿Cómo influye la inadecuada gestión de riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito en el proceso crediticio y los problemas que presentan estas organizaciones?
- ¿Cómo puede ayudar una identificación temprana de los posibles riesgos a mejorar la administración de las cajas comunales?

#### **Delimitación**

- **Delimitación temporal:** El presente proyecto se desarrollará basándonos en información del año 2016.
- **Delimitación espacial:** El presente proyecto se aplicará a las cajas comunales de las parroquias rurales del DMQ.

### **1.2 Antecedentes**

Como consecuencia del crecimiento de la economía popular y solidaria en el Ecuador (Ministerio de Inclusión Social y Económica , 2016), el número de asociaciones financieras comunitarias se ha incrementado considerablemente, logrando dinamizar la economía de zonas rurales cuyas actividades productivas se basan en la agricultura y en el procesamiento de productos primarios (semiprocados). Sin embargo al existir una alta demanda de créditos para la inversión y mejoramiento de negocios locales, la morosidad de los socios de las cajas comunitarias a aumentado, elevando el riesgo financiero y el riesgo crediticio de éstas.

En este contexto es necesario conocer en detalle los procedimientos y actividades empleadas para analizar, evaluar y aprobar las solicitudes de crédito que se ejecutan en las cajas comunitarias, con el fin de establecer los principales factores que inciden en el ineficiente funcionamiento de la gestión de riesgo crediticio.

Una vez estudiadas las características del entorno económico y social de las organizaciones financieras populares y solidarias, se establecerán los patrones de conducta que han llevado a las cajas comunitarias a administrar los recursos económicos ineficientemente.

De acuerdo a información previa obtenida en estudios similares se han detectado previamente dos grandes problemas en la gestión crediticia; en primera instancia se encuentra la falta de formación académica y profesional de los administradores, y segundo la falta de una sistema especializado y adaptado para la evaluación y control de crédito, dándole a la investigación las bases suficientes para poder ser desarrollada con fundamentos técnicos, metodológicos y aplicados a la realidad económica nacional.

### **1.3 Justificación**

Con el fin de determinar las causas y las consecuencias de los problemas económicos y financieros de las cajas comunitarias de las parroquias rurales del D.M. de Quito, se desarrolla la presente investigación para sintetizar y conceptualizar el funcionamiento de la metodología para el tratamiento de procedimientos y actividades crediticias.

Mediante el estudio y análisis detallado de este tipo de organizaciones sociales comunitarias se obtendrá información cualitativa y cuantitativa que servirá como base para estructurar modelos de gestión ordenados y coherentes, acordes a las necesidades y requerimientos de los pobladores de las zonas rurales de la ciudad de Quito.

El riesgo crediticio como posibilidad de pérdida por el incumplimiento del prestatario (socio cooperativo), es un problema que persiste en este tipo de transacciones, por lo que demanda de un sistema de gestión que disminuya en lo posibles el riesgo crediticio, y minimice las pérdidas de dinero.

Para sentar las bases para el mejoramiento de los procesos de revisión, evaluación y control de solicitudes de crédito dentro de las cajas comunitarias de las parroquias del D.M. de Quito es necesario realizar la investigación con la cual se diagnosticara la situación actual del sistema de finanzas comunitario de las parroquias rurales, y se determinara los factores que indiquen en la dinamización de créditos cooperativos.

#### **1.4 Importancia**

Según el Art. 458 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en el Ecuador hay variedad de entidades financieras populares, entre ellas las Cajas Comunes, las cuales podrán obtener una personería jurídica que respalda que sus socios se asociaron de manera voluntaria y tendrán que ejercer su actividad según lo indique la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

El gobierno actual se ha focalizado en el segmento denominado “Economía Popular y Solidaria”, y que busca ampliar la inclusión financiera mediante servicios financieros ofrecidos por cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y cajas comunales. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera ubica a las cajas comunales en el segmento 5, de las entidades del sector financiero Popular y Solidario.

De este contexto nace la importancia del desarrollo de la presente investigación, pues al conformar parte del sistema de microfinanzas del país, las cajas comunales cumplen un papel fundamental en el mejoramiento de la calidad de vida de la población menos favorecida, la cual generalmente se ubica en zonas marginales y rurales. Aunque su aporte a las pequeñas economías es significativo su organización interna tiene graves deficiencias de administración, control y evaluación que ponen en serio riesgo su creación, formación, funcionamiento y sostenibilidad.

De esta problemática surge la importancia de analizar la metodología de gestión de crédito de las cajas comunales del Distrito Metropolitano de Quito, que al no contar con un sistema formal para la valoración de historial crediticio de los socios, se han visto afectadas en algunos casos por el incumplimiento de pagos de clientes, que consecuentemente generan pérdidas operativas. Adicionalmente han ocasionado nuevos riesgos sobre la cartera de créditos, derivados de la contracción económica que el país atraviesa actualmente.

## **1.5 Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo General***

Analizar la gestión de riesgos crediticios en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito, para minimizar riesgos y garantizar la sostenibilidad de estas organizaciones.

### ***1.5.2 Objetivos Específicos***

- Realizar el diagnóstico situacional de los factores económicos, sociales, legales y culturales que giran en torno al riesgo crediticio de las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito
- Estudiar los reglamentos, normas y leyes generados por el estado para regular, gestionar y controlar la economía popular y solidaria, que inciden en la gestión de riesgo crediticio de las cajas comunitarias de las parroquias rurales del D.M. de Quito.
- Identificar y analizar los riesgos económicos y financieros inherentes a la gestión de créditos de las cajas comunitarias de las parroquias rurales del D.M. de Quito.
- Analizar la metodología para el tratamiento de las actividades y procedimientos crediticios de las cajas comunitarias de las parroquias rurales del D.M. de Quito.
- Determinar los lineamientos de mejora para la gestión de riesgo crediticio de las cajas comunitarias de las parroquias rurales del D.M. de Quito.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Para la presente investigación se han realizado una revisión de publicaciones referente al tema de estudio relacionadas con cajas comunales y gestión de riesgos los cuales se presentan a continuación:

#### **Las finanzas populares y solidarias en el Ecuador**

Esta investigación analiza el contexto del sector económico emergente denominado “finanzas sociales y solidarias”, las cuales buscan un nuevo orden alternativo, teniendo como principios la democratización de los servicios financieros, la asociatividad, la pertenencia y la visión social del desarrollo local. En Ecuador este sector está constituido por las cooperativas de ahorro y crédito, cajas y bancos comunitarios fomentados por organizaciones sociales y solidarias. El 13,5% de las finanzas del Ecuador es administrado por este sector financiero social, sin embargo pese a su importancia, no ha tenido una atención preferencial, y tampoco se han promovido políticas de fomento para el sector, que generen la normativa especializada para su control, programas de fortalecimiento y fondos específicos de liquidez. De esta manera esta investigación aborda la problemática contemporánea de la económica popular y solidaria en el país (Orellana, 2009).

Esta investigación sirve como referencia para determinar el contexto y la realidad en la que está inmerso el sector económico popular y solidario del Ecuador, del cual se desprenden las cajas comunitarias y su incidencia en la generación de finanzas sostenibles para la población menos favorecida Este estudio se adentra en los procesos organizativos internos de las instituciones financieras sociales, evidenciando así de forma general el sistema de riesgo crediticio, utilizado para

gestionar el riesgo, a la hora de entregar un crédito. Entonces con estos parámetros los resultados de este estudio sirven como base para el diagnóstico general de las cajas comunitarias, que forman parte del objeto de investigación y en el cual se centran todos los esfuerzos del investigador, para realizar el análisis de la gestión de riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito.

En años anteriores no había control sobre el sector popular y solidario y desde que la SEPS inicia su gestión en junio de 2012 se han hecho esfuerzos por consolidar la información de las cooperativas de ahorro y crédito así como también de cajas y bancos comunales, que desde hace mucho tiempo no había sido reconocida, a pesar de los esfuerzos en la actualidad todavía no existe información por parte de los organismos de control sobre el número de cajas comunales, lo cual dificulta tener un adecuado seguimiento de las operaciones financieras de estas organizaciones.

### **Cajas de ahorro y créditos comunitarios una alternativa financiera que promueve el desarrollo local en el cantón San Felipe de Oña**

En el Cantón Oña existen siete Cajas de Ahorro y Crédito Comunitarias con el fin de solventar las necesidades de sus habitantes a través de pequeñas iniciativas productivas vinculadas con planes de inversión que organicen de mejor manera el desarrollo de sus fincas, lo que permitirá promover y dinamizar la economía de grupos sociales con menores recursos, por lo que a través de este proyecto alrededor de 200 familias que pertenecen a 19 comunidades del cantón y busca facilitar el acceso a créditos orientados a cubrir necesidades urgentes, como emergencias de salud, enfermedades de animales, problemas en la producción, adquisición de semillas, implementación de sistemas de riego entre otras. (Jaramillo, 2015, pág. 6)

A través de esta investigación se puede comprender de manera más específica el funcionamiento de las cajas comunitarias, como ente facilitador de ahorro y de crédito. Mediante los resultados de este estudio se puede establecer un modelo

general de caja comunitario e identificar los componentes y elementos clave para la gestión de riesgo financiero y riesgo crediticio, y generará una base teórica y técnica para el desarrollo de la presente investigación.

### **Diseño de un modelo administrativo y financiero para la creación de cajas de ahorro y crédito comunitarias**

Esta investigación se enfoca en la elaboración de una guía de procesos y procedimientos administrativos y financieros para implementar un proyecto de Cajas de Ahorro y Crédito comunitarias, con base en la correcta utilización del marco legal vigente y el apoyo de herramientas básicas de gestión que sirven de ayuda para este tipo de organizaciones, y que además son de fácil uso. El trabajo comienza con un diagnóstico situacional, con base en el levantamiento de encuestas a socios y no socios de las Cajas de Ahorro y Crédito (CAC's) y responsables de las cajas de ahorro y crédito en el cantón Suscal, provincia del Cañar, entrevistas a líderes comunitarios, técnicos de instituciones que trabajan en apoyo a proyectos de desarrollo en las provincias de Azuay y Cañar. Con el soporte de la normativa vigente y e instrumentos administrativos y financieros se estructuró la investigación, cuyo resultado se refleja en un documento que sirve de guía para la incorporación de criterios técnicos que ayudan a dar sostenibilidad a los esfuerzos comunitarios de ahorro y crédito, para lograr mejorar el nivel de vida de amplios grupos poblacionales antes excluidos del sistema financiero formal. (Ruilova & Paguay, 2013)

A través de esta investigación realizada en la ciudad de Cuenca capital de Azuay, se pueden establecer de forma general un método de administración financiera que permita realizar bajo proceso ordenado y sistemático, la gestión crediticia de las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito. Con el aporte de este estudio se determinaran los parámetros para generar un modelo que incluya dentro de su estructura los métodos adecuados y especializados en la mitigación del riesgo crediticio de las cajas comunales, las cuales actualmente no



cuentan con procedimientos formales que permitan evaluar el historial crediticio del socio, la responsabilidad y el compromiso con sus obligaciones.

### **El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Unión Popular en el periodo 2007 - 2010”**

El tema de este trabajo de investigación se centra en el estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., que al igual que otras instituciones financieras se enfrenta a un mercado competitivo y saturado, puesto que en el cantón Ambato de la provincia de Tungurahua, existen un número aproximado de cooperativas de ahorro y crédito de 160, cuyo monto de activos no supera los 10 millones de dólares. Este contexto la investigación se enfoca en reducir el impacto del riesgo crediticio en la liquidez de la cooperativa. Para lo cual se plantea una serie de fases que permiten evaluar las variables de crédito (Altamirano, 2011).

Mediante los resultados obtenidos con la investigación referencial, se puede establecer la relación directa entre el riesgo crediticio y la liquidez de las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito, este aporte mejorará el análisis de la problemática actual que atraviesan este tipo de organizaciones sociales, populares y solidarias, que son creadas para mejorar la calidad de vida de las comunidades alejadas del desarrollo urbanístico y que ven en este tipo de instituciones la única vía para financiar sus pequeños negocios y obtener más recursos, sin embargo al crearse este contexto dentro de la informalidad, el dinero se vuelve volátil y difícil de administrar para las cajas comunales, convirtiéndose en pérdidas para la comunidad que se apoya en estas organizaciones. Consecuencia de esto es fundamental tomar la investigación referencial para conocer los factores que influyen en el riesgo crediticio y encontrar una solución viable para la administración adecuada del dinero dentro de las parroquias rurales del D.M. de Quito.

### **Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “La Merced”**

El trabajo de investigación desarrolla el “Análisis de la Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”. Dentro de los resultados más importantes de este estudio se determina la necesidad de establecer una unidad (departamento) encargado de la medición y control del riesgo de crédito. El análisis combina análisis estadísticos clásicos PERLAS, CAMEL, y un modelo econométrico ejemplificando el cálculo y medición del riesgo. (Tenorio & Pesantez, 2012)

Una vez más se considera un estudio referencial que se enfoca en el análisis y evaluación del riesgo de crédito de una organización popular y solidaria dentro del contexto nacional. Esto con el afán de considerar los factores que influyen directamente en la dinámica económica y financiera de este tipo organizaciones comunitarias. Con estas premisas entonces es necesario recalcar que para mejorar la gestión de créditos es necesario contar con un sistema formal basado en modelos estadísticos y matemáticos que ayuden a entender en primera instancia las dimensiones del riesgo y consecuentemente su cálculo y medición Para esto el análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “La Merced”, influye dentro de la presente investigación como base para el desarrollo de líneas estructurales para el diagnóstico de la situación financiera de las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito, y para la determinación de las posibles vías de solución de la problemática de administración de crédito de estas organizaciones.

### **La evaluación de riesgos y gestión de riesgos: revisión de los avances recientes en su fundamento**

Esta investigación desarrolla los principios y métodos especializados en microfinanzas para conceptualizar, evaluar y gestionar el riesgo. Estos principios y métodos representan la base de este campo hoy en día, sin embargo muchos avances han sido realizados en base a un marco teórico, modelos y procedimientos prácticos. El objetivo de este trabajo es realizar un estudio de estos avances, con una orientación especial hacia la fundamentación de ideas y los pensamientos en los que

se basan. Esta investigación busca la evolución de las perspectivas y enfoques, y también realiza una reflexión sobre dónde se necesita un mayor desarrollo y estimulación en el campo del riesgo. El documento está dirigido a los lectores con diferentes tipos de interés, no sólo para los expertos en riesgo. (Aven, 2015)

Aunque esta investigación no se basa en el contexto nacional o latinoamericano, las teorías y los conceptos desarrollados sirven como base para dimensionar y entender los alcances de la gestión de riesgo, de esta forma los avances de esta materia pueden ser aplicados y optimizados en las transacciones de crédito de las cajas comunitarias, o en su defecto pueden ser adaptados a la realidad social, cultural y financiera del país. Los resultados de este estudio forman parte del mecanismo que debe construirse e institucionalizarse en las entidades creadas en base a principios populares y solidarios, pues aunque el nivel de financiamiento en mucho de los casos no rebasa los 5.000 USD, el riesgo crediticio debe ser considerado para mantener la liquidez y la sostenibilidad financiera, para satisfacer las necesidades de crédito de los menos favorecidos. La no consideración del riesgo crediticio ha llevado a muchas organizaciones financieras sociales a desaparecer, dejando abierta la pregunta ¿es viable el incluir en el sistema financiero a la población pobre del Ecuador?, por lo que es necesario ir a la raíz del problema, estudiando las teorías y conceptos que establecen los parámetros del riesgo y su aplicación a menores escales.

## **2.2 Fundamentación Teórica**

Las teorías de soporte sirven como base para el desarrollo de la investigación, desde el punto de vista teórico y práctico se ajustan a los objetivos de estudio y le dan el sustento científico a los alcances que posteriormente se logren con las directrices obtenidas mediante la teoría.

### **2.2.1 Teoría Cartesiana**

El método cartesiano también es conocido como el discurso del método, es aquel que consiste en la aplicación de una duda metódica, ya que se trata de dudar sobre toda o cualquier verdad, que es exhibida frente a nuestros sentidos para así lograr reconocer las verdades que toleran la duda sistemática. (Hernandez, 2005)

El método cartesiano para su desarrollo se basa en los siguientes pasos:

- a. Evidencia
- b. Análisis
- c. Deducción
- d. Comprobación

En esta investigación se pretende comprobar la hipótesis planteada, para esto utilizaremos métodos cualitativos como cuantitativos que nos ayudaran a evidenciar las dificultades que presentan las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito, para después realizar un análisis de la información obtenida, que nos llevara a precisa deducción y comprobación de la hipótesis.

### ***2.2.2 Teoría del Crédito***

Es conveniente efectuar una precisión conceptual sobre el término crédito como referido a operación de crédito, es decir, el evento ordinariamente financiero en donde la intermediaria financiera facilita alguna suma de dinero a su cliente en desarrollo de su actividad. Pues bien, ese crédito es siempre “un negocio jurídico” que reviste varias formas las cuales nos corresponde anotar y que precisamente constituyen las varias clases de operaciones financieras activas.

Es negocio jurídico de crédito porque supone siempre y necesariamente un acuerdo de voluntades realizado de conformidad a una norma jurídica; esto es, se trata de un contrato. Según lo anterior, significa que todas y cada una de las formas que presentan las operaciones crediticias es la contractual. (Reyes, 2012, pág. 220)

El crédito es uno de los productos financieros más ofertados en el País, apoya el desarrollo de microempresas, pequeñas, medianas, grandes empresas en sectores urbanos y rurales financiando actividades productivas y de consumo. Consecuentemente considerar como base la teoría del crédito es fundamental para entender las maneras de interacción entre el la población rural, las cajas comunales y el estado ecuatoriano.

Actualmente en el Ecuador existen varias alternativas de financiamiento que apoyan al desarrollo de la población excluida por las grandes instituciones, debido a que no tienen las garantías para acceder a un crédito. Los microcréditos otorgados ayudan a realizar inversiones en el sector productivo, generan fuentes de empleo y crean riqueza.

### ***2.2.3 Teoría Económica de la Economía Solidaria***

Como cualquier teoría económica que se fundamenta en conceptos básicos, la teoría económica de la economía solidaria lo hace a partir de la integración de dos mundos aparentemente contradictorios, como los de la economía y de la solidaridad. Concretamente, la economía solidaria se manifiesta una actividad económica empresarial popular, como el de las famiempresas, microempresas solidarias, y cooperativas autogestionarias y en una amplia gama de organizaciones populares y comunitarias. (Arango, 2005, pág. 20)

Toda manifestación de desarrollo social que se origina desde las bases sociales más vulnerables, es considerada como economía solidaria, pues su funcionamiento mas que el de generar riqueza a base de la prestación de un servicio financiero es el mejoramiento de la calidad de vida de grupos vulnerables, los cuales por sus condicionamientos no tienen acceso a financiamiento privado. Con estas fundamentaciones utilizar esta teoría como principio para el desarrollo de la investigación es fundamental, pues describe de fomar general el principio solidario de la economía social.

#### ***2.2.4 Teoría del Riesgo y la Incertidumbre***

En el desarrollo de la teoría económica se ha observado el papel fundamental que cumplen la oferta y la demanda como instrumentos versátiles del análisis económico. Sin embargo, en la realidad se sabe que la vida económica involucra asumir riesgos y enfrentarse a situaciones desconocidas que se resumen con la idea de incertidumbre. Dado que la demanda puede fluctuar de un mes a otro; los precios del trabajo, la tierra, las máquinas y los combustibles suelen ser bastante variables; y como consecuencia el comportamiento de los competidores también se verá modificado. (Sarmiento & Vélez, 2007)

### **2.3 Marco referencial**

#### ***2.3.1 Economía Popular y Solidaria***

El tema de economía popular y solidaria es sin duda uno de los más debatidos en la actualidad, en los últimos años ha entrado en auge, tal vez por el nacimiento de una corriente política nueva en América Latina, por la posición radical que han manifestado algunos de sus mandatarios en contra del capitalismo y por las políticas sociales aplicadas con tendencias hacia la cooperación comunitaria.

En el Art. 1 de la (Ley de la economía popular y solidaria, 2015) se define a la "economía popular y Solidaria como la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital".

En base a esto se puede concluir que la construcción de una economía popular y solidaria es un factor crucial para generar una sociedad en la que

prevalezca la armonía y el respeto entre la naturaleza y el ser humano, en miras a la convivencia armónica y el reconocimiento de los valores culturales de cada individuo. Además es importante destacar que la “solidaridad” es una dimensión muy importante de la economía popular, puesto que la calidad de vida alcanzable depende no sólo de las capacidades y recursos materiales sino de la percepción de lo justo y de lo posible” (Coraggio, 2011); También la Economía Popular y Solidaria se basa en otros principios tales como: la reciprocidad, el comercio justo, la repartición equitativa de los excedentes, la elección del trabajo y del ser humano ante el capital. (Capeno, 2013)

La economía social y solidaria debería incluir a todos los miembros de la sociedad, sin tomar en cuenta el nivel o estrato social al que pertenece, de esta manera se podría asegurar la participación de los sectores menos privilegiados del país, mediante la estructuración de una nueva economía más incluyente, accesible y apegada a la realidad del Ecuador.

### **2.3.1.1 Principios de la Economía Solidaria**

La economía popular y solidaria se regirá según los principios establecidos en la ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, para lo cual se estable de la siguiente manera:

Art. 4.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a. La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b. La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c. El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d. La equidad de género;
- e. El respeto a la identidad cultural;
- f. La autogestión;

- g. La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h. La distribución equitativa y solidaria de excedentes. (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2014)

### ***2.3.2 Finanzas Populares y Solidarias***

En el marco de la Economía Social y Solidaria, las Finanzas Populares y Solidarias son de trascendental importancia, pues constituyen un mecanismo de organización y participación de los actores y sujetos sociales de la Economía Popular en el Sistema Financiero. El desarrollo de las Finanzas Populares y Solidarias es fruto de un proceso de construcción impulsado por las organizaciones populares en el mundo, rompiendo viejos paradigmas del quehacer financiero. (Cardoso, 2012, pág. 6)

Entonces al caracterizar este concepto a la realidad que vive el país, es fácil determinar cuáles son los factores que impulsan el desarrollo de pequeñas agrupaciones sociales, como las cajas comunales, siendo EPS (Economía Popular y Solidaria) la principal herramienta de cohesión al servicio del desarrollo productivo de las localidades en donde se encuentre la población de menores ingresos. En este sentido al generalizar la problemática crediticia de la población de las parroquias rurales del D.M de Quito, la EPS es la única vía factible existente para que estos microsistemas financieros formen parte de la gran estructura financiera del país, y así lograr procesos seguros y fiables para la evaluación y mitigación de riesgo crediticio.

De acuerdo a Cardoso (2012) en el Ecuador, desde los años 1960 - 1970, se aprecia de manera significativa, el surgimiento de iniciativas de ahorro y crédito, así como, esfuerzos no gubernamentales de financiamiento a la producción de la población de menores ingresos.

Para comprender la dimensión y funcionamiento de las organizaciones como es el de las cajas comunales de las parroquias del Distrito metropolitano de Quito, es



importante conocer las directrices a partir de las cuales se generan o forman las Economías y Finanzas Populares y Solidarias, pues explican la razón de ser de la estructuración de redes multidimensionales que generan valor para el fortalecimiento de las personas con escasos recursos.

### ***2.3.2.1 Fundamentos de la Economía y Finanzas Populares y Solidarias***

De acuerdo a (Cardoso, 2012, pág. 14) la economía al igual que las finanzas constituyen el eje central del sistema dominante, por lo que su tratamiento crítico se vuelve irremplazable en la perspectiva de aclarar su esencia y modificar en consecuencia alternativas sustentables de acción, a partir de la construcción de nuevas concepciones que posibiliten la definición de nuevos objetivos y estrategias, que den al traste con el statu quo imperante y plasmen la instauración de nuevas interrelaciones tanto sociales como ecológicas.

Con este contexto, los principios y directrices se han formado en los últimos 20 años, a base de una nutrida y variada fundamentación teórica, que se enmarca de forma general dentro de lo que se puede denominar como “economías alternativas, pues con este título se enmarcan varios nombres, como: economía social, solidaria, popular, del trabajo, plural, o combinaciones de ellos, que en esencia sin parecerse persiguen un mismo fin, un objetivo común, el de concretar un camino viable para un desarrollo alternativo, lo que en términos estratégicos implicaría la cimentación de una nueva sociedad con principios solidarios y de colaboración. Por lo que bajo estos lineamientos la economía mediante la cual se desarrollan las cajas comunales del D.M. de Quito es una nueva corriente que se encamina hacia el crecimiento participativo, que ha generado una nueva alternativa para la generación de riqueza equitativa.

Describiendo la dinámica del entorno de la economía popular y solidaria, y su influencia dentro de las microfinanzas se puede ubicar a las cajas comunales dentro del sector financiero popular y solidario, que en primera instancia es la base para poder describir a través de la teoría la problemática de la investigación.

### 2.3.6 Diferencias entre finanzas populares y solidarias

**Tabla 1**  
*Diferencias Entre Finanzas Populares y Solidarias*

FINANZAS SOLIDARIAS	FINANZAS POPULARES
Se la conoce también como una banca solidaria, que genera beneficios a la sociedad, combinando ética, responsabilidad con el fin de generar un beneficio económico.	Se la conoce como las finanzas del pueblo debido a que generan vínculos sociales entre sus asociados, los cuales tienen un fin en común.
Sus competencias consisten en pensar de forma global, en poder unir a los individuos y a los actores en torno a la actividad financiera, en conocer las necesidades de los empresarios individuales y de las comunidades, sean cuales sean sus condiciones económicas y sociales ( <b>Alianza para un mundo responsable, plural y solidario, 2017</b> )	Estas finanzas se caracterizan por que poseen una participación democrática que permite vinculara a la comunidad y que sea parte de su gestión.
Por el lado del crédito, las finanzas solidarias se centran en que el destino final de los recursos captados, se centra en atender a micro y pequeños empresarios que encuentran dificultades para acceder a financiamiento convencional. Para este fin identifican a instituciones de microfinanzas. ( <b>Universidad Andina Simon Bolivar, 2012</b> )	Consideran la captación de ahorro, y la concesión de crédito para micro y pequeñas unidades productivas urbanas y rurales de los sectores de producción, comercio y servicios que no han pasado el umbral de acceso a los servicios de una institución financiera formal. (Comunidad Andina, 2009)
Sus actores son múltiples, y cada uno tiene técnicas y comportamientos distintos y actúan de formas diferentes,	En este tipo de finanzas existen las relaciones familiares, culturales y también entre sus moradores según el



pero juntos hacen emerger una identidad específica de las finanzas solidarias

**(Comunidad Andina, 2009, pág. 3)**

Estas finanzas brindan apoyo a las personas naturales y jurídicas sin dejar de lado el rendimiento económico.	En las finanzas solidarias se pretende captar fondos monetarios con el fin de ayudarse entre sus asociados.
---	---

### **2.3.7 Microfinanzas**

El origen de las microfinanzas no corresponde a una sola iniciativa, puesto que el cooperativismo nace hace más de un siglo. En los años 80 surgen las primeras instituciones pioneras en el desarrollo de las microfinanzas entre estas el Grameen Bank de Bangladesh, los programas de Acción Internacional, FINCA, World Vision, CRS en América Latina.

Según Vaca (2012) en su libro Reflexiones Conceptuales y propuestas sobre Microfinanzas y su relación con finanzas populares y solidarias menciona lo siguiente:

Bajo este concepto general se consideran instituciones o entidades de microfinanzas, todas aquellas formas de organización que contribuyan para que cada vez más microempresarios, que por su condición de informalidad presentan limitaciones de información y garantías, puedan acceder a servicios financieros sostenibles. (pág. 3)

Es importante resaltar que dentro de las agrupaciones de microfinanzas que pueden desarrollar actividades económicas en el Ecuador, las cajas solidarias o cajas comunitarias forman uno de los grupos asociativos y de cooperación más importantes de financiamiento popular en el país. El objeto de la investigación se define dentro del contexto de microfinanzas y para mejorar su entendimiento y alcance, dentro del marco teórico se incluye esta conceptualización general que introduce a la definición de las cajas comunitarias.

Según Gutierrez (2009), por su parte determina que: Dentro de lo que actualmente se entiende como sector microfinanciero, se enmarca realidades muy diferentes, que van desde la concesión de un crédito por parte de una ONG no especializada, en el marco de un proyecto de desarrollo más amplio, hasta el crédito a una microempresa con varias personas empleadas, concedido por una entidad bancaria regulada. (pág. 15)

Las microfinanzas tienen como actividad, la provisión de crédito a pequeñas y medianas empresas. Actualmente el crédito ha contribuido a que millones de personas tengan acceso a todo tipo de servicios financieros como el ahorro, y crédito para que de esta manera puedan salir de una situación de pobreza. Este tipo de créditos también aportan al desarrollo de sistemas financieros incluyentes y alternativos, y de esta manera aportan de manera importante a la reducción de pobreza en el país, como se evidencio en el año 2014 la pobreza llego a un 25,8% por nivel de consumo y en las zonas rurales llegó a un 47,3%. (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos , 2015)

### ***2.3.7.1 Principios claves de las microfinanzas***

El CGAP (Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres) una alianza que busca mejorar las vidas de las personas pobres impulsa innovaciones, avances en el conocimiento y soluciones que promueven mercados financieros responsables, sostenibles e inclusivos.

En este contexto al ser las microfinanzas un elemento clave en la creación de mercados financieros sólidos en los países en desarrollo se establecieron principios que abordan la manera en que las microfinanzas sostenibles pueden ser un instrumento poderoso contra la pobreza (CGAP, 2004)

1. Las personas de escasos recursos necesitan una variedad de servicios financieros, no solo préstamos.

2. La microfinanza es una herramienta poderosa en la lucha contra la pobreza.
3. Las microfinanzas se refieren a sistemas financieros que atiendan las necesidades de las personas pobres.
4. La sostenibilidad financiera es necesaria para alcanzar a número significativos de personas necesitadas.
5. Las microfinanzas requieren la construcción de instituciones financieras locales y permanentes.
6. El microcrédito no es siempre la solución.
7. Los techos de las tasas de interés pueden perjudicar el acceso de las personas pobres a servicios financieros.
8. El papel del gobierno es uno de facilitador, no el de un proveedor directo de servicios financieros.
9. Los fondos de cooperantes deben complementar en vez de competir con el capital del sector privado.
10. La limitación crucial es la insuficiencia de instituciones sólidas y de gerentes calificados.
11. Las microfinanzas funcionan mejor cuando se revela y mide su desempeño.  
(CGAP, 2004)

### ***2.3.7.2 El proceso crediticio en las microfinanzas***

Considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades de producción, comercialización, venta, construcción, etc., la entidad debe definir su estrategia a fin de llegar a la mayor cantidad de clientes posibles, considerando siempre los parámetros de seguridad y los límites establecidos en las disposiciones legales.

Según (Chiriboga, 2014), se consideran las etapas siguientes:

1. Identificación del mercado
2. Origen del crédito
3. Negociación
4. Evaluación
5. Aprobación

6. Documentación
7. Desembolso
8. Administración
9. Recuperación de cartera

A continuación se detalla cada una de las etapas del proceso crediticio y los procesos que se deben seguir dentro de cada una de ellas:

1. **Identificación del mercado.-** está constituida por visitas de oferta de instrumentos crediticios y de financiamiento a potenciales clientes o aquellos que hacen uso de los servicios financiero constantemente, para esto se deberán utilizar todas las herramientas de marketing disponibles y viables, como; merchandising, tarjetas de presentación, publicidad, etc. (Arenas, 2012)

Dentro de esta etapa se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Investigación de Mercado y clientes potenciales
- Estrategia para la colocación de créditos

2. **Origen del crédito.-** en esta etapa el cliente que requiere un crédito debe cumplir con los siguientes procesos para analizar la posibilidad de la concesión de un crédito.

- Solicitud del clientes
- Referencia externa
- Ubicación de clientes

3. **Negociación.-** se establece en esta etapa las formas de negociación del crédito como:

- Tipo, plazo y costo del crédito
- Forma de pago
- Garantías ofrecidas
- Condiciones especiales

4. **Evaluación.-** se establece como el levantamiento de información primaria de la unidad económico – familiar del potencial prestamista y la visita a la parte garante. (Arenas, 2012)

En esta etapa se analizan los siguientes aspectos antes de la concesión de un crédito:

- Propósito del crédito
- Evaluación de la voluntad de pago
- Evaluación de la capacidad de pago

5. **Aprobación.-** es el soporte de la transacción crediticia ante el comité interno de créditos de la institución financiera (caja comunal), la cual es estudiada, a fin de descubrir las falencias que parten de la mala evaluación del cliente. (Arenas, 2012).

En el caso de la mayoría de las cajas comunales, en esta etapa solo tienen dos niveles de aprobación:

- Gerencia General
- Comité de Crédito

#### **6. Documentación.-**

- Documentos legales requeridos
- Revisión de la documentación
- Inspección/ avalúo de garantías

7. **Desembolso.-** en esta etapa “el cliente procede a firmar los pagarés y contratos, se verifica previamente los documentos de identidad, se entrega al cliente documentos de desembolso, cronogramas de pago” (Macedo, 2014).

Dentro de esta etapa se realizan los siguientes procesos:

- Autorización apropiada
- Formas de desembolso existentes
- Registro contable

8. **Administración.-** en esta etapa el analista verifica si el cliente cumplió con el plan de inversión, del crédito solicitado por el cliente, además esta incluye el control de pagos y posteriormente la recuperación del crédito que tiene por finalidad el pago de un crédito cuando el deudor tiene pendiente una o varias cuotas del crédito otorgado. (Macedo, 2014)

En esta etapa se desarrollan los siguientes procesos con la finalidad de controlar los posibles riesgos que se puedan presentar durante la recuperación de la cartera.

- Seguimiento del crédito
- Control de pagos

9. **La recuperación.-** Es la visita a los clientes en situación de mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes más complicados. (Arenas, 2012).

Este proceso incluye las etapas de recuperación:

- Preventiva: Llamadas antes del vencimiento de una cuota (capital y/o intereses) de la(s) obligación(es) de un cliente con el objeto de recordar el próximo pago o vencimiento
- Administrativa: Una vez la obligación presente desde un día de mora y no superior a 30 días, se iniciará un proceso de cobro.
- Prejurídica: Si cubierta la etapa anterior, y no se ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, a partir del día 31 y hasta los 150 días de mora, o de acuerdo al nivel de riesgo se trasladará la gestión de recuperación.
- Jurídica: A partir del día 151 de mora o de acuerdo al nivel de riesgo, se iniciará esta gestión a través de Abogados (Políticas de Gestión de Cobro, 2017)

### ***2.3.8 Organización Comunitaria***



Una organización comunitaria es la generalización de toda asociación con fines sociales cuyo fin es el de mejorar la participación de las personas económicamente. Este es el caso de las cajas de las parroquias rurales del D.M. de Quito, que a través de la cooperación, logran dinamizar las microfinanzas y desarrollar los negocios locales.

Además este grupo social (caja comunal) se asocian para resolver los principales problemas afectan a la comunidad y buscan alternativas de solución viables. Los problemas pueden ser de carácter social, cultural, económico, político y productivo. La organización es la estructura que se da a un grupo de personas para funcionar de acuerdo a un método y a un objetivo común (Castellón, 2008). Cuando varias personas deciden organizarse lo hacen porque tienen intereses o problemas comunes que les exigen su unión para poder enfrentarlos.

La organización comunitaria desde su estructura hasta su alcance es importante porque es ahí donde se forman las bases de la económica popular y solidaria, y se da paso a la solución integral de los problemas sociales, económicos y políticos de la comunidad (parroquias rurales del D.M. de Quito). El hombre como ser social, necesita de la organización con semejantes para comunicarse, socializar, desarrollarse integralmente y buscar condiciones más justas para la sociedad en la cual vive (Castellón, 2008).

El proceso de organizativo, es simple y se deriva de la necesidad de las personas por mejorar algún aspecto de su vida en comunidad, por ejemplo para las parroquias rurales del D.M. de Quito, es prioritario a través de la cooperación unir esfuerzos para mejorar las microfinanzas y así obtener ingresos que eleven su nivel de vida, de esta manera se abarcan aspectos sociales y económicos principalmente, que interactúan de acuerdo al esfuerzo y nivel de organización que logre.

**Tabla 2***Criterios Básicos para el Desarrollo de la Organización Comunitaria*

<b>N°</b>	<b>CUALIDAD</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>
<b>1</b>	Intereses común a la mayoría.	Los intereses o necesidades por los cuales se une un grupo son los que comparte la mayoría de los miembros de la comunidad o barrio.
<b>2</b>	Decisión libre y voluntaria de organización.	La decisión de participar activamente en las actividades y tomar decisiones dentro del proceso debe ser libre y voluntaria. Así habrá democracia y armonía en el grupo.
<b>3</b>	Toma de decisiones por mayoría.	De esta forma se evitaran choques de actividades y se logra que todos puedan participar en la ejecución de las actividades.
<b>4</b>	Planificación conjunta de todas las acciones.	Las alternativas de solución a los problemas deben beneficiar al máximo de miembros del grupo.
<b>5</b>	Beneficiar al mayor número posible.	Debe fortalecerse el espíritu de cooperación, de solidaridad, de compartir las responsabilidades, actuar siempre en función de grupo y nunca a título personal.
<b>6</b>	Solidaridad, cooperación y responsabilidad compartida.	Tiene que producir cambios sociales y económicos importantes, que cubran al mayor número de beneficiarios y que se logre elevar el nivel de vida.
<b>7</b>	Logro del desarrollo social y económico.	Tiene que producir cambios sociales y económicos importantes que beneficien al mayor número de pobladores para lograr elevar el nivel de vida.

Fuente: (Castellón, 2008, pág. 13)

### **2.3.9 Grupos Solidarios**

Existe otra alternativa utilizada para implementar las microfinanzas, como son los grupos solidarios, que tienen como objetivo principal ofrecer un servicio de crédito a personas de escasos recursos, con garantías entre si.

Según Torre, Sainz, San Filippo, y López (2012) en su libro Guía sobre Microcréditos menciona lo siguiente:

Se mecaniza en un grupo de entre cinco y ocho personas, que comparten un vínculo social y que no necesariamente debe ser familiar (vecindad, familiar, etc) los cuales cooperan con el fin de acceder a un servicio de crédito. De esta manera se unen para solicitar juntos o cada uno su crédito. Una vez reunidos, reciben

capacitación y asistencia al promotor designado por la entidad para ayudarles a constituir formalmente el grupo, designar un coordinador, explicarles los términos y condiciones de préstamo, hacerles entender la responsabilidad del compromiso que están adquiriendo, etc. (pág. 24)

Las finanzas solidarias se han fortalecido a través del sector comunitario que tienen como objetivo implementar fuentes de financiamiento a bajos intereses a corto plazo, ejemplo de ellas son las cajas comunales que tienen un fin común con sus asociados y así ayudar a su comunidad.

### ***2.3.10 Microcréditos***

Según Lacalle (2010) menciona que:

Los microcréditos son una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros. Nacen como respuesta a la falta de acceso a los recursos financieros. Nacen como respuesta al acceso al crédito por parte de millones de personas excluidas de los sistemas financieros formales de sus países en todo el mundo. Para que personas sin ninguna posibilidad de acceder al crédito puedan obtener financiación y aprovechar las oportunidades económicas que se les presentan, poniendo en marcha algún pequeño negocio (microempresa). Por lo tanto el segundo. Por lo tanto, el segundo objetivo básico de los microcréditos es la inclusión financiera y social de sus clientes. (pág. 47)

- Actualmente estos microcréditos, pueden ayudar de manera individual, y así incrementar los ingresos y los ahorros, tener una mayor capacidad de control sobre los recursos, y los beneficiarios serán menos vulnerables y podrán dejar atrás su supervivencia diaria y así planifiquen su futuro y equilibren su consumo.
- También ayudan a un mejor bienestar familiar, ya que gracias a estos servicios mejora alimentación, salud, vestimenta o educación de los

integrantes y en otros casos mejoras en la vivienda para incrementar la seguridad familiar.

- Existe un nivel que ayuda al desarrollo de la comunidad de manera económica a través de actividades microempresariales que actualmente están en funcionamiento, las cuales proveen bienes y servicios que generan empleo.

### ***2.3.11 Importancia del Ahorro***

Para poder ahorrar lo importante no es lo que se gane sino lo que se gaste. Una cosa que cada quien tiene que lograr establecer muy claramente en su mente es poder distinguir entre necesidades y deseos. Los gustos hay que aprender a controlarlos y solamente se pueden satisfacer ocasionalmente sólo cuando hay recursos excedentes. Hay que acostumbrarse a que la suma que se destine al ahorro debe ser algo tan constante como el pago de la luz o el teléfono. El ahorro debe ser una regla cotidiana. No debemos esperar a ver si sobra algo a final de mes para ahorrar. El ahorro debe ir por delante. (Reyes, 2012, pág. 236)

Esta perspectiva contempla la situación del prestatario, a modo de sugerencia se menciona que el ahorro debe ser parte de la vida diaria de todas las personas, más sin embargo para que una persona pueda desarrollarse es necesario que pueda tener ciertos impulsos o apalancamientos, y estos provienen de las instituciones financieras (cajas comunitarias), por otra parte una vez que se adquiere el crédito es importante que la persona sea responsable con sus deudas y aplique el ahorro para no incidir en mora o insolvencia.

### ***2.3.12 Riesgo Financiero***

Continuando con la introducción hacia el objeto de estudio, se desprende el riesgo financiero que forma parte de los procedimientos y actividades derivadas de la prestación de créditos, sus definiciones aplicadas a la economía popular y solidaria le dan un nuevo enfoque inclusivo que propende el desarrollo de las clases populares.

Según Torresano (2015) el riesgo en el sistema financiero es:

Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecte el valor económico de las instituciones financieras. En esta línea, existen una variedad de tipos de riesgos que pueden resultar en este hecho:

- a. Riesgo de mercado
- b. Riesgo de tasa de interés
- c. Riesgo de tipo de cambio
- d. Riesgo de liquidez
- e. Riesgo operativo
- f. Riesgo legal
- g. Riesgo de reputación
- h. Riesgo de crédito (pág. 20)

#### **2.3.12.1 Riesgo de Crédito**

Las cajas comunitarias cumplen un fin bastante específico y particular en las asociaciones populares y es el de entregar créditos para la inversión y el desarrollo de negocios locales.

De acuerdo a Torresano( (2015) "El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de puntualidad en el pago de las obligaciones pactadas." (pág. 21)

#### ***2.3.13 Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas***

Actualmente las actividades financieras se han transformado en uno de los factores de impulso de la economía de los países que disponen de un sistema financiero donde el sector empresarial es el principal dinamizador. Entonces las instituciones financieras se desarrollan en un ambiente donde la competitividad crece paralelamente como avanza la globalización (economía internacional). En

microfinanzas los niveles de competencia se han elevado considerablemente en los últimos años, no solo entre el sistema financiero convencional sino también entre las entidades del sistema financiero popular y solidario, sector que cada vez resulta ser más rentable. De esta manera en un sector de actividad financiera cuya competitividad se incrementa constantemente, el riesgo se considera como un factor estratégico de cara a tomar un buen posicionamiento en el sector. Entre todos los posibles riesgos empresariales conocidos, el riesgo en el cual se enfocara la investigación es el riesgo de crédito. Enmarcado dentro de los riesgos no diversificables o sistemáticos, el riesgo de crédito, junto con los riesgos de mercado y operacional, son aquellos que, dependiendo de las tendencias del mercado, afectan a todos los componentes de éste (Lara, 2010).

El riesgo de crédito se puede definir como el riesgo originario de cambios en la calificación crediticia del emisor derivado de la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del impago en tiempo o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios clientes. Este riesgo surge ante la posibilidad de no acometer al reembolso de los flujos de caja comprometidos mediante un contrato de préstamo, resultando así una pérdida financiera para la correspondiente entidad financiera.

#### ***2.3.14 Evaluación de riesgos***

Para la valoración de los riesgos se ha tomado en cuenta el modelo de control interno COSO ERM, para poder mitigar, y responder a los riesgos que estas cajas comunales presentan, para lo cual hemos adaptado este modelo a las cajas comunales pues este se puede aplicar a diferentes tipos de empresas considerando su tamaño, estrategia, complejidad

Administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, Gerencia y otros miembros del personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a lo largo de la organización, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectarla y administrar riesgos de acuerdo a su apetito de

riesgo, de modo de proveer seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la organización. (COSO, 2004)

#### Principios

- Provee principios críticos y componentes de un proceso de administración de riesgos corporativos efectivo
- Pautas para las organizaciones sobre cómo mejorar su administración de riesgos
- Criterios para determinar si la administración de riesgos es efectiva y si no lo es que se necesita para que lo sea. (COSO, 2004)

#### Componentes

Según COSO (2004) menciona los siguientes componentes:

- Ambiente de Control Interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de objetivos
- Evaluación de Riesgos
- Respuesta al riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Estos ocho componentes tienen que estar alineados con los objetivos de la organización y estos pueden ser visualizados en el contexto de 4 objetivos:

1. Estratégicos
2. Operaciones
3. Reporte
4. Cumplimiento

A continuación analizaremos con más detalle cómo podemos aplicar el Modelo COSO ERM en las cajas comunales considerando cada uno de los componentes que pueden ser aplicables a estas organizaciones.

#### **Ambiente interno**

Esta es la base fundamental para los otros componentes ya que este incide en la concientización del personal respecto del riesgo y el control, además en el modo en que las estrategias y objetivos son establecidos, las actividades de negocio son estructuradas y los riesgos son identificados, evaluados y gerenciados. (COSO, 2004)

En el caso de las cajas comunales se puede aplicar este componente ya que este es la base principal para poder considerar los siguientes ya que en este definimos la filosofía para la administración de riesgos es decir cuáles son las características para considerar el riesgo en todas las actividades. También es importante determinar cuál es el apetito de riesgo es decir cuál es la cantidad de riesgos aceptable dentro de la caja comunal.

### **Establecimiento de objetivos**

Es esencial que los objetivos estén alineados con la estrategia seleccionada y con el apetito del riesgo deseado. De esta manera podemos determinar la tolerancia al riesgo que cada entidad tiene, es decir que se determinará cual es el nivel aceptable de desviación en relación con el logro de objetivos. (COSO, 2004)

Para que las Cajas comunales lleven sus actividades de manera adecuada es importante que determinen objetivos y que estos tengan sus respectivas estrategias que estén enfocados en la gestión de riesgos de crédito y además siempre debemos considerar el límite de riesgos que podemos aceptar para no poner en riesgo la caja comunal.

### **Identificación de eventos**

En este componente se identifica eventos potenciales que afectan la implementación de estrategias o el cumplimiento de objetivos, ya sea con un impacto positivo, negativo o ambos. Aquellos eventos que obtengan un impacto negativo representan riesgos, los cuales requieren ser evaluados y administrados. En cambio



los eventos con un impacto positivo, representan oportunidades, las cuales son consideradas para establecer estrategias y objetivos.

Los eventos mencionados anteriormente provienen de factores internos y externos y por ende la Gerencia tiene el deber de reconocer y comprender estos factores y evidenciar que eventos están asociados. (COSO, 2004)

Este componente determina un aspecto importante para la caja comunal ya que la identificación de eventos nos ayudara a prevenir futuros riesgos potenciales. En las cajas comunales se debe analizar con detenimiento cuales son los eventos que pueden surgir dentro de la etapa del microcrédito algo que los puede ayudar es hacer un análisis de los flujos de procesos para ver si estos se están cumpliendo y de esta manera evitar posibles casos de morosidad que pueda afectar a la continuidad de las operaciones de estas organizaciones.

### **Evaluación de riesgos**

En este elemento permite que la entidad considere el grado de impacto.

- En este proceso se considera que la evaluación se debe realizar para riesgos inherentes y residuales.
- También se presenta la metodología de evaluación de riesgos comprende una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas. (COSO, 2004)

Una evaluación de riesgos adecuado y oportuna nos permitirá determinar con un grado de seguridad razonable cuales son los riesgos que están afectando a las cajas comunales y para esto se puede utilizar una matriz de riesgos que nos permita ver con detalle los riesgos, los controles y los planes de acción que podemos realizar con la finalidad de minimizar el impacto de los riesgos dentro de estas organizaciones.

### **Respuesta al riesgo**

Después de realizar una evaluación al riesgo, los altos ejecutivos identifican y evalúan posibles respuestas al riesgo en relación al apetito de riesgo de la entidad evaluando posibles respuestas, con la finalidad de obtener un riesgo residual alineado a la tolerancia definida. Según COSO (2004) En la evaluación de las respuestas al riesgo se considera varias opciones como:

- Evitar: es decir que se toman acciones con el fin de limitar las actividades que generan riesgo.
- Reducir: en este proceso se reduce el impacto, la probabilidad de ocurrencia de riesgo o se pueden presentar ambas situaciones.
- Compartir: la gerencia debe tomar acciones para reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una parte del riesgo.
- Aceptar: aquí no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Es importante que tanto la junta de socios o los directivos de las cajas comunales evalúen cuales son las posibles respuestas a los riesgos que se presenten considerando el grado de afectación que estas puedan tener.

### **Actividades de control**

Las actividades de Control son políticas y procedimientos necesarios para asegurar que las respuestas al riesgo se lleven a cabo de manera adecuada y oportuna, la gerencia debe seleccionar y revisar adecuadamente las actividades de control para comprender la relevancia y si esta adecuada a la respuesta al riesgo y objetivo relacionado. Este tipo de actividades se realizan en cada nivel y función de una Organización.

### **Tipos de Actividades de Control**

Según (COSO, 2004) presenta tipos de actividades de control como actividades preventivas, detectivas, manuales, computarizadas y controles de gerencia.

Se pueden desarrollar diferentes actividades de control dentro de las cajas y se podría considerar que los directivos deben estar al tanto de cada una de estas con el objetivo de que se puedan prevenir posibles riesgos o detectarlos a tiempo a fin de que no cause impactos negativos a la organización.

### **Información y Comunicación**

En toda organización la información es necesaria ya que permite identificar, evaluar y dar una respuesta al riesgo, para esto es necesario identificar, y comunicar información pertinente a los miembros de la organización para poder cumplir con responsabilidades. De esta misma manera debe generar una comunicación adecuada con los agentes externos de la organización, como clientes, proveedores, entes reguladores y accionistas. (COSO, 2004)

En el caso de las cajas comunales es importante que se comunique la información de manera oportuna sobre todo si no se están cumpliendo con los manuales o reglamentos que tienen establecidos son la finalidad de que cada miembro de estas cumpla con sus responsabilidades, así mismo es importante comunicar cualquier evento a los entes reguladores en este caso al GAD para que puedan ayudarlos de manera inmediata.

### **Monitoreo**

Cuando hablamos de Monitorear implica controlar un adecuado proceso de Administración de Riesgos, es decir que así mantendrá una alta efectividad a lo largo del tiempo y que todos los componentes funcionen correctamente a través de:

- Adecuadas actividades de monitoreo continuo, ya que se lleva a cabo durante el curso normal de operaciones.
- Puntuales Evaluaciones que son realizadas por el personal que no es el responsable de la ejecución de las actividades. El alcance y frecuencia de este monitoreo depende de los resultados de la evaluación de riesgos y de la efectividad de actividades de manera continua. (COSO, 2004)

El último componente es igual de importante ya que el seguimiento y revisión continua pueden ayudar a la caja a reducir los riesgos que las pueden estar afectando por eso es importante que se realice una evaluación de riesgos acertada para que su detección y seguimiento sean a tiempo.

Según (Gaitan, 2015) para la valoración del riesgo por proceso se detallan categorías cualitativas para cada variable:

**Tabla 3**  
*Categorías de Riesgos*

PROBABILIDAD	Alta (A)	Media (M)	Baja (B)
IMPACTO	Significativo (S)	Moderado (M)	Leve (L)

Según (Gaitan, 2015) las categorías cualitativas se le asigna valores en un rango de 1 a 3, y de igual manera para calificar el riesgo en forma cuantitativa, lo cual permitirá tener una visión más amplia de los riesgos y cuáles son los de mayor prioridad para ello se han asignado 9 categorías de evaluación las cuales se resumen en la siguiente tabla:

**Tabla 4**  
*Valoración de Riesgos*

CATEGORIA	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO EN LA CONSECUACION DE OBJETIVOS	LIMITE OTORGABLE A UN RIESGO	IDENTIFICACION	ATENCION
BL	BAJA	LEVE	11%	VERDE	BAJA
ML	MEDIA	LEVE	22%	VERDE	BAJA
AL	ALTA	LEVE	33%	AMARILLO	MEDIA
BM	BAJA	MODERADO	22%	VERDE	BAJA
MM	MEDIA	MODERADO	44%	AMARILLO	MEDIA
AM	ALTA	MODERADO	66%	AMARILLO	MEDIA
BS	BAJA	SIGNIFICATIVO	33%	AMARILLO	MEDIA
MS	MEDIA	SIGNIFICATIVO	66%	ROJO	INMEDIATA
AS	ALTA	SIGNIFICATIVO	100%	ROJO	INMEDIATA

Fuente: (Dirección General de Servicio Civil, 2009)

**Tabla 5**  
*Tabla para la Valoración de Riesgos Crediticios*

TABLA PARA LA VALORACION DE RIESGOS CREDITICIOS				
		PROBABILIDAD		
		B	M	A
		(1)	(2)	(3)
IMPACTO	L	BL	ML	AL
	(1)	11%	22%	33%
	M	BM	MM	AM
(2)	22%	44%	66%	
S	BS	MS	AS	
(3)	33%	66%	100%	

**Fuente:** ( Dirección General de Servicio Civil, 2009, pág. 8)

### **2.3.13 Gestión del Riesgo de Crédito: Morosidad**

Según (Reyes, 2012) la mora del deudor no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora de la deuda es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños perjuicios que causa al acreedor retraso del cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resultan de ampliación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor. (pág. 226)

Ejecutar acciones de crédito comprende varias situaciones, entre ellas dimensionar y establecer obligaciones tanto de ambas partes que se involucran en el crédito, indagar en las responsabilidades y evidenciar la probabilidad de que se están cumpliendo al 100%.

En los sistemas formales de riesgo crediticio existen métodos que ayudan al tratamiento de información crediticia y apoyan a la disminución de riesgo de la pérdida de dinero que fue concedido en un préstamo, sin embargo, las organizaciones financieras populares y solidarias, no han podido desarrollar un sistema formal que ayude a la mitigación del riesgo y mejoren las finanzas internas y el servicio que prestan al sector popular del Ecuador.

### ***2.3.13.1 Prevención del Riesgo de Crédito***

Hay que determinar el crédito necesario que teóricamente habría que conceder a cada cliente para poder alcanzar los objetivos comerciales. Este crédito necesario viene condicionado por el volumen y el plazo del cliente. Como alternativa a la denegación del crédito se solicitaran garantías reales o personales que condicionaran la concesión del crédito (hipotecas, finanzas, avales, seguros). (Reyes, 2012, pág. 242)

La prevención del riesgo de crédito es uno de los factores que debe preponderar en la gestión de crédito, pues para que el dinero pueda ser entregado en préstamo, la persona debe entregar en garantía un activo representativo cuyo valor sea igual o mayor al monto solicitado, sin embargo, una organización de carácter financiero popular y solidario por los recursos limitados que posee para invertir en sistemas de gestión de riesgo crediticio y por el grupo prioritario al que atiende, no puede solicitar hipotecas o prendas, por lo que debe recurrir a la responsabilidad y al compromiso que adquiere el prestatario con la Caja. Entonces la prevención del riesgo crediticio deberá tener el equilibrio necesario para conceder a la persona indicada dinero en préstamo.

## **2.4 Marco Conceptual**

A continuación se revisan algunos términos que serán utilizados en el desarrollo de esta investigación:

**Asociación:** Son grupos de personas, comunidades, los cuales se han unido para luchar por los intereses comunes de grupo, como por ejemplo: producción, comercialización, acceso a créditos, educación, obras de infraestructura, etc. (Secretaría del Buen Vivir, 2016).

**Balance:** Estado contable que pertenece a las cuentas de una entidad, y que refleja la estructura económica (ACTIVO) como financiera(PASIVO) de la misma, en un momento concreto de tiempo. (Superintendencia de Compañías, 2015).

**Cliente:** Es aquella persona que recibe un bien o servicio y a cambio entrega una compensación.

**Crédito.-** Contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, que este deberá de devolver con intereses y según los plazos pactados. A diferencia del préstamo, ese capital no ha de tener necesariamente una finalidad prefijada (Cárdenas, Torres, & Saravia, 2012).

**Estados financieros:** Informes cuantitativos sobre la situación financiera y los resultados de las operaciones de los participantes del mercado (Superintendencia de Compañías, 2015).

**Interés:** Cantidad de dinero que recibe una persona por el servicio de prestar dinero, o costo en que un deudor incurre al hacer uso de un préstamo. (Superintendencia de Compañías, 2015)

**Liquidez:** Facilidad que tiene el tenedor de un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento. (Superintendencia de Compañías, 2015).

**Préstamos solidarios:** A través de la metodología de préstamos solidarios, la responsabilidad de cada préstamo individual se transfiere al grupo solidario entero, si una mujer está atrasada en el reembolso de su préstamo, los socios del grupo aceptan hacer el pago. (Cárdenas, Torres, & Saravia, 2012)

**Riesgo de insolvencia:** Riesgo de pérdida ocasionada por el incumpliendo de pago del emisor (Superintendencia de Compañías, 2015).

**Riesgo de liquidez:** Es el riesgo de no poder vender o transferir un instrumento en el momento deseado y a un precio razonable Riesgo de liquidez. (Superintendencia de Compañías, 2015)

**Riesgos de tasa de interés:** Es el riesgo de pérdida ocasionada por cambios inesperados en las tasas de interés del mercado. (Superintendencia de Compañías, 2015)

**Servicios financieros:** Son aquellos ofrecidos para socios y clientes por las instituciones financieras que se dedican a captar dinero y colocarlo, estos servicios son el ahorro y el crédito (Cardoso, 2012).

**Socio:** se puede decir de aquella persona que se vincula a otras con un fin en común; es decir se asocian y constituyen una sociedad.

**Solidaridad:** “La solidaridad es también una verdadera y propia virtud moral, no un sentimiento superficial por los males de tantas personas, cercanas o lejanas. Al contrario es la determinación firme y perseverante de empeñarse por el bien común; es decir por el bien de todos y cada uno, para que todos seamos verdaderamente responsables de todo” (Iglesia, 2012)

**Solvencia:** se considera como solvencia a la capacidad para enfrentar dificultades financieras con recursos propios se fundamenta en el capital aportado por los accionistas o socios de los establecimientos financieros. Solvencia. (Cárdenas, Torres, & Saravia, 2012)

**Sujeto de crédito:** es toda persona natural o jurídica que esta legalmente capaz de contratar y obligarse. (Cárdenas, Torres, & Saravia, 2012)

## **2.5 Fundamentación Legal**

A continuación se detalla las bases legales con el que cuenta este proyecto de investigación para hacer posible su ejecución, partimos de la Constitución de la República del Ecuador y las respectivas leyes códigos, reglamentos y resoluciones



que se han implementado y que hacen posible la regulación y control de estas organizaciones financieras.

### **Constitución Política de la República del Ecuador**

Según la (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008) menciona en sus artículos:

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 contara con normas y entidades de control específicas y diferenciadas que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008)

Art 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y 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. (Constitucion de la Republica del Ecuador , 2008)

### **Código Orgánico Monetario y Financiero**

#### **Art. 163.- Sector financiero popular y solidario**

El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y Cajas Comunales y cajas de ahorro.

Art. 458.- Entidades asociativas o solidarias, Cajas y Bancos comunales y Cajas de Ahorro.- Las entidades asociativas o solidarias, Cajas y Bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que forman por la voluntad de sus socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrá su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia. (Codigo Organico Monetario y financiero, 2014)

Art. 459.- Legislación aplicable.- Las entidades asociativas o solidarias, Bancos y Cajas comunales y Cajas de Ahorro se regirán por este Código, por la Ley Orgánica de economía popular y solidaria y las normas que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las entidades mencionadas en este artículo son sujeto de acompañamiento, no de control, salvo que realicen operaciones fuera de su ámbito, en cuyo caso serán sancionados por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria. (Codigo Organico Monetario y financiero, 2014)

### **Ley Orgánica de la economía popular y solidaria:**

Art. 107.- Canalización de recursos.- las entidades asociativas o solidarias, Cajas y Bancos Comunales y Cajas de Ahorro podrán servir como medios de canalización de recursos públicos para el desarrollo e implementación de proyectos sociales y productivos, en sus respectivos territorios. (Ley Organica de Economia Popular y Solidaria, 2014)

### **Reglamento a la ley orgánica de la economía popular y solidaria**

Art. 90.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y Bancos comunales son organizaciones que pertenecen al sector financiero popular y solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos

provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes. (Reglamento a la Ley Organica Economia Popular y solidaria, 2012)

Art. 91 Cajas de Ahorro.- son las organizaciones integradas por miembros de un mismo gremio o institución; por grupos de trabajadores con un empleador común, grupos familiares, barriales; o, por socios de cooperativas distintas a las de ahorro y crédito. (Reglamento a la Ley Organica Economia Popular y solidaria, 2012)

Art. 92.- Constitución, organización y funcionamiento. La constitución y organización de las entidades asociativas o solidarias, cajas comunales y cajas de ahorro, se registrá por lo dispuesto para las organizaciones comunitarias. El funcionamiento y actividades de estas organizaciones serán determinados por la Junta de Regulación. (Reglamento a la Ley Organica Economia Popular y solidaria, 2012)

### **Resoluciones Junta de Regulación Monetaria y Financiera**

#### **Resolución No. 043-2015-F Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional**

Microcrédito.- Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ¡ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

- Microcrédito minorista.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a USD 1,000.00, ¡incluyendo el monto que la operación solicitada.

- Microcrédito de Acumulación Simple.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada. (Resolución No. 043-2015-F, 2015, pág. 4)

### **Resolución No. 044-2015.F Normas que regulan la fijación de las tasas de interés activas efectivas máximas**

Artículo 1.- Las tasas de interés activas efectivas máximas para cada uno de los segmentos de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero serán establecidas, mediante resolución por la Junta de política de Regulación Monetaria y Financiera con la periodicidad que dicho órgano determine. No se podrá cobrar una tasa de interés nominal cuya tasa de interés efectiva anual equivalente supere a la tasa activa efectiva máxima de su respectivo segmento. (Resolución No. 044-2015.F, 2015, págs. 1,2)

Artículo 2.- Las tasas de interés máximas vigentes, referidas en el artículo 1 de la presente resolución, serán las siguientes:

Para el Microcrédito se establecen las siguientes tasas efectivas anuales máximas:

- Microcrédito Minorista: 30.50%
- Microcrédito de Acumulación Simple: 27.50%
- Microcrédito de Acumulación Ampliada: 25.50% (Resolución No. 140-201 S-F, 2015, pág. 2)

-

### **Resolución No. 133-2015-M Tasa de interés de mora y sanción por desvió**

Artículo 31.- Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la

operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función de la siguiente tabla:

**Tabla 6**  
*Tasa de interés de mora y sanción por desvió*

<b>DIAS DE RETRASO HASTA EL DIA DE PAGO</b>	<b>RECARGO POR MOROSIDAD HASTA</b>
0	0%
1 – 15	5%
16 – 30	7%
31 – 60	9%
Más de 60	10%

Fuente (Resolución No. 133-2015-M , 2015)

Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente resolución (Resolución No. 133-2015-M , 2015)

**Resolución No. 165-2015-F Norma de servicios financieros de las entidades del sector financiero popular y solidario**

Artículo 8.- Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional a los intereses que se cobre por la gestión de cobranza extrajudicial. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera no se cobrará valor alguno. El cargo se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado

gestiones de cobro, debidamente documentadas, por lo tanto no se podrá cobrar cargo alguno al deudor por el simple hecho de incurrir en mora

Artículo 12.- Se prohíbe a toda entidad cobrar comisiones o cargos por operaciones de crédito, así como imponer castigos por pagos anticipados.

**Tabla 7**  
**Gestión de Cobranza Extrajudicial**

Rango de cuota (Dólares)	Cargo (Dólares)	Rango de días vencidos			
		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días
	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	f. mayor a 1000	8,88	28,78	34,01	43,99

Fuente (Resolución No. 165-2015-F, 2015)

- 1) Por la gestión realizada antes de la fecha de vencimiento de pago o la gestión preventiva de cobranzas no se cobrará valor alguno
- 2) Las entidades deben llevar un registro con fechas y horas que evidencien la gestión de cobranza efectiva realizada. Los registros deben contar con respaldos físicos, digitales u otros que evidencien las gestiones efectivas realizadas
- 3) Se cobrará un solo cargo dentro del rango de cuota y de días vencidos, independiente del número de gestiones efectivas realizadas.
- 4) Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que cuente; con el respaldo de la gestión efectiva realizada
- 5) Si la gestión de cobranza la efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución. (Resolución No. 165-2015-F, 2015)

**Resoluciones de la Junta de Regulación del Sector financiero Popular y solidario****Resolución No. JR-STE-2013-008 Regulación para establecer una moratoria para el otorgamiento de personalidad jurídica a entidades asociativas o solidarias, y Cajas Comunales y cajas de ahorro**

Se dispone que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria según Resolución (2013):

Artículo único Moratoria.- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria no podrá otorgar personalidad jurídica, dentro del plazo de un año, a entidades asociativas o solidarias, cajas y Cajas Comunales y cajas de ahorro.

**Resolución No. JR-STE-2013-009 Regulación para entidades asociativas o solidarias, cajas y Cajas Comunales y cajas de ahorro**

Artículo Único.- Las entidades asociativas o solidarias, Cajas comunales y Cajas de Ahorro que al momento cuenten con personalidad jurídica, otorgada por cualquier entidad pública, deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

- a) No podrán aperturar agencias ni sucursales;
- b) Operarán única y exclusivamente con sus miembros; y,
- c) No podrán captar recursos de terceros. (RESOLUCIÓN No. JR-STE-2013-009 , 2013)

**Resolución No. JR-ST -2014-018 Prorroga a la moratoria para el otorgamiento de personalidad jurídica a entidades asociativas 0 solidarias, cajas y Cajas Comunales y cajas de ahorro**

Artículo Único.- Prorroga a la Moratoria.- Mantener la prórroga a la moratoria para el otorgamiento de personalidad jurídica a entidades asociativas 0 solidarias, cajas y Cajas Comunales y cajas de ahorro, dispuesta mediante Resolución JR-STE-2013-008, de 27 de junio de 2013, hasta que entre en vigencia el Código Orgánico Monetario y Financiero. (Resolución No. JR-ST -2014-018 , 2014)

## **2.6 Sistemas de Variables**

El sistema de variables permite identificar a cada uno de los elementos que intervienen en la investigación, de esta manera se dimensiona su alcance e interacción:

### ***2.6.1 Definición Nominal***

Variable dependiente: Administración de las cajas comunales

Variable independiente: Riesgo Crediticio

### ***2.6.2 Definición Conceptual***

Administración: Es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr. (REYES PONCE, 2004)

El riesgo de crédito: se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento por parte del deudor de sus obligaciones en las operaciones de intermediación crediticia y el más grave de los incumplimientos es el impago. (Reyes, 2012)

## **2.7 Hipótesis**

El término hipótesis se refiere a un planteamiento que se hace en la presunción de que es verdad, aun cuando no ha sido comprobada experimentalmente o de otra forma. Por tanto se puede decir que la hipótesis, es una verdad no comprobada, la cual debe someterse a un proceso metodológico de investigación para determinar su veracidad y confirmarla. (Salinas, 2008, pág. 48)



Para desarrollar la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis:  
“Una adecuada gestión de riesgo crediticio mejorara la administración de las cajas comunales de las parroquias rurales del DMQ.

## 2.8 Cuadro de Operacionalización de Variables

**Tabla 8**

*Matriz de operacionalización de variable independiente*

CONCEPTUALIZACION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	TECNICA	INSTRUMENTO
<p>Consiste en que los clientes y las partes a las cuales se les han prestado dinero, fallen en el pago. La mayoría de las empresas se enfrenta a riesgos de crédito por cuentas por cobrar, pero esta exposición es más alta en las instituciones financieras donde normalmente se otorgan préstamos sujetos al no cumplimiento del prestatario. <b>(MEJIA Q, 2006)</b></p> <p>El riesgo de crédito se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas como consecuencia del incumplimiento por parte del deudor de sus obligaciones en las operaciones de intermediación crediticia y el más grave de los incumplimientos es el impago. <b>(Reyes, 2012)</b></p>	Riesgos de crédito	<p><b>Indicador de morosidad</b></p> <p>Cartera vencida/Cartera total</p>	<p>¿Cuál es el saldo de la deuda de los socios a la fecha?</p> <p>¿Existe un monitoreo de la cartera en mora?</p> <p>¿Cuentan con un reporte que detalle el comportamiento de la cartera?</p>	Encuesta	Cuestionario

**Tabla 9**  
*Matriz de Operacionalización de variable dependiente*

CONCEPTUALIZACION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	TECNICA	INSTRUMENTO
<p>La dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes. <b>(REYES PONCE, 2004)</b></p> <p>Es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr. <b>(REYES PONCE, 2004)</b></p>	Administración	<p><b>Indicador de cumplimiento</b></p> <p>Nivel de cumplimiento en el proceso de microcrédito</p> <p><b>Políticas de crédito cobranzas</b></p>	<p>de ¿Tiene establecido un proceso para otorgar un crédito?</p> <p>de ¿Cuál es?</p> <p>de ¿La institución cuenta con niveles de aprobación para el otorgamiento de un crédito? Quién aprueba?</p> <p>y ¿Considera usted necesario actualizar – disponer de los manuales antes mencionados en función de mejorar los procesos?</p>	Encuesta	Cuestionario

## CAPITULO III

### DESARROLLO METODOLÓGICO

#### 3.1 Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación se realizara bajo dos métodos de estudio, el cualitativo y cuantitativo, pues se tomara información primaria y secundaria es decir que para examinar por le método cuantitativo, analizaremos los estados financieros de cada una de las cajas con la finalidad de conocer el impacto que tienen las cajas al no contar con un buen análisis crediticio, este tipo de enfoque nos ayudara a obtener consideraciones y datos que completen el análisis de la gestión de riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito, por lo que se podría decir que el enfoque es mixto.

##### 3.1.1 *Cualitativo*

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible (Mendoza, 2006).

Consecuentemente con la premisa anteriormente descrita, el presente estudio se complementara con la investigación cualitativa es decir utilizaremos la técnica de la observación con la finalidad de realizar las visitas previas a cada una de las cajas y poder entrevistarnos con los gerentes y así poder describir la problemática que gira entorno a la gestión de riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito, haciendo énfasis en el riesgo crediticio.

##### 3.1.2 *Cuantitativo*

Su racionalidad está fundamentada en el Cientificismo y el Racionalismo, como posturas Epistemológicas Institucionalistas. Profundo apego a la tradicionalidad de la Ciencia y utilización de la neutralidad valorativa como criterio de objetividad, por lo que el conocimiento está fundamentado en los hechos, prestando poca atención a la subjetividad de los individuos (Mendoza, 2006). La Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística.

Complementando el estudio cualitativo de la investigación y en base a la definición anterior, es importante considerar el enfoque cuantitativo utilizaremos como herramienta los estados financieros, tomando en cuenta que existen cambios sustanciales (cantidad) que se han derivado de las actividades crediticias de las organizaciones de tipo comunitario para determinar los riesgos existentes en las cajas comunales y particularmente los riesgos de crédito los cuales son inherentes al tema de investigación.

### **3.2 Tipología de investigación**

La tipología de la investigación puede tomar varias direcciones que se constituyen en un solo objetivo, el de analizar la gestión de riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito. Para esto se considera a la investigación por su propósito por las se considerara a la investigación por las fuentes de información, por su finalidad, por las unidades de análisis y por el control que se tiene sobre las variables.

#### ***3.2.1 Investigación Mixta***

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como si integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y

lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernandez Sampieri & Fernandez Callado, 2010, pág. 546)

Este tipo de investigación considera las evaluaciones cualitativas y cuantitativas. Este tipo de investigación, considerara las evaluaciones cualitativas y cuantitativas derivadas provenientes de la gestión de riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito.

Para el desarrollo de este tipo de investigación se procedió a utilizar este tipo de investigación Mixta, ya que esta permite desarrollar el trabajo de campo por dos enfoques cualitativa y cuantitativa.

El enfoque cualitativo se efectuó con un análisis previo de cada caja comunal, para lo cual se realizó una reunión con los directivos de cada una de estas organizaciones con la finalidad de que nos permitan conocer la realidad de la problemática, el funcionamiento, y como desarrollan cada uno de sus procesos, las visitas continuas y el contacto directo nos permitirá expresar opiniones sobre la problemática de esta investigación, y conseguir información enfocada a los objetivos planteados en este proyecto, lo cual nos ayudara a dirigir de manera adecuada este trabajo.

### **3.3 Diseño de la Investigación**

#### ***3.3.1 No Experimental***

De acuerdo a (Salinas, 2008), la investigación no experimental se caracteriza porque no hay manipulación de la variable independiente, no se asignan al azar los grupos. Solo se observan los cambios que ocurren.

Los fenómenos suscitados en torno a la economía de las cajas comunitarias de las parroquias del D.M. de Quito, son hechos que no podemos manejar y son producto de una serie de factores macroeconómicos y sociales registrados en el país.

### **3.4 Niveles de la Investigación**

#### ***3.4.1 Documental***

La investigación documental también es llamada bibliográfica, retrospectiva, etc. Esta investigación como su nombre indica, se refiere a aquella que se basa en asuntos, datos u observaciones ya pasados y que el investigador toma y analiza, asumiendo la veracidad de los datos u observaciones. Este tipo de investigación es uno de los más utilizados en las humanidades y en las ciencias sociales. (Salinas, 2008)

Esta investigación es de tipo documental, ya que se realiza con la ayuda de fuentes de información de tipo documental, entre estas tenemos libros, papers, otras investigaciones anteriores. Parte de este estudio se complementa con la investigación bibliográfica que comprende la recopilación de libros, artículos, ensayos, y otros textos que estén relacionados con la economía popular y solidaria, administración, riesgos, el crédito y las microfinanzas.

#### ***3.4.2 In situ***

La investigación se realizara en el contexto tomando como referencia para la investigación el lugar de ubicación de las cajas comunales de las zonas rurales del D.M. de Quito, las cuales están ubicadas en su mayoría al norte de la ciudad, donde operan y realizan las actividades financieras, y de las cuales obtendrá la información para el análisis del estudio.

#### ***3.4.3 Descriptivo***

Investigación descriptiva es aquella que se refiere a la descripción de algún objeto, sujeto, fenómeno, etc. En total o parte del mismo, tal como un aparato, técnica, método, procedimiento, proceso, incluso el hombre, que se consideran y por tanto deben ser nuevas para la ciencia, es decir, que en este tipo de investigación se

parte del supuesto que la descripción que se va a realizar no ha sido hecha anteriormente (Salinas, 2008).

Se utilizará la investigación descriptiva para detallar todos los componentes principales de las cajas comunitarias del D.M. de Quito y de los factores que inciden la gestión de riesgo crediticio, adicionalmente será útil la investigación explicativa pues esta se enfoca en la relación causal que intenta encontrar las orígenes de la problemática. Además a través de esta investigación podemos describir de manera adecuada el problema de investigación incluso las variables que intervienen.

### **3.5 Población y Muestra**

#### ***3.5.1 Población***

Es todo conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que la componen, y solo ellos. (Servin & Andrade, 1978).

El total de cajas comunales del Distrito Metropolitano de Quito se convierte en la población objeto de nuestro estudio, para lo cual a continuación se anexa en listado de las cajas comunales que actualmente son direccionadas por el GAD de Pichincha, y se realiza una caracterización de cada uno de los componentes para determinar la muestra que posteriormente será elegida para el análisis de nuestra investigación.

##### ***3.5.1.1 Caracterización de las Cajas Comunales del DMQ***

El GAD de Pichincha cumple el rol de planificador y ejecutor de las políticas públicas, esta institución está comprometida en la está plenamente comprometido en la realización de programas sociales los cuales tienen la finalidad reducir los niveles de pobreza, haciendo que las comunidades se empoderen y generen su propio desarrollo para alcanzar un nivel de vida digna.



En marzo del 2017, el GAD de Pichincha firma una carta de compromiso con la FONAP( Federación por la Niñez y Adolescencia de Pichincha), con lo que se conforman 13 cajas comunales, durante el periodo 2007-2006; a partir del primer semestre del 2011 se transfiere el programa a la Dirección de Economía Solidaria, donde se desarrolla y ejecuta una propuesta de finanzas populares y solidarias locales, realizando la creación de nuevas cajas comunales, con una nueva metodología hasta finales del 2012 se llegó a la creación de 50 cajas comunales (Gobierno de Pichincha, 2013).

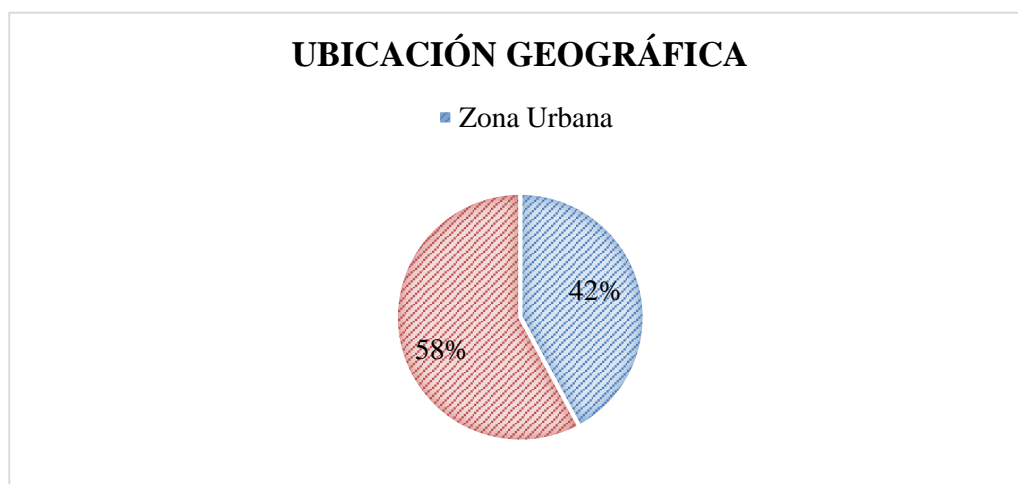
Para julio de 2016 se cuenta con un total de 76 cajas comunales las cuales han sido apoyadas por el Gobierno de Pichincha que se enfoca en la creación, fortalecimiento, capacitación y seguimiento continuo para asegurar la continuidad de las actividades de estas organizaciones. (Anexo 1)

Los productos y servicios que se ofrecen en la banca pública y privada formal no llegan a toda la población, dejando a varios sectores excluidos de estos servicios , de ahí surgen las finanzas solidarias como respuesta a esta necesidad, la cual a través de diferentes innovaciones y técnicas financieras ofrecen estos servicios a los sectores donde no pueden acceder al sistema financiero formal, uno de los promotores de estas alternativas de financiamiento es EL GAD de Pichincha quien ha apoyado en la conformación de 96 Cajas Comunales en los sectores rurales y urbanos del DMQ, según el informe presentado por la entidad a Julio de 2016, cabe mencionar que de estas 20 cajas han sido liquidadas por cuenta propia, quedando 76 cajas comunales que continúan en operación.

El departamento de Finanzas solidarias se ha dedicado a la asistencia técnica y fortalecimiento de estas cajas comunales, que surgen como una herramienta trascendental para mejorar las condiciones de vida de la población menos favorecida.

### **Ubicación Geografía (Zonificación)**

La zonificación correspondiente al sector urbano y rural, depende a las necesidades económicas y financieras únicas y exclusivas de los habitantes de estos sectores.



**Figura 1 Ubicación geográfica de las Cajas Comunes del D.M. Quito**

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

La concentración de cajas comunes registradas hasta Julio de 2016, se divide en un 58% con una gran mayoría en la zona rural, mientras que el 42% restante se ubica en la zona urbana. Esta clara diferenciación denota las distintas necesidades económicas y financieras que posee la población de acuerdo a su ubicación.

Como se había mencionado antes, las cajas comunes nacen de la necesidad de las personas relegadas del sistema financiero tradicional, de acceder a financiamiento barato, de esta manera se puede asumir que las personas que se alejan de urbe no tienen las mismas capacidades económicas o poder de adquisición que las personas que viven en las ciudades desarrolladas, por ende acceden a los beneficios que ofrecen las cajas comunes, como medio de financiamiento y ahorro.

### **Sectorización**

Las parroquias con mayor concentración de cajas comunes se detallan a continuación:

**Tabla 10**  
*Número de Cajas por Parroquias*

<b>PARROQUIA</b>	<b># DE CAJAS</b>	<b>PARTICIPACION</b>
SAN ANTONIO DE PICHINCHA	12	16%
EL QUINCHE	6	8%
LA MENA / REINO DE QUITO	5	7%
VALLE DE LOS CHILLOS	5	7%
EL CONDADO / ATUCUCHO	4	5%
PACTO	4	5%
CARCELEN	3	4%
CHILLOGALLO	3	4%
COTOCOLLAO	3	4%
GUAMANI	3	4%
LLANO CHICO	3	4%
GUAJALÓ	2	3%
LLANO GRANDE	2	3%
PIFO	2	3%
QUITUMBE	2	3%
SANTA PRISCA	2	3%
TUMBACO	2	3%
BENALCÁZAR	1	1%
CALACALÍ	1	1%
CALDERON	1	1%
CHAUPICRUZ / SANTA CLARA	1	1%
EL TEJAR	1	1%
GUALEA	1	1%
GUAYLLABAMBA	1	1%
IÑAQUITO	1	1%
PAMBACHUPA	1	1%
PERUCHO	1	1%
PISULI	1	1%
PUEMBO	1	1%
SOLANDA	1	1%
<b>TOTAL CAJAS</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

En la tabla se puede apreciar que San Antonio de Pichincha es la parroquia rural con una mayor concentración de cajas comunales, que registra 12 cajas comunales, con un 16% de participación. La actividad comercial de mayor practica y desarrollo es el comercio por lo que los créditos entregados por las cajas comunales se destinan al fortalecimiento de negocios. Adicionalmente la actividad agrícola está

presente en esta parroquia, por lo que también los créditos ofertados por las cajas comunales se invierten en agricultura, aunque en menor proporción.

La parroquia rural del Quinche con 6 cajas comunales que representa un 8% con respecto al total de las cajas. Estas cajas comunales se caracterizan por las actividades agropecuarias es decir se dedican a la producción agrícola y ganadera las cuales contribuyen con el abastecimiento de productos alimenticios básicos a los mercados de la ciudad de Quito, otra de las actividades que ha tenido auge en los últimos años es la expansión del empleo por el turismo por lo que los habitantes de este sector buscan financiamiento para la progreso de sus negocios agropecuarios y turísticos.

En la parroquia urbana la Mena ubicada en el sur de Quito existen 5 cajas comunales, que representan un 7% de participación, este barrio se caracteriza por ser un lugar de afluencia comercial y la mayoría de las cajas de este sector ayudan al mejoramiento de los negocios de sus socios. Además se ha clasificado a las cajas por los sectores en donde se encuentran:

**Tabla 11**  
*Número de Cajas por Sector*

<b>SECTOR</b>	<b>No. DE CAJAS</b>	<b>PARTICIPACION</b>
SECTOR NORTE	30	39%
SECTOR SUR	16	21%
NORORIENTE	15	20%
VALLE	7	9%
NOROCCIDENTE	5	7%
SECTOR CENTRO	3	4%
<b>TOTAL CAJAS DMQ</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

Se puede mencionar que en el sector norte hay un mayor número de cajas (30), representando un 39% del total de las cajas comunales del Distrito Metropolitano de Quito, esto se debe a que en este sector existe mayor concentración de parroquias rurales, además que en una de las parroquias existen 12 cajas que apoyan a los habitantes de este lugar.

En el sector sur del DMQ existe un 21%, es decir que se contabilizan 16 cajas, este sector se caracteriza por concentrar barrios populares y de la clase obrera los cuales buscan algún tipo de financiamiento alternativo que ayude al mejoramiento de su calidad de vida a través de la inversión de recursos económicos en actividades comerciales.

Otro sector con mayor concentración de cajas es el nororiente del DMQ con 15 cajas, representado por un 20% del total de cajas, este sector se describe por el crecimiento de la población de la ciudad en los últimos años quienes buscan ir de la mano con el crecimiento y la generación de recursos para su sostenibilidad.

### Número de socios

La clasificación por el número de socios se divide de la siguiente manera:

**Tabla 12**

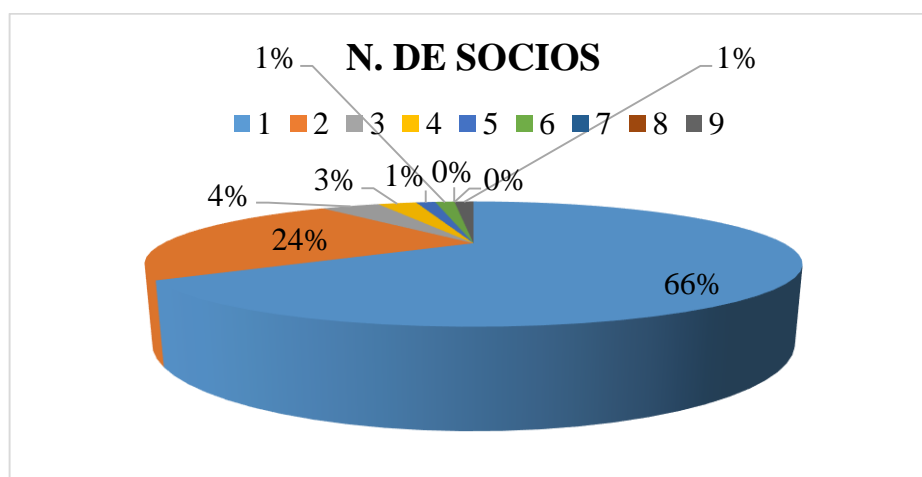
*Número de socios de las Cajas Comunes de las Parroquias Rurales del D.M: de Quito*

<b>RANGO SOCIOS</b>	<b>N. DE CAJAS</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL SOCIOS</b>	<b>PARTICIPACION</b>	
<b>5</b>	27	50	66%	851	<b>36%</b>
<b>27</b>	49	18	24%	691	29%
<b>49</b>	71	3	4%	171	7%
<b>71</b>	93	2	3%	165	7%
<b>93</b>	115	1	1%	193	8%
<b>115</b>	137	1	1%	125	5%
<b>137</b>	159	0	0%	0	0%
<b>159</b>	181	0	0%	0	0%
<b>181</b>	203	1	1%	200	8%
<b>TOTAL</b>		<b>76</b>		<b>2.396</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

En las 76 cajas se contabilizan un total 2396 socios, en 50 cajas que representan el 66% en relación al total de las cajas se registran 851 socios, que representan un 36% del total de socios. También podemos ver que existe un 24% de las cajas (18), hay 691 socios que representan el 29% en relación al total de los

socios. Y solo una caja, es decir el 1% del total de las 76 cajas, tiene 200 socios, que representa el 8% con respecto a total de los socios, siendo esta la caja con mayor número de socios en el D.M. de Quito, la cual se ha consolidado y ha logrado atraer al mayor número de personas que buscan financiamiento razonable y flexible.



**Figura 2 Número de socios**

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

### Socios por género

**Tabla 13**

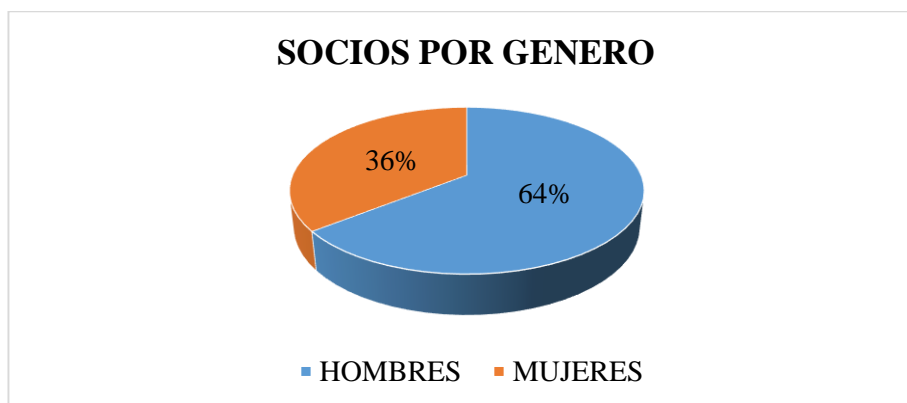
*Socios por Género*

GENERO	No. DE SOCIOS	PARTICIPACION
HOMBRES	1.523	64%
MUJERES	873	36%
<b>TOTAL SOCIOS</b>	<b>2.396</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

Las cajas comunales en su gran mayoría se encuentran conformadas por hombres los cuales ocupan el 64% del total de socios, con 1.523 integrantes, además las mujeres también son parte fundamental dentro del sistema financiero popular y solidario, ya que participan en un 34% es decir con 873 socios, varias de las cajas están conformada solo por mujeres muchas de ella comerciantes, las cuales, que se han visto en la necesidad de buscar financiamiento alternativo y accesible debido a que han decidido dejar a los usureros que les prestaban dinero a intereses

exageradamente altos. Tanto hombres y mujeres desempeñan funciones administrativas y de gerencia.



**Figura 3 Socios por género**

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

### **Años de antigüedad**

En la tabla se puede observar que 28 (37%) de las cajas comunales tienen entre 1 y 3 años de funcionamiento, y el 51% es decir 39 de las cajas tiene entre 3 y 5 años funcionando de manera continua, además se debe destacar que la caja más antigua tiene 10 años funcionando en el sector de Rumicucho, se debe mencionar que esta caja se ha mantenido en el tiempo a pesar de las dificultades y todo gracias al apoyo de cada uno de sus integrantes así como también a las constantes capacitaciones por parte del GAD de Pichincha.

**Tabla 14**

*Años de antigüedad de las Cajas Comunales de las parroquias Rurales del D.M. de Quito*

	<b>RANGO AÑOS DE ANTIGÜEDAD</b>	<b>NUMERO DE CAJAS</b>	<b>%</b>
1	3	28	37%
3	5	39	51%
5	7	6	8%
7	9	2	3%
9	11	1	1%
		76	

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

## Capital operativo

Una de las características principales que determina la funcionalidad de las cajas comunales es el capital operativo, el cual evidencia la capacidad que tienen estas para desarrollar sus actividades de forma eficiente. En la tabla se puede observar que la mayoría de las cajas comunales, 57 exactamente es decir el 75% de las 76 estudiadas, operan con un capital comprendido entre \$ 450,00 y \$34.564,41 y el 25% (19) con un capital entre \$ 34.564,41 y \$ 307.479,65

**Tabla 15**  
*Capital Operativo de las Cajas Comunales de las parroquias Rurales del D.M de Quito*

RANGO CAPITAL OPERATIVO		No. DE CAJAS	%
\$ 450,00	\$ 34.564,41	57	75%
\$ 34.564,41	\$ 68.678,81	11	15%
\$ 68.678,81	\$102.793,22	7	9%
\$273.365,24	\$307.479,65	1	1%
		76	100%

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

## Monto total de créditos entregados

El total de créditos acumulados entregados por las 76 cajas comunales a julio de 2016 es de \$4.204.640,93. Existen 57 cajas que han otorgado créditos entre \$450.00 y \$34.564,41, las cuales representan el 75% con respecto al total de créditos entregados.

También podemos ver que 11 cajas comunales han prestado en estos 5 años créditos en un rango de \$34.564,41 y \$68.678,81, que representan un 15% del total de los créditos, un 9% correspondiente a 7 cajas otorgo créditos entre \$68.678,81 y \$102.793,22 y que solo una caja comunal otorgo créditos entre \$273.365,24 y \$307.479,65.



Para mejorar la apreciación del flujo crediticio a continuación se presentan las cajas comunales que han otorgado más créditos durante el periodo 2011 al 2016.

**Tabla 16**  
*Monto total de créditos entregados por las Cajas Comunales de las Parroquias Rurales del D.M. de Quito*

<b>RANGO</b>		<b>No. DE</b>	<b>TOTAL DE</b>	<b>%</b>	<b>PROMEDIO</b>
<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>ENTREGADOS</b>	<b>CAJAS</b>	<b>CREDITOS</b>		
\$	\$	49		18%	\$ 15.385,18
200,00	41.322,90		\$753.873,89		
\$	\$	12		20%	\$ 69.204,66
41.322,90	82.445,80		\$830.455,92		
\$	\$	4		10%	\$100.333,70
82.445,80	123.568,71		\$401.334,80		
\$	\$	4		14%	\$143.719,14
123.568,71	164.691,61		\$574.876,56		
\$	\$	4		18%	\$185.100,29
164.691,61	205.814,51		\$740.401,15		
\$	\$	1		5%	\$218.780,00
205.814,51	246.937,41		\$218.780,00		
\$	\$	0		0%	
246.937,41	288.060,31				
\$	\$	1		7%	\$314.612,49
288.060,31	329.183,22		\$314.612,49		
\$	\$	1		9%	\$370.306,12
329.183,22	370.306,12		\$370.306,12		
		76	420.4640,93	100%	

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

#### **Número de créditos entregados**

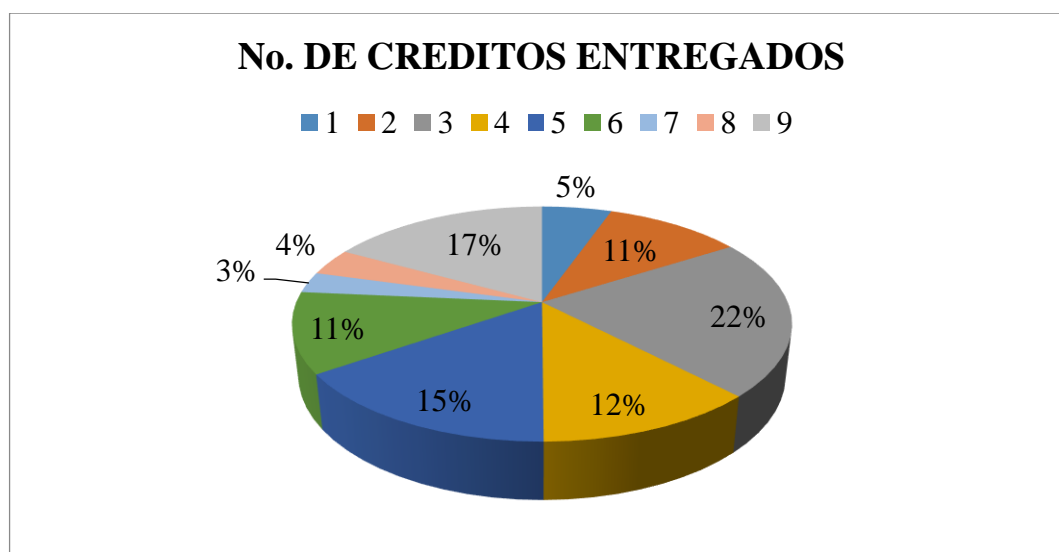
El número de créditos entregados se registra desde el momento en el cual la caja comunal entro en funcionamiento, es decir que las 76 cajas registran un total acumulado de 4588 créditos entregados.

**Tabla 17**  
**Número de Créditos entregados por las Cajas Comunales de las Parroquias Rurales del D.M. de Quito**

<b>No. DE CAJAS</b>	<b>TOTAL CREDITOS ENTREGADOS</b>	<b>%</b>
17	1000	22%
4	778	17%
7	708	15%
7	556	12%
4	509	11%
14	487	11%
21	247	5%
1	171	4%
1	132	3%
76	4588	100%

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

Como se puede apreciar que 17 de las cajas han entregado el mayor número de créditos entregados, el cual corresponde al 22% (1000) del total de cajas, además 4 cajas han entregado un total de créditos de 778 con el 17%, 7 cajas han entregado 708 créditos y tiene un 15% de total entregado, cabe recalcar que estas cajas son las más grandes, de mayor antigüedad, total de créditos entregados, número de socios y están dentro de las Cajas Comunales de Rurales del Distrito Metropolitano de Quito.



**Figura 4 Número de Cajas Comunales de las Parroquias Rurales del D.M. de Quito con créditos entregados (2011-2016)**

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

### 3.5.2 Muestra

Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos, y que tiene que definirse o delimitarse de anteaño con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. (Hernandez Sampieri & Fernandez Callado, 2010)

Para la selección de la muestra se procedió a determinar del total de las 76 cajas los siguientes parámetros cuales tienen mayor número de créditos entregados y cuanto representan respecto a la población total, a continuación se detallan las siguientes características para establecerlas como objeto de nuestro estudio.

**Tabla 18**  
*Cajas y Créditos concedidos*

<b>N</b> <b>o</b>	<b>CAJA COMUNAL</b>	<b>CREDITOS ACUMULADOS CONCEDIDOS</b>	<b>PORCENTAJE INDIVIDUAL</b>	<b>PORCENTAJE PARA EL ESTUDIO</b>
1	MAKI MAÑACHI	\$ 370.306,12	8,871%	82,670%
2	PERUCHO	\$ 314.612,49	7,537%	
3	SOL NACIENTE	\$ 218.780,00	5,241%	
4	PUCARA DE RUMICUCHO	\$ 204.791,01	4,906%	
5	UNION	\$ 185.600,00	4,446%	
6	DIVINO NIÑO	\$ 176.043,00	4,217%	
7	LUZ Y VIDA DE RUMICUCHO	\$ 173.967,14	4,168%	
8	LA MARCA	\$ 161.886,00	3,878%	
9	NUEVO FUTURO	\$ 156.173,25	3,741%	
10	TRABAJO Y PROGRESO	\$ 132.100,00	3,165%	
11	EL SEMBRADOR	\$ 124.717,31	2,988%	
12	JUAN PABLO II	\$ 120.000,00	2,875%	
13	LULUMBAMBA	\$ 94.970,00	2,275%	
14	LA MANO AMIGA	\$ 93.844,80	2,248%	
15	FORJANDO ESPERANZA	\$ 92.520,00	2,217%	
16	FONACCOF	\$ 81.501,80	1,953%	
17	LIDERES DEL PROGRESO	\$ 80.046,57	1,918%	
18	SAN ISIDRO DE	\$ 78.574,05	1,882%	

Continua



PINTAG				
19	BIENESTAR SOLIDARIO	\$ 78.206,00	1,874%	
20	MANA DE DIOS	\$ 75.890,00	1,818%	
21	LIDER	\$ 73.800,00	1,768%	
22	SANTO THOMÁS	\$ 71.700,50	1,718%	
23	ILUSIONES DE GUAYLLABAMBA	\$ 68.600,00	1,643%	
24	CRECIENDO JUNTO A TI	\$ 66.090,00	1,583%	
25	REINO DE QUITO	\$ 59.660,00	1,429%	
26	MUSHUK YUYAY	\$ 51.500,00	1,234%	
27	SENDEROS DE TURISMO DE EL QUINCHE	\$ 44.887,00	1,075%	
28	ZAMORA PUERTO LAGO	\$ 40.950,00	0,981%	17330%
29	VIRGEN DEL QUINCHE	\$ 37.980,00	0,910%	
30	CAJITA DE BARRO	\$ 35.887,50	0,860%	
31	PROGRESO LA MERCED	\$ 33.070,00	0,792%	
32	SAN MIGUEL DEL QUINCHE	\$ 32.320,00	0,774%	
33	LA GUADALUPANA	\$ 31.900,00	0,764%	
34	CIUDAD DE LA VIRGEN	\$ 29.280,00	0,701%	
35	PICHINCHA SOLIDARIA	\$ 28.630,00	0,686%	
36	LLACTA PURA	\$ 25.620,00	0,614%	
37	MARISCAL SUCRE	\$ 25.221,30	0,604%	
38	ESPERANZA CALACALEÑA	\$ 24.650,00	0,591%	
39	CUCUPURO	\$ 24.200,00	0,580%	
40	LA GASCA SOLIDARIA	\$ 23.750,00	0,569%	
41	SEÑOR DEL ARBOL	\$ 21.056,38	0,504%	
42	SANTÍSIMA CRUZ	\$ 20.466,00	0,490%	
43	GUALEA CRUZ	\$ 19.950,00	0,478%	
44	SAHUANGAL PRODUCTIVO	\$ 19.500,00	0,467%	
45	AMÉRICA LATINA	\$ 19.160,00	0,459%	
46	VISTA HERMOSA	\$ 18.353,00	0,440%	
47	ANITA LUCIA	\$ 18.000,00	0,431%	
48	JORGE TORRES	\$ 17.840,00	0,427%	
49	LOS ANDES	\$ 17.828,00	0,427%	

Continua



50	MASHPI	\$	14.517,48	0,348%	
51	INPROFUT	\$	12.174,52	0,292%	
52	LA SEMILLA	\$	11.716,00	0,281%	
53	BIENESTAR PRODUCTIVO	\$	11.522,00	0,276%	
54	CENTRO COMERCIAL EL TEJAR	\$	10.941,25	0,262%	
55	SAN CRISPIN	\$	10.850,00	0,260%	
56	4 DE OCTUBRE	\$	10.230,00	0,245%	
57	EL PORVENIR	\$	9.725,00	0,233%	
58	EL BUEN VIVIR	\$	8.996,00	0,216%	
59	VIRGEN DE LA MERCED	\$	8.632,40	0,207%	
60	EL SUR CRECE	\$	8.079,00	0,194%	
61	SEÑOR DE LA BUENA ESPERANZA	\$	7.262,00	0,174%	
62	PLAN HACIA EL FUTURO	\$	6.336,00	0,152%	
63	NUEVO AMANECER	\$	6.000,00	0,144%	
64	LA ESPERANZA	\$	4.901,50	0,117%	
65	BELLA ALEGRIA	\$	4.295,56	0,103%	
66	PRODUCTIVIDAD	\$	3.500,00	0,084%	
67	JUNTOS HACEMOS EL PROGRESO	\$	1.600,00	0,038%	
68	HERENCIA DE HUASIPUNGO- UCICAQ	\$	1.383,00	0,033%	
69	MANOS MÁGICAS	\$	1.150,00	0,028%	
70	UNIDOS POR EL SUR	\$	900,00	0,022%	
71	LA BONANZA	\$	900,00	0,022%	
72	ASOCATDER	\$	800,00	0,019%	
73	PROGRESO SOLIDARIO	\$	450,00	0,011%	
74	JUNTOS PARA UN FUTURO MEJOR	\$	400,00	0,010%	
75	ESPERANZA CAFETALERA	\$	300,00	0,007%	
76	EL CHAQUIÑÁN	\$	200,00	0,005%	
			\$4.174.140,93	100,000%	100%

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

**Tabla 19**  
**Número de cajas y créditos concedidos**

<b>No. DE CAJAS</b>	<b>TOTAL DE CREDITOS</b>	<b>%</b>	
12	\$ 830.455,92	20%	
4	\$ 401.334,80	10%	
4	\$ 574.876,56	14%	
4	\$ 740.401,15	18%	82,67%
1	\$ 218.780,00	5%	27 CAJAS
0		0%	
1	\$ 314.612,49	8%	
1	\$ 370.306,12	9%	
49	\$ 723.373,89	17%	17,33%
			49 CAJAS
<b>76</b>	<b>\$4.174.140,93</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Gobierno Autónomo Decentralizado de la Provincia de Pichincha, 2016)

En la tabla se puede observar que la totalidad de créditos entregados por las 76 cajas a julio de 2016 son de 4 millones, de estas elegimos a las 27 cajas más grandes que además representan el 82,67% de la totalidad de Créditos entregados, la importancia de estas cajas es absoluta por el volumen de créditos que entregan el cual nos ayuda para el tema de nuestro estudio Análisis de Gestión de Riesgos en las Cajas comunales de las parroquias rurales del DMQ, pues al tener mayor volumen de créditos pueden presentar riesgos en cualquier etapa del proceso crediticio lo que provoca que muchas de estas instituciones presenten altos índices de morosidad.

### 3.6 Técnicas de Recolección de Información

De acuerdo a (Salinas, 2008) por instrumento para la recolección de datos se entiende cualquier material u objeto que sirva para realizar las observaciones o experiencias o para recolectar los datos.

Generalmente, se consideran dos tipos de instrumentos para la recolección de datos, los cuales son: los usados en investigaciones documentales y descriptivas y

aquellos usados en investigaciones experimentales. Para la presente investigación se utilizarán encuestas para levantar información primaria.

### **3.6.1 Encuestas**

Según (Salinas, 2008, pág. 67), se utilizan cuando se desea conocer a fondo ciertas condiciones especiales. Cuando se buscan aspectos que el encuestado no quiere decir directamente porque atañe a la política, vida familiar, sexo, etc.

El Instrumento de recopilación de información que se va a utilizar en la presente investigación la ENCUESTA que es una técnica de recolección de datos mediante un conjunto de preguntas. Previamente se realiza una encuesta piloto dirigida a las cajas comunales, con el fin de verificar la consistencia de información solicitada.

## **3.7 Técnicas de Análisis de Datos**

### **3.7.1 Procedimiento para la Recolección de Datos**

Determinado por (Salinas, 2008):

La búsqueda y recolección de información o de datos es una de las partes más importantes de toda investigación, quizá sea la más importante.

Toda la investigación depende de que la recolección de datos se haga de la mejor manera posible, para que esos datos reflejen exactamente lo que el investigador desea analizar y tengan suficiente representatividad, probabilidad estadística y elementos de valor como para que al analizarlos se pueda emitir un juicio real y verídico que, a su vez, permita sacar conclusiones valederas. (pág. 67)

Este proceso para el presente estudio está determinado por:

- Diseño y aplicación de encuesta piloto: se realizará una encuesta piloto para conocer de forma general el comportamiento de las cajas comunales rurales del D.M. de Quito. Esta encuesta piloto será

aplicada a las 10 cajas comunales más representativas obtenidas del proceso de caracterización.

- **Diseño de la encuesta:** para el diseño de la encuesta se considerará la problemática y los ejes cualitativos y cuantitativos que se pretenden analizar para genera un análisis crítico de la gestión de créditos dentro de las cajas comunales.
- **Aplicación de encuesta:** una vez diseñada la encuesta, verificado y aprobado su contenido, el siguiente paso para la recolección de datos es la aplicación de la encuesta, la cual estará dirigida a las 27 cajas comunales obtenidas como muestra de la población de cajas comunales del D.M. de Quito.
- **Análisis de la información:** finalmente una vez tomada la información se sintetiza y se analiza mediante un organizador informático, el mismo que a través de representaciones graficas mostraran una generalización de los datos obtenidos para su posterior análisis crítico.

### ***3.7.2 Procedimiento para tratamiento y análisis de la información***

Con el fin de optimizar el análisis y procesamiento de datos e información obtenida a lo largo del desarrollo de la investigación, se utilizaran paquetes informáticos como herramientas para la síntesis.

- **Word:** editor de texto para generar el documento de acuerdo a los estándares impuestos por la universidad.
- **Excel:** utilitario de funciones que permite el procesamiento de datos numéricos palos cuales han sido obtenidos en el levantamiento de la información proveniente de la investigación de campo, con los que se llevara a cabo entre los asociados comunitarios y las instituciones de crédito solidario.

## **3.8 Técnicas de comprobación de hipótesis**

### ***3.8.1 Diseño de la encuesta***



Para poder recopilar la información necesaria y poder analizar los resultados se optó por diseñar una encuesta con 27 preguntas que están dirigidas a los Presidentes de las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito, dicha encuesta es dirigida a los representantes de cada una de estas organizaciones porque estos conocen más a fondo como se desarrolla las actividades dentro de su caja, esto nos ayudara a conocer la gestión económica y financiera entre los asociados comunitarios y las instituciones de crédito solidario. (Anexo 2)

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

La investigación de campo tuvo inicio cuando los instrumentos a utilizarse estuvieron terminados, revisados y aceptados, cerciorando que tenga completa la información que responda a las inquietudes mostradas y se encuentren acorde a los objetivos de la presente investigación, una vez completo este proceso se procedió a aplicar la encuesta a las 27 cajas comunales de las Parroquias Rurales del DMQ, que han otorgado mayores créditos acumulados desde su apertura, las cuales representan el 82% del total de los créditos entregados.

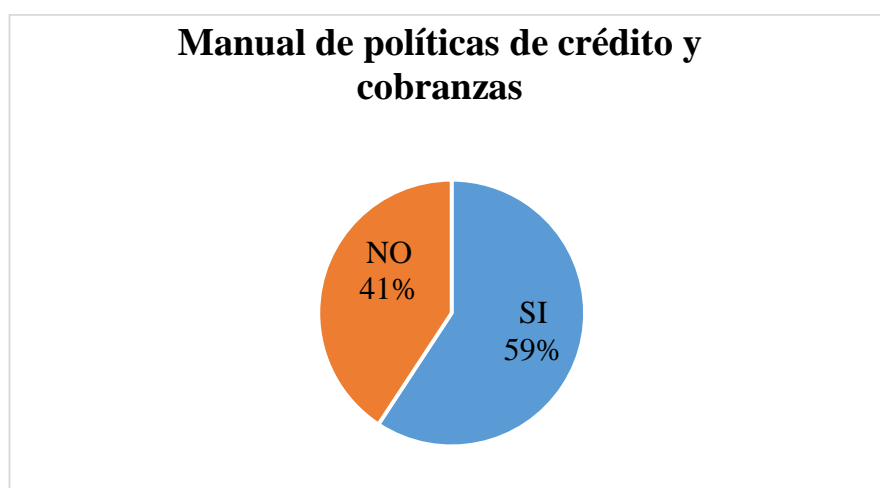
A continuación se hizo un análisis de cómo se encontraban distribuidas las cajas comunales y se procedió a realizar la encuesta a los gerentes de estas, en las diferentes localidades en las que realizan sus operaciones financieras.

El instrumento utilizado fue la encuesta dirigida a los gerentes, abarcando la mayor información de acuerdo a la extensión y variables que se tomó para el estudio, una vez que se terminó de llenar todos los cuestionarios, se desplegó los resultados cualitativos y cuantitativos, mismos que reflejan la opinión directa de los gerentes, datos muy importantes que contribuyen al desarrollo de esta investigación.

#### **4.1 Análisis de los Resultados**

Este análisis se realizara en base a las encuestas hechas a los representantes de las 27 cajas comunales objetos de nuestro estudio. Es importante tener en cuenta que los resultados que arrojen este análisis e interpretación contribuirán a la tener una visión más amplia de la problemática y así poder plantear soluciones y las respectivas conclusiones y recomendaciones.

**Pregunta 1:** ¿Cuenta con un manual de políticas de crédito y cobranzas?



**Figura 5 Manual de políticas de crédito y cobranzas**

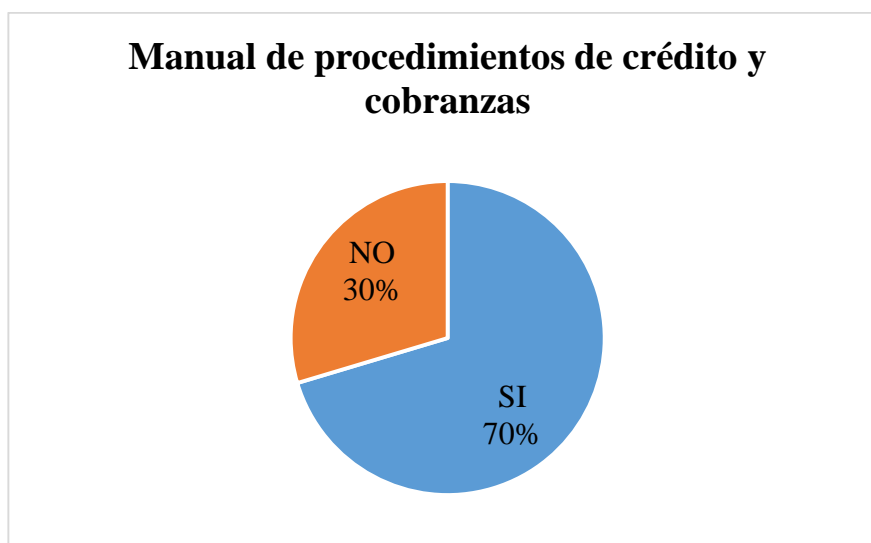
**Tabla 20**

***Manual de Políticas de Crédito y Cobranza***

Manual de políticas de crédito y cobranzas	# CAJAS	%
SI	16	59.26
NO	11	40.74
TOTAL	27	100

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada al grupo más representativo de cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito, el 59% de estas cajas cuenta con un manual de políticas de crédito y cobranzas, es decir más de la mitad de cajas comunales referenciadas para la investigación. De esta manera resulta preocupante que el 41% restante no posea un instrumento de fijación de políticas y procesos crediticios, sin embargo poseen un reglamento en el que detallan sus procesos básicos de manera puntual.

**Pregunta 2:** ¿Cuenta con un manual de procedimientos de crédito y cobranzas?



**Figura 6 Manual de procedimientos de Crédito y cobranzas**

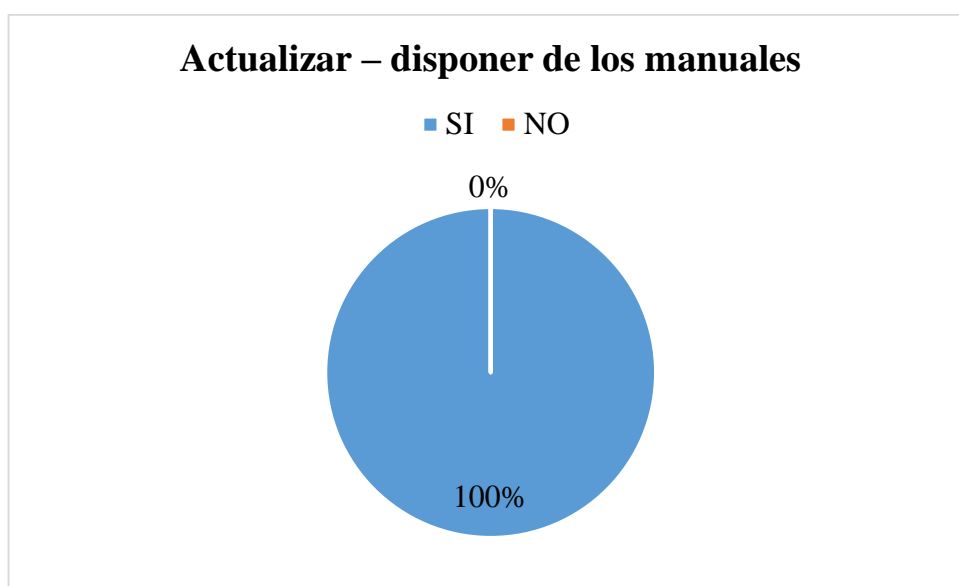
**Tabla 21**

*Manual de procedimientos de crédito y cobranzas*

Manual de procedimientos de crédito y cobranzas	# CAJAS	%
SI	18	66.67
NO	9	33.33
TOTAL	27	100

Corroborando la respuesta de la pregunta número 1, esta pregunta refleja un comportamiento similar, pues la mayoría de cajas comunales encuestadas, es decir el 70% afirma que cuenta con un manual de procedimiento de crédito y cobranzas, lo que denota la importancia de contar un instrumento de acción que permita controlar y evaluar las actividades y procedimientos crediticios. Con referencia al 30% de cajas comunales que no cuentan con un manual de procedimiento, aún sigue siendo una cantidad significativa, que precisa de atención, por lo que generar un manual simplificado es de importancia para que este tipo de asociaciones comunitarias pueda mejorar sus procesos de crédito.

**Pregunta 3:** ¿Considera usted necesario actualizar – disponer de los manuales antes mencionados en función de mejorar los procesos?



**Figura 7 Actualizar – Disponer de los manuales**

**Tabla 22**

*Actualizar – disponer de los manuales*

<b>Actualizar – disponer de los manuales</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>CAJAS</b>		
SI	27	100
NO	0	
TOTAL	27	100

Esta pregunta complementa a la pregunta 1 y 2, pues el 100% de las cajas comunales encuestadas considera que es necesaria y fundamental el contar con manuales de procedimiento y de políticas que mejoren constantemente el cumplimiento de las actividades crediticias dentro y fuera de la institución. Además que se requiere actualizar estos manuales de acuerdo a la normativa legal vigente en el país. Este es un factor más que se suma a la serie de requerimientos que las cajas comunales necesitan para lograr liquidez, eficiencia y crecimiento.

**Pregunta 4:** ¿Tiene establecido un proceso para otorgar un crédito? ¿Cuál es?



**Figura 8 Proceso para otorgar un crédito**

**Tabla 23**

*Proceso para otorgar un crédito*

Proceso para otorgar un crédito	# CAJAS	%
SI	27	100
NO	0	
TOTAL	27	100

Según los resultados de la encuesta aplicada a las cajas comunales, el 100% de estas cuenta de una u otra manera con un proceso, procedimiento o actividad encaminada hacia la gestión crediticia, cabe mencionar que este proceso no necesariamente debe estar formalmente levantado para considerarse como aplicable, pues específicamente esta información se contrapone a número de cajas que no cuentan con manuales de procedimiento y políticas. De esta manera entonces los principales procesos generales que las cajas comunales ejecutan en la actividad crediticia son:

1. la solicitud de crédito,
2. revisión de documentación y
3. análisis de comité de crédito

Este proceso es muy simple, no se evalúa la capacidad de pago y se está incumpliendo con todo el proceso crediticio que se analizó en la parte teórica de esta investigación. Estos se repiten en todas las cajas comunales encuestadas.

**Pregunta 5:** ¿Existe un responsable de visitar al socio antes de otorgar un crédito?



**Figura 9** Responsable de visitas

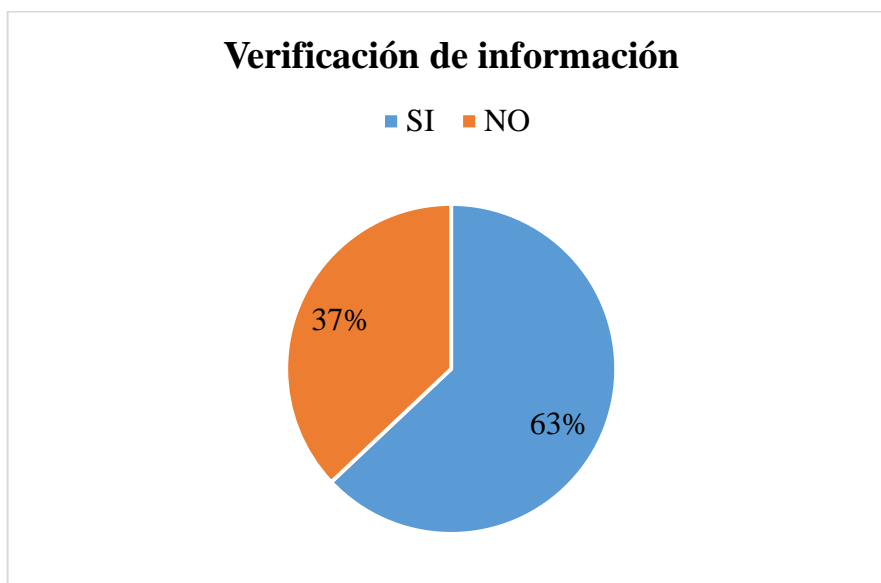
**Tabla 24**  
*Responsable de visitas*

Responsable de visitas	#	%
<b>CAJAS</b>		
SI	15	55,56
NO	12	44,44
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100.00</b>

La visita previa a la entrega del crédito forma parte del proceso de evaluación crediticia, lo que mejora el proceso de gestión del crédito, con este contexto actualmente, de acuerdo a la información tomada de las cajas comunales encuestadas, únicamente el 56% de estas contempla visitas al solicitante del crédito, y el 44% restante no lo hace, reflejando el incumplimiento de una gran parte de las cajas comunales en la verificación de la información presentada en la solicitud de

crédito, que de acuerdo a su direccionamiento considerar como su principal misión la solidaridad como medio para generar recursos.

**Pregunta 6:** ¿Se verifica la información presentada en la solicitud de crédito?



**Figura 10 Verificación de Información**

**Tabla 25**  
*Verificación de información*

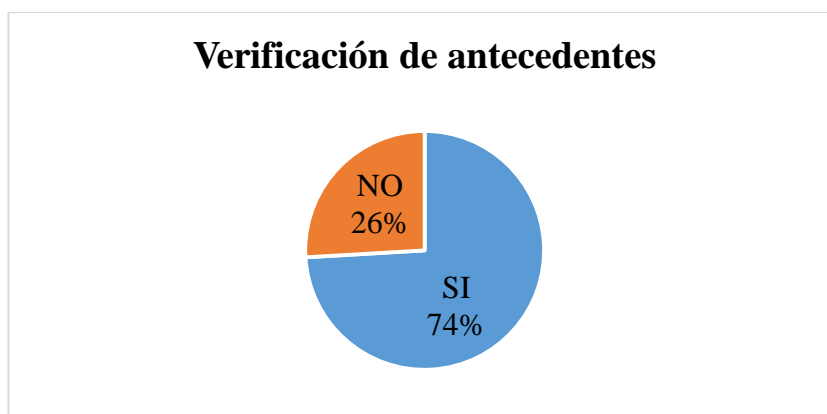
Verificación de información	# CAJAS	%
SI	17	62,96
NO	10	37,04
TOTAL	27	100,00

De acuerdo a la información proporcionada por la muestra estudiada a través de la encuesta, el 63% de las cajas comunales realizan la verificación de la información proporcionada por el solicitante de crédito, factor fundamental para lograr que exista un retorno seguro del dinero, por otra parte el 37% de las cajas restantes no realizan esta etapa de control, siendo importante entonces que se genere un proceso estandarizado para mejorar la gestión financiera de las cajas comunales y



maximizar su capacidad financiera, elevando su número de socios y el monto de crédito.

**Pregunta 7:** ¿Verifican si el solicitante tiene antecedentes crediticios satisfactorios?



**Figura 11 Verificación de Antecedentes**

**Tabla 26**  
*Verificación de antecedentes*

Verificación de antecedentes	# CAJAS	%
SI	20	74,07
NO	7	25,93
TOTAL	27	100,00

Como complemento a la pregunta 6, la información generada a través de esta, se evidencia que la mayoría de las cajas comunales al igual que la verificación de la información presentada en la solicitud de crédito, el 74% de estas también realizan la verificación de antecedentes crediticios satisfactorios a nivel de la caja, para determinar la voluntad de pago que complementa el estudio de crédito, esto demuestra que existe una cultura de crédito por parte de las organizaciones financieras populares y solidarias, que permite la atención eficiente y el crecimiento económico, en este caso de las cajas comunales. Sin embargo también deja en evidencia que el 26% de las cajas comunales restantes no realizan esta verificación necesaria para realizar una eficiente gestión crediticia, es importante mencionar que en ambos casos no se realiza una verificación en el Buró de crédito, como respuesta a

esta problemática es fundamental generar un sistema de gestión simplificado adaptable a los procesos individuales de cada caja.

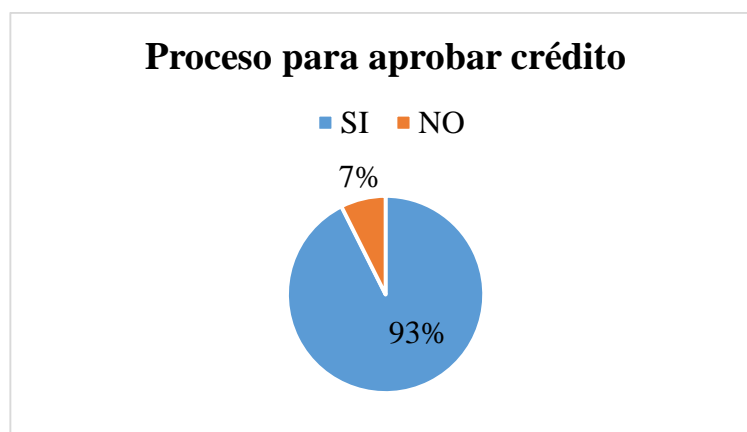
**Pregunta 8:** ¿Qué variables utilizan para analizar un crédito?

Las variables para analizar el crédito difiere entre cada caja comunal por lo que no se puede tener una tendencia o comportamiento significativo, es decir este no puede ser medido, por otra parte los parámetros más recurrentes se centran en la presentación de garantías para el respaldo del crédito, así como también la verificación de antecedentes crediticios, los cuales no deben tener historiales de mora, además todo se complementa con las prácticas de ahorro del solicitante de crédito. En general estas son las variables más recurrentes para la evaluación previa a la entrega del crédito, sin embargo al ser un proceso de verificación informal y anti técnico, una de las variables con mayor influencia y que no puede ser medible es la responsabilidad del solicitante.

Entre las variables que generalmente toman en consideración son:

1. Garantías
2. Antecedentes crediticios
3. Monto de aportaciones

**Pregunta 9:** ¿Tiene establecido un proceso para aprobar un crédito? ¿Cuál es?

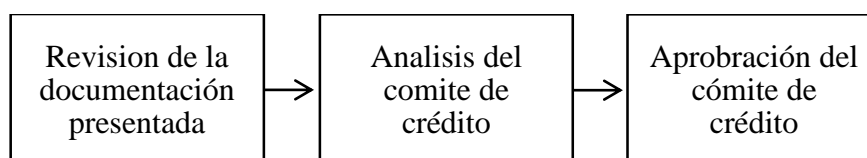


**Figura 12** Proceso para aprobar créditos

**Tabla 27**  
**Proceso para aprobar un crédito**

Proceso para aprobar crédito	# CAJAS	%
SI	25	92,59
NO	2	7,41
TOTAL	27	100,00

De acuerdo a la información de la encuesta, el 93% de todas cajas comunales estudiadas posee o aplica un proceso para la aprobación de crédito, cabe señalar que aunque este proceso puede tener parámetros simples, contruidos a través de la experiencia con conocimientos empíricos, también puede ser considerado como válido para la aprobación de crédito, por otra parte el porcentaje de cajas comunales que no poseen un proceso para la aprobación de crédito es bajo, con el 7% del total. Dentro de los procesos que se utilizan para la aprobación de crédito en las cajas comunales pueden sintetizarse de la siguiente manera:



**Figura 13 Proceso para Aprobar un Crédito**

**Pregunta 10:** ¿La institución cuenta con niveles de aprobación para el otorgamiento de un crédito? ¿Quién aprueba?



**Figura 14 Niveles de aprobación**

**Tabla 28**  
*Niveles de aprobación*

Niveles de aprobación	# CAJAS	%
SI	27	100
NO	0	-
TOTAL	27	100

El total de todas las cajas comunales estudiadas posee niveles de aprobación para la entrega del crédito, estos difieren entre cada institución financiera. Los niveles de mayor coincidencia se centran en: la gerencia y el comité de crédito, lo que responde a la composición de las cajas comunales, que al ser una institución financiera popular y solidaria, no posee una estructura compleja a diferencia de grandes organizaciones que pertenecen al sector tradicional como bancos, cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas, es por esto que la gran mayoría de cajas comunales apenas tiene 2 niveles de aprobación.

**Pregunta 11:** ¿Cuál es el destino principal de los créditos financiados?

El destino de los créditos responde a la realidad de la ruralidad del D.M. de Quito, que al verse frente a una situación complicada de generación empleo, optan emprender su propio negocio, por lo que la mayor parte de los créditos solicitados están dirigidos hacia el comercio con el 52% , seguido de la actividad agrícola y pecuario con el 26% el destino de este crédito ayuda a las personas a mejorar o incrementar su producción los cuales posteriormente serán comercializados en los mercados de la ciudad de Quito.

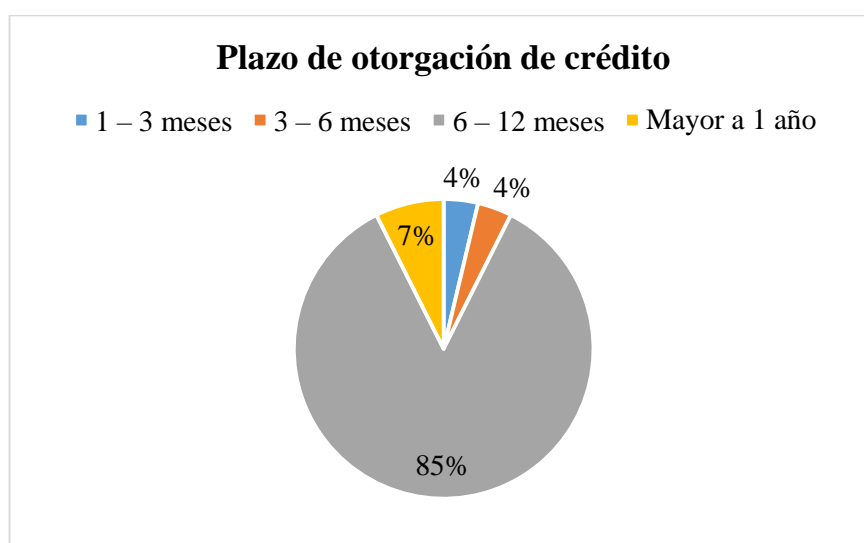
**Tabla 29**  
*Destino del Crédito*

DESTINO DEL CREDITO	No. DE CAJAS	%
Comercio	14	51,85
Agrícola y pecuario	7	25,93
Consumo	4	14,81
Construcción	2	7,41
TOTAL	27	100,00

**Pregunta 12:** ¿A qué tasa de interés mensual se otorga un crédito?

Las condiciones de crédito de cada caja comunal son diferentes, por lo que no se puede estandarizar la tasa de interés a la cual se otorga un crédito, sin embargo de acuerdo a la información obtenida a través de la encuesta aplicada al grupo de estudio, se puede determinar un rango que oscila entre el 1,5% y 2% mensual. Estas tasas de interés se implementan de acuerdo a las necesidades de cada caja comunal.

**Pregunta 13:** ¿A qué plazo generalmente se otorgan los créditos?



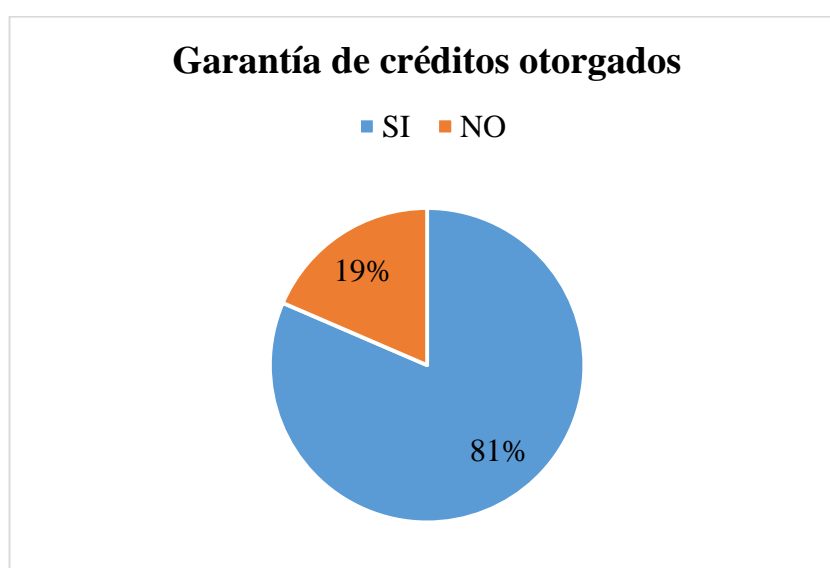
**Figura 15 Plazo de Otorgación de Crédito**

**Tabla 30**  
*Plazo de otorgación de Crédito*

Plazo de otorgación de crédito	# CAJAS	%
1 – 3 meses	1	3,70
3 – 6 meses	1	3,70
6 – 12 meses	23	85,19
Mayor a 1 año	2	7,41
TOTAL	27	100,00

Según la información obtenida a través de la encuesta aplicada al grupo de 27 cajas comunales del D.M. de Quito, la mayoría de estas, con un 85% entrega créditos a plazos entre 6 y 12 meses, reflejando que muchos de los socios prefieren no adquirir deudas a mayores plazos de tiempo, en cambio el 7% (2) de las cajas encuestadas otorgan créditos a plazos mayores de un año esto se debe a que son cajas que entregan créditos destinados específicamente a mejorar o fortalecer los negocios de sus integrantes y finalmente 2 de las cajas comunales entregan créditos entre 1 y 6 meses plazo, evidenciando que los crédito entregados son de montos menores y para uso inmediato.

**Pregunta 14:** ¿Solicitan una garantía para los créditos concedidos?



**Figura 16 Garantías de Créditos Otorgados**

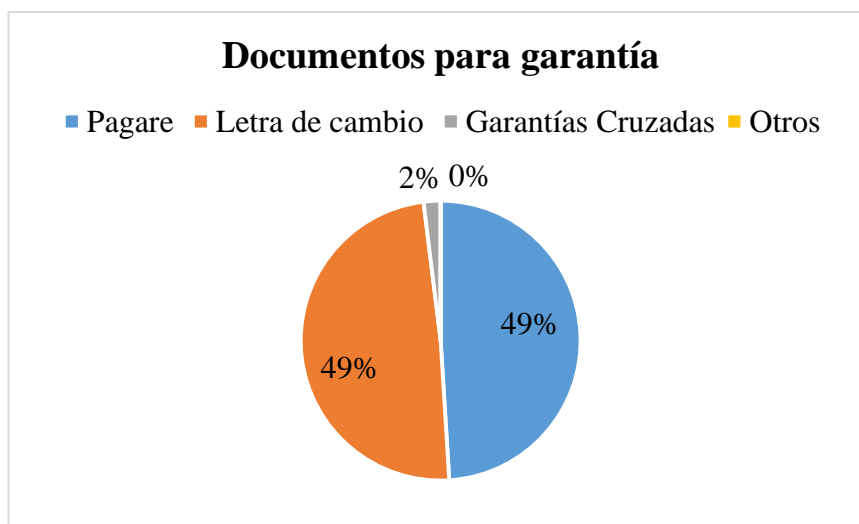
**Tabla 31**

*Garantía de créditos otorgados*

Garantía de créditos otorgados	# CAJAS	%
SI	22	81,48
NO	5	18,52
TOTAL	27	100,00

Gran parte de las cajas comunales dentro del proceso de aprobación de crédito, como parte esencial para la entrega contempla la sustentación de la deuda mediante una garantía que asegure el pago del dinero prestado, de forma el 81% de las cajas solicitan una garantía en el compromiso del crédito, sin embargo el 19% restante no lo hace, lo que genera problemas de liquidez a las cajas pues no formalizan y regularizan los requisitos para la entrega de crédito.

**Pregunta 15:** ¿Qué documentos se firma como garantía de los créditos?



**Figura 17 Documentos de garantía**

**Tabla 32**  
*Documentos para garantía*

<b>Documentos para garantía</b>	<b># CAJAS</b>	<b>%</b>
Pagare	10	37,04
Letra de cambio	14	51,85
Garantías Cruzadas	3	11,11
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

Los documentos utilizados para formar parte de la garantía pueden ser combinados, de esta manera el tanto el pagare 52% como la letra de cambio que son utilizados por el 37% de las cajas comunales, además es importante mencionar que 12 de las cajas solicitan ambos documentos en casos especiales es decir cuando los montos de los créditos superan los \$ 3000,00 dejando a garantías de otro tipo como bienes o garantías personales con un uso de apenas el 11%, aunque la base de garantía de se cumple esta debe tener un estudio más profundo para lograr obtener la misma responsabilidad tanto al acreedor como al prestamista.

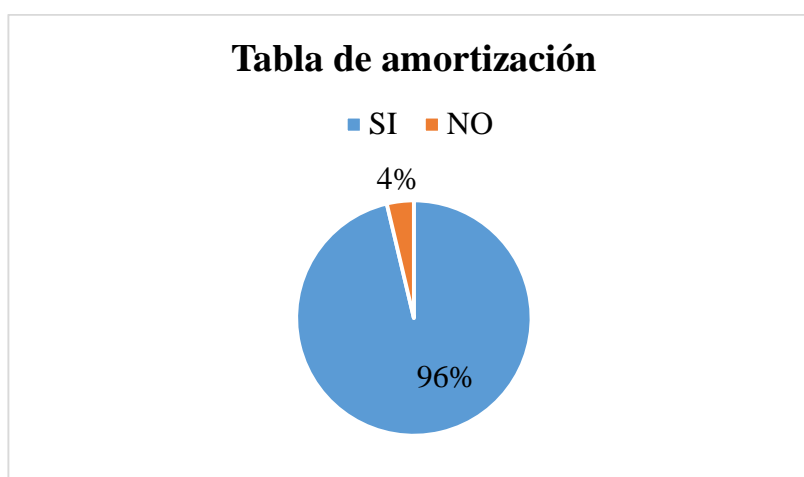
**Pregunta 16:** ¿Cuál es procedimiento para el desembolso del crédito?

Al igual que el proceso de aprobación de crédito, el proceso para el desembolso también difiere entre cada caja comunal, pero con la información obtenida se puede generalizar el proceso en las siguientes actividades:

- 1) Comunicación con el socio solicitantes
- 2) Firma de documentación
- 3) Entrega el dinero en efectivo

**Pregunta 17:** ¿Se entrega al socio una tabla de amortización?





**Figura 18 Tabla de amortización**

**Tabla 33**

*Tabla de Amortización*

Tabla de amortización	# CAJAS	%
SI	26	92,30
NO	1	3,70
TOTAL	27	100,00

La tabla de amortización es una herramienta que sirve de guía tanto para la caja comunal como para el socio solicitante de crédito, pues establece dentro de un periodo de tiempo los montos a pagar mensualmente, así como el interés que el acreedor paga por el préstamo, de esta manera el 96% de las cajas comunales cumple con esta entrega, apenas el 4% no lo hace, por lo que es necesario que se establezca un sistema o modelo de gestión simplificado que contemple la entrega de la tabla de amortización.

De la revisión de las tablas de amortización entregadas se establece que no están realizadas de manera correcta ya que en la tabla los intereses no varían se mantienen fijos.

**Pregunta 18:** ¿Cuáles son las tasas de mora o multas que se cobra cuando no se cancela a tiempo la cuota?

Las formas en las cuales se castiga la morosidad en las cajas comunales, pero básicamente en el grupo de estudio son tres;

- 1) Primero no contempla ningún tipo de multa o recargo por la morosidad contemplando que la función de la caja comunal tiene una misión solidaria;
- 2) La otra forma es el cobro de un recargo del 3% mensual por concepto de interés por mora.
- 3) Otra forma de castigo más común entre las cajas es el cobro de un valor adicional por conceptos de multas por pagos tardíos que varía entre 1 y 5 USD semanales.

Estos resultados reflejan que muchas cajas pueden estar incurriendo en el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes que no contemplan multas ni otros valores adicionales por pagos tardíos.

**Pregunta 19:** ¿Dispone de un comprobante que sustente el desembolso realizado a los prestamistas? ¿Cuál es?



**Figura 19 Comprobante de Pago**

**Tabla 34**  
*Comprobante de Pago*

Comprobante de pago	#	%
<b>CAJAS</b>		
SI	27	100,00
NO	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

El total de la cajas comunales encuestadas entregan un comprobante de pago de las cuotas que el cliente desembolsa como parte de su compromiso con la institución, dentro de los documentos más utilizados por las cajas comunales están; el formulario de ahorro, comprobante de egreso. Por otro parte para tener un mejor control de la contraparte del crédito se debería implementar un proceso estandarizado y simplificado para optimizar la gestión crediticia.

**Pregunta 20:** ¿Lleva controles sobre los cobros efectuados? ¿Cuál es?



**Figura 20 Control de Cobro**

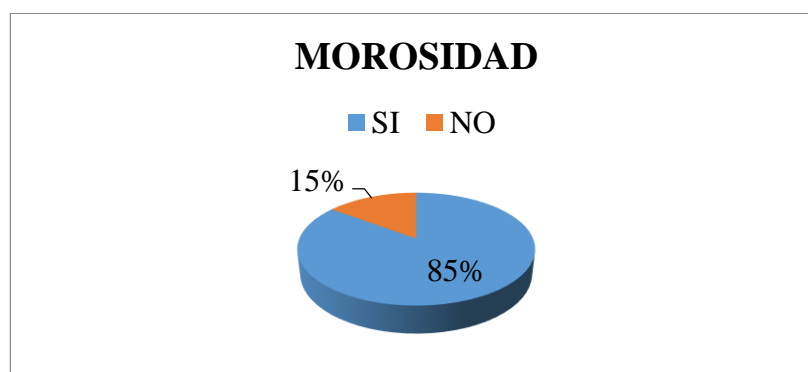
**Tabla 35**  
*Control de Cobro*

Control del cobro	#	%
<b>CAJAS</b>		
SI	27	100,00
NO	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

El control del cobro de las cuotas por el crédito otorgado es parte complementaria de la emisión de comprobantes de pago del acreedor, en este contexto el 100% de las cajas comunales estudiadas realizan el control del cobro de las cuotas, de forma general existen 4 formas de control de cobros:

- a. Anexo de cartera
- b. Anexo de préstamos y cobros
- c. Libro diario
- d. Registro de cobro de crédito

**Pregunta 21:** ¿Actualmente existe morosidad en la caja? ¿Qué valor?



**Figura 21 Morosidad**

**Tabla 36**  
**Morosidad**

Morosidad	#	%
	<b>CAJAS</b>	
SI	23	85,19
NO	4	14,81
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

Es lógico que de acuerdo a los procedimientos precarios de gestión de crédito exista morosidad en la mayoría de las cajas comunales estudiadas, en 23 de las cajas es decir el 85% presentan morosidad y en 4 de las cajas con el 14% no se ha presentado morosidad por las medidas que han tomado para evitar este tipo de problemas.

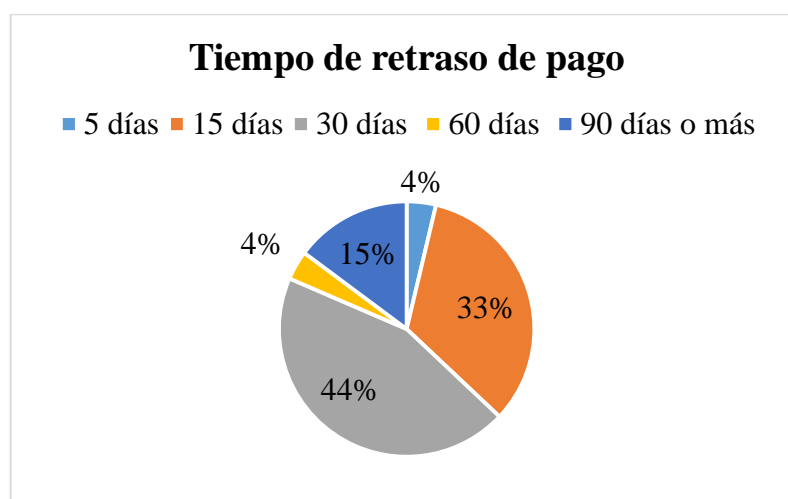
**Pregunta 22:** ¿Cuáles son las principales causas de la morosidad?

Uno de los principales motivos que han generado el impago de créditos en las cajas comunales, es la desaceleración económica por la cual está atravesando el país, lo cual influye en la inestabilidad en las actividades comerciales el 52% que ejercen la mayor parte de los acreditados, han generado morosidad por la falta de circulante, los impactos naturales son otro de los factores que afectan a las personas que destinan sus créditos a actividades agrícolas ya que sus productos se echan a perder y por ende no tienen como cumplir con las cuotas de sus créditos, el desempleo también afectado al 22,22% de las personas que no han podido cumplir y que disminuye el nivel de ingreso de los sectores populares.

**Tabla 37**  
*Causas de Morosidad*

CAUSA	No. DE CAJAS	%
Inestabilidad del comercio	14	51,85
Desempleo	6	22,22
Impactos naturales	7	25,93
TOTAL	27	100,00

**Pregunta 23:** ¿Cuál es el tiempo de retraso que han presentado los socios en los pagos de sus créditos?



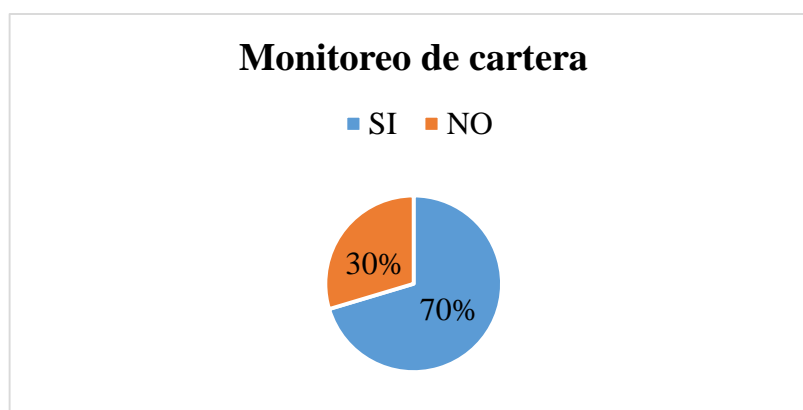
**Figura 22 Tiempo de Retraso de Pago**

**Tabla 38**  
**Tiempo de Retraso**

Tiempo de retraso	# CAJAS	%
5 días	1	3,70
15 días	9	33,33
30 días	12	44,44
60 días	1	3,70
90 días o más	4	14,82
TOTAL	27	100,00

Tiempo promedio de retraso de pago de morosidad es diferente entre todo el grupo de cajas comunales estudiadas, el 44% de estas ha evaluado aproximadamente un tiempo de mora de 30 días, seguido el 33% de cajas con un tiempo de morosidad de 15 días, a continuación el 15% de entidades registra un promedio de tiempo de retraso de 90 días o más, finalmente un grupo pequeño de cajas tiene entre 5 días y 60 días de retraso con el 4% para cada rango. Es inevitable que exista morosidad en una entidad emisora de créditos, pero esta puede ser reducida si se integra un proceso estandarizado de recuperación de cartera.

**Pregunta 24:** ¿Existe un monitoreo de la cartera en mora?



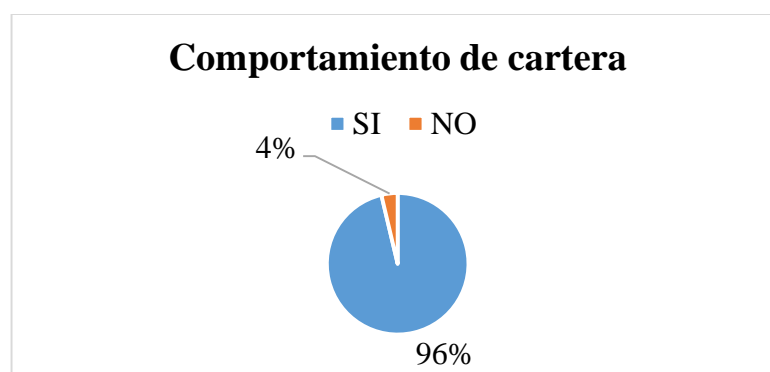
**Figura 23 Monitoreo de Cartera**

**Tabla 39**  
*Monitoreo de Cartera*

Monitoreo de cartera	#	%
	<b>CAJAS</b>	
SI	19	70,37
NO	8	29,63
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

En cuanto al monitoreo de la cartera persiste una mayoría que se centra hacia el control de esta cuenta de crédito, con el 70% lo que denota que existe en gran parte de las unidades de estudio un proceso dirigido hacia la disminución de cartera, pero aún existe un porcentaje considerable que no realiza ningún tipo de monitoreo, que se refleja en un aumento de cartera vencida que puede conllevar a la quiebra a la entidad, por lo que es importante generar un proceso estandarizado de control de cartera que se enlace con la gestión crediticia de las cajas comunales.

**Pregunta 25:** ¿Cuentan con un reporte que detalle el comportamiento de la cartera?



**Figura 24 Comportamiento de Cartera**

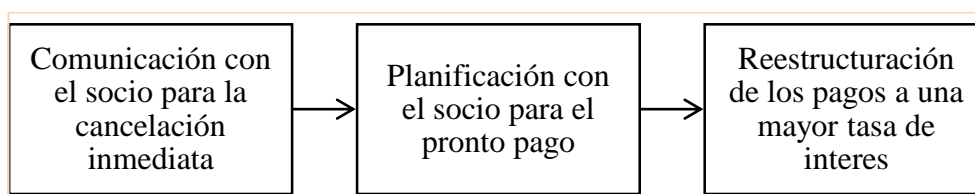
**Tabla 40**  
*Comportamiento de Cartera*

Comportamiento de cartera	#	%
	<b>CAJAS</b>	
SI	26	96,30
NO	1	3,70
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

Como parte del proceso de gestión de créditos el 96% de las cajas comunales lleva un registro con el detalle y descripción del comportamiento de la cartera, es decir tanto ingreso, egresos como morosidad, por otra parte aún existe un 4% que no practica un seguimiento a estas importantes cuentas, aunque no es un porcentaje significativo, es importante que todas las cajas comunales tomen como referencia un proceso simplificado especializado en la gestión de crédito popular y solidario.

**Pregunta 26:** ¿Qué medidas toman para recuperar la cartera?

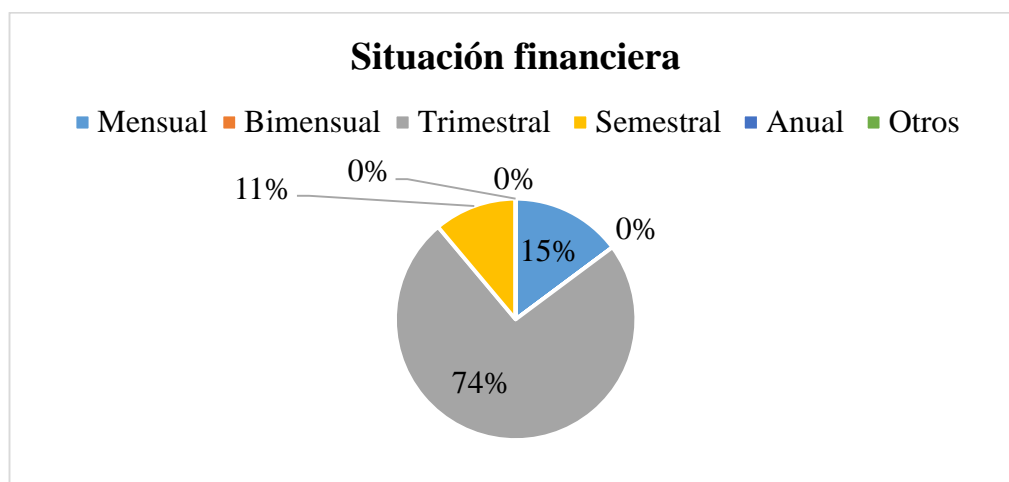
Las medias varían entre cada caja comunal, generalmente estos se sustentan en el siguiente proceso:



**Figura 25 Proceso de comportamiento de cartera**

En el caso de que después de este proceso no se logre la recuperación de la cartera, las cajas comunales coinciden en que las instancias legales son las más adecuadas para generar la devolución del préstamo.

**Pregunta 27:** ¿Cada qué periodo se presentan informes a los socios para presentar la situación financiera?



**Figura 26 Situación Financiera**



**Tabla 41**  
*Situación financiera*

<b>Situación financiera</b>	<b>#</b>	<b>%%</b>
	<b>CAJAS</b>	
Mensual	4	14,82
Bimensual	0	-
Trimestral	20	74,07
Semestral	3	11,11
Anual	0	-
Otros	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

Para tener un mejor control de la actividad crediticia llevada a cabo por las cajas comunales, es necesario contar con un proceso complementario que se enfoque hacia la rendición de cuentas, que va de la mano con el control de cartera y la aprobación de créditos, por esto el 74% de las cajas estudiadas entrega un informe a sus socios cada tres meses, siendo este un tiempo prudente en el cual se pueden tomar correctivos inmediatos, con el 15% y 11% del total de las cajas realizan la socialización de la situación financiera mensual y trimestralmente correspondientemente. En definitiva con el levantamiento de esta información de tipo primaria se concluye que es necesario diseñar un modelo de gestión simplificado para que sirva de base para el mejor control y evaluación crediticia de las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito.

#### **4.2 Efectos en la Morosidad**

A continuación presentamos un detalle de cada caja y los valores que tienen vencidas y por vencer, además se procedió a calcular un índice morosidad el cual nos permitirá determinar en qué estado se encuentra cada caja.

**Tabla 42**  
*Indicador de Morosidad por Caja Comunal*

INDICADOR DE MOROSIDA POR CAJA COMUNAL A DICIEMBRE 2016				
CAJA	CARTERA TOTAL	CARTERA VENCIDA	CARERA POR VENCER	INDICE DE MOROSIDAD
Pucara de Rumicucho	\$ 43.948,00	\$ -	\$ 43.948,00	0,00%
Bienestar solidario	\$ 25.065,00	\$ -	\$ 25.065,00	0,00%
Creciendo Junto a ti	\$ 20.096,29	\$ -	\$ 20.096,29	0,00%
Juan Pablo II	\$ 128.204,16	\$ -	\$ 128.204,16	0,00%
Lider	\$ 65.720,00	\$ 870,00	\$ 64.850,00	1,30%
Divino niño	\$ 32.678,42	\$ 500,00	\$ 32.178,42	1,50%
Luz y Vida de Rumicucho	\$ 44.917,51	\$ 700,00	\$ 44.217,51	1,60%
Union	\$ 78.000,00	\$ 1.350,00	\$ 76.650,00	1,70%
La mano amiga	\$ 76.895,00	\$ 1.420,00	\$ 75.475,00	1,80%
Santo Thomas	\$ 108.954,13	\$ 2.301,21	\$ 106.652,92	2,10%
La Marca	\$ 28.282,40	\$ 600,00	\$ 27.682,40	2,10%
Lideres del progreso	\$ 65.320,00	\$ 1.500,00	\$ 63.820,00	2,30%
Lulubamba	\$ 34.752,57	\$ 950,00	\$ 33.802,57	2,70%
Mana de Dios	\$ 69.890,00	\$ 2.000,00	\$ 67.890,00	2,90%
Mushuk Yuyay	\$ 34.800,00	\$ 1.320,00	\$ 33.480,00	3,80%
Perucho	\$ 104.688,42	\$ 4.342,36	\$ 100.346,06	4,10%
Forjando esperanza	\$ 11.885,00	\$ 500,00	\$ 11.385,00	4,20%
Ilusiones de Guayabamba	\$ 47.964,40	\$ 2.345,69	\$ 45.618,71	4,90%
Sol Naciente	\$ 62.450,00	\$ 3.250,00	\$ 59.200,00	5,20%
San isidro de Pintag	\$ 46.312,05	\$ 2.565,76	\$ 43.746,29	5,50%
Fonacoof	\$ 76.250,00	\$ 4.350,00	\$ 71.900,00	5,70%
Senderos de turismo de quinche	\$ 27.421,00	\$ 1.850,00	\$ 25.571,00	6,70%
El Sembrador	\$ 86.290,00	\$ 6.490,00	\$ 79.800,00	7,50%
Reino de quito	\$ 12.560,00	\$ 1.130,40	\$ 11.429,60	9,00%
Trabajo y Progreso	\$ 79.933,75	\$ 10.849,21	\$ 69.084,54	13,60%
Nuevo Futuro	\$ 42.369,69	\$ 6.500,00	\$ 35.869,69	15,30%
Maki Mañachi	\$ 124.900,00	\$ 24.050,73	\$ 100.849,27	19,30%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.580.547,79</b>	<b>\$ 81.735,36</b>	<b>\$ 1.498.812,43</b>	<b>4,60%</b>

Es lógico que de acuerdo a los procedimientos precarios de gestión de crédito exista morosidad en la mayoría de las cajas comunales estudiadas, en 23 de las cajas es decir el 85% presentan morosidad y en 4 de las cajas con el 14% no se ha presentado morosidad por las medidas que han tomado para evitar este tipo de problemas.

A continuación se detalla los rangos de la Cartera vencida por Monto, ya que actualmente se evidencia que de la muestra obtenida, 4 de las cajas encuestadas no tienen morosidad esto debido a que han implementado medidas para evitar riesgos de crédito, sin embargo la mayoría de las cajas, es decir las 23 tienen morosidades según la tabla de rangos que se detalla a continuación:

**Tabla 43**  
*Rangos de Cartera Vencida por Monto*

<b>Rangos de Cartera Vencida Por Monto</b>				
<b>RANGOS DE MOROSIDAD</b>		<b>No. DE CAJAS</b>	<b>%</b>	
\$ -	\$ 4.810,15	23	85%	
\$ 4.810,15	\$ 9.620,29	2	7%	
\$ 9.620,29	\$ 14.430,44	1	4%	
\$ 14.430,44	\$ 19.240,58	0	0%	
\$ 19.240,58	\$ 24.050,73	1	4%	
		27		

En esta tabla podemos observar que el 85% de las cajas tiene una cartera vencida de entre \$0 y \$ 4.800, siendo estas las cajas con montos más fáciles de recuperar, 2 cajas tienen una cartera vencida de entre \$4.800 y \$ 9.600, valores que se consideran medios para su proceso de recuperación y una caja tiene \$ 10.800.

Es importante evidenciar que solo una caja tiene un valor de 24.050,73; por concepto de cartera vencida, siendo esta la caja que mayor problemas ha presentado y por las conversaciones con el presidente de esta caja este ha manifestado que, al ser una de las cajas más grandes tanto en número de socios, capital y montos de créditos entregados tiene más susceptibilidad a riesgos de crédito, pues el proceso de control y de recuperación de cartera es más demoroso, por lo cual han tenido que llegar a instancias legales para recuperar la cartera vencida.

**Tabla 44**  
*Indicador de Morosidad*

<b>INDICES DE MOROSIDAD</b>	<b>No. DE CAJAS</b>	<b>%</b>
0%	4	17
4.1%	6	22%
8.1%	1	4%
12.1%	1	4%
15.1%	2	7%
	<b>27</b>	

Otro análisis se basa en el indicador de morosidad, como podemos observar en la tabla los porcentajes de morosidad varían entre a 0% y 8%, 17 de las cajas que representan el 63% del total de las mismas, y 6 de ellas es decir el 22%, lo cual se podría considerar aceptable, y en cuanto a las cajas(1) que corresponden al 4% con respecto al total de las cajas que se encuentran entre el 8,1% y el 12% , deben tener planes preventivos, pues nos puede indicar que se puede estar dando un posible riesgo de crédito, y 3 de las cajas(11%) que tienen morosidad de entre el 12,1% y el 19% nos puede indicar que son carteras riesgosas y que pueden afectar a la estabilidad de la caja comunal.

Entre las principales causas de la morosidad se encuentran las siguientes:

**Tabla 45**  
*Causas de la Morosidad*

<b>CAUSA</b>	<b>No. DE CAJAS</b>	<b>%</b>
Inestabilidad del comercio	14	51,85%
Desempleo	6	22,22%
Impactos naturales	7	25,93%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

Hay que mencionar que otro de los factores que influyen en la morosidad es el inadecuado proceso crediticio.

Entre los tiempos en los que los clientes tardan en cancelar sus pagos se encuentran los siguientes:

**Tabla 46**  
***Tiempo de retraso***

<b>Tiempo de retraso</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
	<b>CAJAS</b>	
5 días	1	3,70
15 días	9	33,33
30 días	12	44,44
60 días	1	3,70
90 días o más	4	14,82
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

### **4.3 Evaluación de Riesgos**

Tabla 47

Matriz de Riesgos – Formación de políticas y procedimientos

## MATRIZ PARA LA VALORACION DE RIESGOS Y PLANES DE ACCION

Proceso: Crédito

Subproceso: Formulación de políticas y Procedimientos

I. IDENTIFICACION DE RIESGOS					II. CONTROLES							III. ADMINISTRACION DEL RIESGO		
EVENTO DE RIESGO	RELACION CON RIESGO	EVALUACION			ACTIVIDADES DE CONTROL	FUNCION RESPONSABLE DEL CONTROL	REFERENCIA DOCUMENTAL	TIPO PREVENTIVO/DETECTIVO	EVALUACION			TRATAMIENTO	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO ABSOLUTO					IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL			
No cuentan con un manual de políticas de crédito y cobranzas adecuado	C	2	2	M	Verificar si el manual se adapta a sus necesidades	Asamblea de socios	Manual de Políticas de Crédito y cobranzas	P	1	1	B	Reducir impacto/pr obabilidad	Actualizar el manual de políticas de crédito y cobranzas y adaptarlo a normativa legal vigente	Asamblea de socios
No poseen un manual eficiente de procedimientos de crédito y cobranzas	C	3	2	A	Verificar si los procesos se encuentran correctamente detallados	Asamblea de socios	Manual de procedimientos de crédito y cobranzas	P	2	2	M	Reducir impacto	Actualizar el manual de procedimientos de crédito y cobranzas adaptado a la normativa legal vigente	Asamblea de socios
No cumplen adecuadamente con todo el proceso crediticio	C	3	2	A	Identificar que procesos no se están cumpliendo	Comité de Crédito	Manual de procedimientos de crédito y cobranzas	D	2	2	M	Reducir impacto	Implementar flujogramas de procesos	Comité de Crédito

**Tabla 48**  
**Matriz de Riesgos – Evaluación**

**MATRIZ PARA LA VALORACION DE RIESGOS Y PLANES DE ACCION**

**Proceso:** Crédito

**Subproceso:** Evaluación

I. IDENTIFICACION DE RIESGOS					II. CONTROLES							III. ADMINISTRACION DEL RIESGO		
EVENTO DE RIESGO	RELACION CON RIESGO	EVALUACION			ACTIVIDAD DE CONTROL	FUNCION RESPONSABLE DEL CONTROL	REFERENCIA DOCUMENTAL	TIPO PREVENTIVO/DETECTIVO	EVALUACION			TRATAMIENTO	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO ABSOLUTO					IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL			
No verifica adecuadamente la solicitud presentada en la solicitud de crédito	C	2	2	M	Confirmar todos los datos presentados en las solicitudes de crédito	Comité de crédito		P	2	1	B	Reducir probabilidad	Actualizar en manual de políticas de crédito y cobranzas	Comité de crédito
No verifica los antecedentes crediticios	C	2	2	M	Verificar y corroborar los antecedentes crediticios de los solicitantes	Tesorero	Manual de políticas de crédito y cobranzas	P	1	2	B	Reducir impacto	Implementar un método de evaluación de voluntad y capacidad de pago	Comité de crédito
No se evalúa la capacidad de pago	C	3	2	A	Evaluar la capacidad de pago de los solicitantes	Comité de crédito	Manual de procedimientos de crédito y cobranzas	D	2	2	M	Reducir impacto	Implementar un método de evaluación de voluntad y capacidad de pago	Comité de crédito
No se verifica el propósito del crédito	C	2	2	M	Confirmar los destinos de los créditos antes de su concesión	Comité de crédito	Manual de políticas de crédito y cobranzas	P	2	1	B	Reducir probabilidad	Indicar en el manual de políticas de crédito y cobranzas la verificación del destino del crédito	Comité de crédito

**Tabla 49**  
*Matriz de Riesgos - Aprobación*

**MATRIZ PARA LA VALORACION DE RIESGOS Y PLANES DE ACCION**

**Proceso:** Crédito  
**Subproceso:** Aprobación

I. IDENTIFICACION DE RIESGOS					II. CONTROLES							III. ADMINISTRACION DEL RIESGO		
EVENTO DE RIESGO	RELACION CON RIESGO	EVALUACION			ACTIVIDAD DE CONTROL	FUNCION	REFERENCIA DOCUMENTAL	TIPO	EVALUACION			TRATAMIENTO	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO ABSOLUTO					IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL			
No cuenta con un procedimiento de aprobación de crédito adecuado	C	2	2	M	Identificar que etapas del proceso faltan por cumplir	Comité de crédito	Manual de procedimientos de crédito y cobranzas	P	1	1	B	Reducir impacto/probabilidad	Detallar el proceso de aprobación y los responsables de este.	Comité de crédito
No poseen niveles de aprobación de créditos adecuados	C	2	2	M	Determinar distintos niveles de aprobación para que no existan conflictos de intereses	Asamblea de socios		P	1	2	B	Reducir impacto	Implementar 2 niveles más de aprobación	Asamblea de socios
No posee un documento respaldo de aprobación del crédito	C	3	2	A	Respaldo la aprobación de créditos con documentos firmados	Presidente de la Caja	Manual de procedimientos de crédito y cobranzas	P	2	2	M	Reducir impacto	Registrar un documento de respaldo en el que conste las firmas de los distintos niveles de aprobación	Comité de crédito



**Tabla 50**  
*Matriz de Riesgo - Desembolso*

**MATRIZ PARA LA VALORACION DE RIESGOS Y PLANES DE ACCION**

**Proceso:** Crédito  
**Subproceso:** Desembolso

I. IDENTIFICACION DE RIESGOS					II. CONTROLES						III. ADMINISTRACION DEL RIESGO			
EVENTO DE RIESGO	RELACION CON RIESGO	EVALUACION			ACTIVIDAD DE CONTROL	FUNCION RESPONSABLE DEL CONTROL	REFERENCIA DOCUMENTAL	TIPO PREVENTIVO/DETECTIVO	EVALUACION			TRATAMIENTO	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO ABSOLUTO					IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL			
No poseen una garantía adecuada para el desembolso de los créditos	C	1	2	B	Adecuar un documento que respalde los desembolsos de créditos	Comité de crédito		P	2	1	B	Reducir probabilidad	Elaborar un formato de pagare que se entregue como garantía	Tesorero
No cumplen un adecuado proceso de desembolso	C	1	2	M	Planificar detalladamente el proceso de desembolso	Tesorero		P	1	2	B	Reducir impacto	Detallar en el manual el proceso para el desembolso	Tesorero
No registran inmediatamente los asientos contables	C	3	2	A	Confirmar una vez entregado e crédito se registre contablemente	Tesorero		D	1	2	B	Reducir impacto	Detallar en el manual el proceso para el desembolso	Tesorero
No es correcto el formato de la tabla de amortización	L	1	2	B	Revisar la base legal para calcular la tabla de amortización	Tesorero		P	1	1	B	Reducir probabilidad	Establecer un formato de tabla de amortización	Tesorero

**Tabla 51**  
**Matriz de riesgos - Administración**

**MATRIZ PARA LA VALORACION DE RIESGOS Y PLANES DE ACCION**

**Proceso:** Crédito

**Subproceso:** Administración

I. IDENTIFICACION DE RIESGOS					II. CONTROLES							III. ADMINISTRACION DEL RIESGO		
EVENTO DE RIESGO	RELACION CON RIESGO	EVALUACION			ACTIVIDAD DE CONTROL	FUNCION RESPONSABLE DEL CONTROL	REFERENCIA DOCUMENTAL	TIPO PREVENTIVO/D ECTIVO	EVALUACION			TRATAMIENTO	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO ABSOLUTO					IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL			
Control deficiente de los cobros efectuados	C	1	2	B	Controlar semanalmente los cobros efectuados	Tesorero		P	1	1	B	Reducir probabilidad	Realizar cada semana los controles de los cobros	Tesorero
No cuentan con un reporte adecuado que detalle el comportamiento de la cartera	C	1	1	B	Verificar continuamente los posibles riesgos	Tesorero		P	1	1	B		Implementar un reporte que detalle el comportamiento de la cartera	Tesorero
No se hace un seguimiento del crédito	C	2	1	B	Confirmar que los créditos son utilizados según el requerimiento	Comité de crédito	Manual de políticas de crédito y cobranzas	P	1	1	B	Reducir impacto	Implementar una política que permita hacer el seguimiento de los créditos	Asamblea de socios
No se presentan de manera oportuna informes financieros	C	3	3	A	Presentar a la Asamblea de Socios regularmente los informes financieros	Presidente y Tesorero		P	1	2	B	Reducir impacto	Presentar informes financieros mensualmente y que estos se encuentren detallados de manera que sea entendible la información presentada	Presidente y Tesorero

Tabla 52

## Matriz de Riesgos. Recuperación de Cartera

## MATRIZ PARA LA VALORACION DE RIESGOS Y PLANES DE ACCION

Proceso: Crédito

Subproceso: Recuperación de cartera

I. IDENTIFICACION DE RIESGOS					II. CONTROLES							III. ADMINISTRACION DEL RIESGO		
EVENTO DE RIESGO	RIESGO RELACION CON	EVALUACION			ACTIVIDAD DE CONTROL	FUNCION RESPONSABLA E DEL CONTROL	DOCUMENTAL REFERENCIA	TIPO PREVENTIVO/ DETECTIVO	EVALUACION			TRATAMIENTO	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE
		IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL DE RIESGO ABSOLUTO					IMPACTO	PROBABILIDAD	RESIDUAL RIESGO NIVEL DE			
Se cobran de multas que no están contempladas en la ley	L	3	2	A	Verificar conforme la ley establece los valores a cobrar por conceptos de mora			D	1	2	M	Reducir impacto	Aplicar las multas de acuerdo a la disposición legal	Asamblea de socios
No cuenta con una etapa preventiva en el vencimiento de un crédito	C	3	2	A	Comunicar oportunamente cuando un crédito este cerca del vencimiento	Comité de crédito		P	2	2	A	Reducir impacto	Detallar el proceso a seguir antes de que un crédito se venza	Comité de crédito
No tienen un eficiente proceso para la recuperación de la cartera	C	3	2	A	Identificar las falencias en el proceso de recuperación del crédito	Comité de crédito		P	2	2	A	Reducir impacto	Implementar el proceso para recuperación de cartera	Comité de crédito
No tiene medidas eficientes para la recuperación de cartera	C	2	3	A	Verificar oportunamente los posibles eventos y establecer planes de acción	Comité de crédito		P	2	2	M	Reducir probabilidad	Implementar una política que permita tomar planes de acción para resolver eventos imprevistos	Asamblea de socios

**Tabla 53**  
**Riesgos Generales**

<b>CODIGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b>TIPO DE ATENCION</b>
R1	No cuentan con un manual de políticas de crédito y cobranzas adecuado	2	2	Atención Media
R2	No poseen un manual eficiente de procedimientos de crédito y cobranzas	3	2	Atención Inmediata
R3	No cumplen adecuadamente con todo el proceso crediticio	3	2	Atención Inmediata
R4	No verifica adecuadamente la solicitud presentada en la solicitud de crédito	2	2	Atención Media
R5	No verifica los antecedentes crediticios	2	2	Atención Media
R6	No se evalúa la capacidad de pago	3	2	Atención Inmediata
R7	No se verifica el propósito del crédito	2	2	Atención Media
R8	No cuenta con un procedimiento de aprobación de crédito adecuado	2	2	Atención Media
R9	No poseen niveles de aprobación de créditos adecuados	2	2	Atención Media
R10	No posee un documento respaldo de aprobación del crédito	3	2	Atención Inmediata
R11	No poseen una garantía adecuada para el desembolso de los créditos	1	2	Atención Baja
R12	No cumplen un adecuado proceso de desembolso	1	2	Atención Baja
R13	No registran inmediatamente los asientos contables	3	2	Atención Inmediata
R14	No es correcto el formato de la tabla de amortización	1	2	Atención Baja

Continúa



R15	Se cobran de multas que no están contempladas en la ley	3	2	Atención Inmediata
R16	No cuenta con una etapa preventiva en el vencimiento de un crédito	3	2	Atención Inmediata
R17	No tienen un eficiente proceso para la recuperación de la cartera	3	2	Atención Inmediata
R18	No tiene medidas eficientes para la recuperación de cartera	2	3	Atención Inmediata
R19	Control deficiente de los cobros efectuados	1	2	Atención Baja
R20	No cuentan con un reporte adecuado que detalle el comportamiento de la cartera	1	1	Atención Baja
R21	No se hace un seguimiento del crédito	2	1	Atención Baja
R22	No se presentan de manera oportuna informes financieros	3	3	Atención Inmediata

A continuación se ubica en la matriz de riesgo cada uno de los riesgos encontrados

		TABLA PARA LA VALORACION DE RIESGOS CREDITICIOS		
		PROBABILIDAD		
		B	M	A
		(1)	(2)	(3)
IMPACTO	L	BL R20	ML R11 R12	AL
	(1)	11%	22%	33%
	M	BM R21	MM R1 R4 R5	AM R18
	(2)	22%	44%	66%
	S	BS	MS R2 R3 R6 R10 R13	AS R22
	(3)	33%	66%	100%

**Figura 27 Valoración de Riesgos Crediticios**

A continuación se determinara un riesgo general en base a los riesgos encontrados, para esto se elabora un cuestionario de control interno.

**Tabla 53**  
**Cuestionario de Control Interno**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
N	PREGUNTAS	Respuesta			Pond.	Calif.	Observación
		Si	No	N.A			
1	¿Cuenta con un manual de crédito y cobranza adecuado?	X			10	4	
2	¿Cuenta con un manual eficiente de procedimientos de crédito y cobranza?	X			10	2	
3	¿Tiene establecido un proceso adecuado para otorgar un crédito?	X			10	3	
4	¿Se verifica la información presentada en la solicitud de crédito?	X			10	4	
5	¿Se verifica si el solicitante tiene antecedentes crediticios satisfactorios?	X			10	4	
6	¿Se evalúa la capacidad de pago?	X			10	1	
7	¿Se verifica el propósito del crédito?	X			10	3	
8	¿Tiene establecido un proceso para aprobar el crédito?	X			10	3	
9	¿Cuenta con niveles de aprobación para el otorgamiento de un crédito?	X			10	4	
10	¿Poseen un Documento de respaldo de la aprobación del crédito?	X			10	1	
11	¿Poseen una garantía adecuada para el desembolso de créditos?	X			10	7	
12	¿Cumplen con un adecuado proceso de desembolso?	X			10	8	
13	¿Registran inmediatamente los asientos contables?	X			10	1	
14	¿Es correcto el formato de la tabla de amortización?	X			10	8	
15	¿Se cobran multas contempladas en la ley?	X			10	1	
16	¿Cuenta con una etapa preventiva en el vencimiento de un crédito?	X			10	2	

Continua



<b>17</b>	¿Existe un eficiente proceso para la recuperación de cartera?	X	10	1
<b>18</b>	¿Tienen medidas eficientes para la recuperación de cartera?	X	10	1
<b>19</b>	¿Tienen un control eficiente de los cobros efectuados?	X	10	7
<b>20</b>	¿Cuentan con un reporte de comportamiento de cartera?	X	10	7
<b>21</b>	¿Se hace seguimiento del crédito otorgado?	X	10	6
<b>22</b>	¿Se presentan informes financieros de manera oportuna?	X	10	1
<b>TOTAL</b>			<b>220</b>	<b>79</b>

### Riesgo de Control

Mediante la aplicación de ciertas técnicas de auditoría el riesgo es del 64.09%; esto se ha considerado de acuerdo a la organización de las cajas comunales, los manuales, la y su evolución así como de los cambios que están cajas han presentado y los problemas que han surgido desde su conformación

De acuerdo a la calificación del cuestionario podemos determinar que las Cajas Comunales de las Parroquias Rurales del D.M.Q tiene un riesgo del 64.09% considerado como MEDIO-ALTO y un nivel de confianza entre el 33.34% - 44,44% considerada como MEDIO-BAJO

Se ha considerado:

Nivel de Confianza = NC

Calificación Total = CT

Ponderación Total = PT

Riesgo Inherente= RI

#### Tabla 54

##### *Evaluación de riesgos*

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT =	79
PONDERACION TOTAL	PT=	<b>220</b>
NIVEL DE CONFIANZA: $NC=CT/PT \times 100$	NC=	<b>35,91%</b>
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI= 100\% - NC\%$	RI=	<b>64,09%</b>

**Tabla 55**  
*Nivel de Confianza y Riesgo*

CONFIANZA		MINIMO	MAXIMO
		<b>ALTO</b>	
Alto		88.89%	99.99%
Medio		77.78%	88.88%
Bajo		66.67%	77.77%
		<b>MEDIO</b>	
Alto		55.56%	60.60%
Medio		45.45%	55.55%
Bajo		33.34%	44.44%
		<b>BAJO</b>	
Alto		22.23%	33.33%
Medio		11.12%	22.22%
Bajo		0.01%	11.11%

A continuación podemos evidenciar el nivel de impacto y probabilidad que tienen este riesgo:

		PROBABILIDAD		
		B	M	A
		(1)	(2)	(3)
IMPACTO	L	BL 11%	ML 22%	AL 33%
	M	BM 22%	MM 44%	AM 66%
	S	BS 33%	MS 66%	AS 100%

**Figura 28 Valoración de Riesgos crediticios**

En la tabla podemos evidenciar que el riesgo que se ha determinado es de 64,09%, lo cual es considerado como un **Riesgo MS** con una probabilidad de ocurrencia media y con un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos



del proceso crediticio. Su valor corresponde a un 66% del valor máximo otorgable a un riesgo. Se identifica con color Rojo que indica que se le debe dar una atención inmediata. Y por ende para mejorar esta situación se emitirá conclusiones y recomendaciones que se ajusten a la situación actual de las cajas comunales y de esta manera implantar Controles Internos aplicados para las cajas comunales y que sean en su mayoría eficientes y permiten evaluar las condiciones del proceso y de esta manera puedan contar con procesos claramente definidos.

### **4.3 Comprobación de hipótesis**

#### ***4.3.1 Hipótesis***

“Una adecuada gestión de riesgo crediticio mejorara la administración de las cajas comunales de las parroquias rurales del DMQ.”

Identificados los riesgos en las cajas comunales de las parroquias rurales del DMQ, se puede determinar que se ha comprobado la hipótesis en que si se mejora la administración de las cajas comunales se minimizara los riesgos de crédito y se podrá lograr el funcionamiento óptimo de estas organizaciones comunitarias.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

Una vez identificado los principales riesgos crediticios, se obtuvo una calificación de riesgos del 64,09% es decir que es un **Riesgo MS** con una probabilidad de ocurrencia media y con un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos del proceso crediticio, y además se pudo determinar un índice de morosidad del 5% promedio, procedemos a realizar la parte final de la investigación en la cual se propone lineamientos de control para mejorar la gestión del riesgo crediticio en las cajas comunales de las parroquias rurales del D.M. de Quito, con el objetivo de generar una herramienta eficaz para la administración de las cajas.

Este manual describe lineamientos de políticas y procesos que deben ejecutar las cajas comunales en el cumplimiento de sus funciones populares y solidarias, para optimizar la utilización de recursos (financieros, económicos y materiales), la transparencia y soporte de sus actividades. Adicionalmente esta guía se concentrará en que cada uno de los colaboradores de las cajas comunales conozcan las políticas, normas, actividades, procedimientos y procesos para la gestión de créditos y cobros, con esto se desea tener una perspectiva objetiva de los créditos que entregan las cajas comunales, así como las garantías, valores, términos e intereses, que generen una cultura adecuada para la administración de los créditos y por lo tanto de los riesgos a los que se encuentran expuestas las cajas comunales. Las políticas y procesos de crédito permitirán tener una visión estructurada de los criterios de acceso a crédito, así como de las consideraciones para la disminución del riesgo crediticio.

#### **Objetivos**

- a. Facilitar un instrumento efectivo que permita el óptimo funcionamiento de las cajas comunales, para disminuir el riesgo crediticio.
- b. Determinar las políticas de crédito y cobro de acuerdo a la normativa legal vigente en el país para facilitar la gestión y administración crediticia de las cajas comunales.
- c. Disminuir el riesgo crediticio, a través del tratamiento especializado en las condiciones financieras del cliente.

## 5.1 Manual de Políticas

**Tabla 56**  
*Manual de Políticas*

<b>POLÍTICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Tipos de Crédito	<p><b>a. Microcrédito Minorista.</b> Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la caja comunal, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.</p> <p><b>b. Microcrédito de Acumulación Simple.-</b> Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada. (Resolución No. 043-2015-F, 2015, pág. 4)</p>
<b>Sujetos de Crédito</b>	<p>Son sujetos de crédito todas las personas naturales que tengan como fuente generadora de ingresos una actividad productiva o la experiencia mínima para generar un emprendimiento de muy baja inversión, siempre que estén ubicadas en las zonas rurales y que se ajusten a las normas y condiciones definidas en la Política de Crédito para Cajas Comunales.</p> <p>El nivel de ventas de estas debe ser inferior a los \$100.000.</p>
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad mínima: 21 años. Edad máxima: 70 años.</li> <li>• Nacionalidad: ecuatoriana</li> <li>• Antigüedad mínimo de 1 año del negocio.</li> <li>• Ser socio activo de la caja comunal</li> <li>• Residir en la parroquia más de 2 años.</li> <li>• Original y copia de la cédula de identidad.</li> <li>• Original y copia de un pago de servicio básico</li> </ul>
<b>Actividad Económica a Financiar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercio, industria, servicio, agrícola y pequeños emprendimientos.</li> <li>• Los créditos otorgados por la Institución están dirigidos al financiamiento de actividades productivas lícitas.</li> </ul>

Continúa



<p><b>Actividades Económicas que no serán aptas a financiar</b></p>	<p>No se otorgan créditos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades o proyectos que impliquen el trabajo forzado y el empleo de menores de edad en condiciones de riesgo.</li> <li>• Producción de bebidas alcohólicas sin la licencia o permisos legales.</li> <li>• Producción de tabaco sin la licencia o permisos legales.</li> <li>• Juegos de azar, lenocinios o lugares donde se ejerza la prostitución o equivalentes en los cuales sea evidente prácticas y actividades contrarias a los principios éticos y morales de la ENTIDAD</li> </ul>									
<p><b>Montos de Crédito</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Microcréditos</th> <th>Montos Máximos</th> <th>Montos Mínimos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Minorista</td> <td>\$1.000,00</td> <td>\$100,00</td> </tr> <tr> <td>Acumulación Simple</td> <td>\$10.000,00</td> <td>\$1.100,00</td> </tr> </tbody> </table>	Microcréditos	Montos Máximos	Montos Mínimos	Minorista	\$1.000,00	\$100,00	Acumulación Simple	\$10.000,00	\$1.100,00
Microcréditos	Montos Máximos	Montos Mínimos								
Minorista	\$1.000,00	\$100,00								
Acumulación Simple	\$10.000,00	\$1.100,00								
<p><b>Plazos</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Microcréditos</th> <th>Plazos Mínimos</th> <th>Plazos Máximos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Minorista</td> <td>15 días</td> <td>1 año</td> </tr> <tr> <td>Acumulación Simple</td> <td>1 año</td> <td>Mayor a 1 año hasta 4 años</td> </tr> </tbody> </table>	Microcréditos	Plazos Mínimos	Plazos Máximos	Minorista	15 días	1 año	Acumulación Simple	1 año	Mayor a 1 año hasta 4 años
Microcréditos	Plazos Mínimos	Plazos Máximos								
Minorista	15 días	1 año								
Acumulación Simple	1 año	Mayor a 1 año hasta 4 años								
<p><b>Periodos de Pago</b></p>	<p>Los préstamos deben ser pagados en cuotas semanales o mensuales de capital e intereses, de acuerdo al flujo de caja del negocio. Adicionalmente se debe incluir la cuota de los ahorros obligatorios.</p>									
<p><b>Garantías</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Garantía Solidaria del Grupo:</b> Los miembros del grupo, que son parte integral de la Caja Comunal se garantizan mutuamente. Esto significa que cada miembro es responsable por los préstamos de los demás integrantes y por ende de su mora (cuotas vencidas y no pagadas).</li> <li>- <b>Ahorros:</b> Los depósitos por socio de la Caja Comunal garantizan el préstamo. Sin embargo estos son un último recurso una vez agotadas</li> </ul>									



	<p>las diferentes instancias de recuperación del crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pagare Solidario o Letra de cambio:</b> los miembros de la Caja Comunal firmaran solidariamente un pagare o letra de cambio a favor de la entidad.</li> </ul>									
<p><b>Tasas de Interés</b></p>	<table border="1" data-bbox="762 573 1275 869"> <thead> <tr> <th data-bbox="762 573 983 725"><b>Microcréditos</b></th> <th data-bbox="983 573 1126 725"><b>Tasa Efectiva Anual Máxima</b></th> <th data-bbox="1126 573 1275 725"><b>Tasa Nominal Anual Máxima</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="762 725 983 792">Minorista</td> <td data-bbox="983 725 1126 792">30,50%</td> <td data-bbox="1126 725 1275 792">26,92%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="762 792 983 869">Acumulación Simple</td> <td data-bbox="983 792 1126 869">27,50%</td> <td data-bbox="1126 792 1275 869">24,54%</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Microcréditos</b>	<b>Tasa Efectiva Anual Máxima</b>	<b>Tasa Nominal Anual Máxima</b>	Minorista	30,50%	26,92%	Acumulación Simple	27,50%	24,54%
<b>Microcréditos</b>	<b>Tasa Efectiva Anual Máxima</b>	<b>Tasa Nominal Anual Máxima</b>								
Minorista	30,50%	26,92%								
Acumulación Simple	27,50%	24,54%								
<p><b>Tasas de interés por Mora</b></p>	<p>De acuerdo a las reformas de La Junta de Política y Regulación monetaria; Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función de la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="663 1794 1372 1984"> <thead> <tr> <th data-bbox="663 1794 983 1861"><b>DIAS DE RETRASO</b></th> <th data-bbox="983 1794 1372 1861"><b>RECARGO POR</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="663 1861 983 1928"><b>HASTA EL DIA DE</b></td> <td data-bbox="983 1861 1372 1928"><b>MOROSIDAD HASTA</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="663 1928 983 1995"><b>PAGO</b></td> <td data-bbox="983 1928 1372 1995"></td> </tr> </tbody> </table>	<b>DIAS DE RETRASO</b>	<b>RECARGO POR</b>	<b>HASTA EL DIA DE</b>	<b>MOROSIDAD HASTA</b>	<b>PAGO</b>				
<b>DIAS DE RETRASO</b>	<b>RECARGO POR</b>									
<b>HASTA EL DIA DE</b>	<b>MOROSIDAD HASTA</b>									
<b>PAGO</b>										

	<p>0 0%</p> <p>1 – 15 5%</p> <p>16 – 30 7%</p> <p>31 – 60 9%</p> <p>Más de 60 10%</p> <hr/> <p>Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente resolución (Resolución No. 133-2015-M , 2015)</p>
<b>Cobranza extrajudicial</b>	<p>De acuerdo a la Junta de Política y Regulación Monetaria; Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional a los intereses que se cobre por la gestión de cobranza extrajudicial. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera no se cobrará valor alguno. El cargo se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas, por lo tanto no se podrá cobrar cargo alguno al deudor por el simple hecho de incurrir en mora</p> <p>Artículo 12.- Se prohíbe a toda entidad cobrar comisiones o cargos por operaciones de crédito, así como imponer castigos por pagos anticipados.</p>

Continua



49. Gestión de Cobranza Extrajudicial					
Cargo (Dólares)		Rango de días vencidos			
		a. de 1 a 30 días	b. de 31 a 60 días	c. de 61 a 90 días	d. más de 90 días
<b>Rango de cuota (Dólares)</b>	a. menor a 100	6,38	16,23	23,17	25,56
	b. de 100 a 199	7,35	16,46	23,85	26,64
	c. de 200 a 299	7,92	17,83	25,27	29,03
	d. de 300 a 499	8,32	20,34	27,43	32,72
	e. de 500 a 999	8,63	23,99	30,34	37,70
	f. mayor a 1000	8,88	28,78	34,01	43,99

Se puede Cobrar siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones.

1) Por la gestión realizada antes de la fecha de

	<p>vencimiento de pago.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2) Los registros evidencien las gestiones efectivas realizadas</li><li>3) Se cobrará un solo cargo dentro del rango de cuota y de días vencidos.</li><li>4) Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos.</li><li>5) Si la gestión de cobranza la efectúa un tercero, distinto a la entidad, no se podrá recargar valores adicionales a los cargos previstos en esta resolución. (Resolución No. 165-2015-F, 2015)</li></ol>
--	---



## 5.2 Manual de Procesos

**Tabla 57**  
*Manual de Procesos*

<b>PROCESO</b>	<b>PROGRAMAS</b>
<b>Origen del crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El socio debe llenar una solicitud de crédito, anexando copia de la cedula, papeleta de votación y copia de un recibo de servicios básicos del domicilio o negocio.</li> </ul>
<b>Negociación</b>	<p>El socio de la caja debe llegar a los siguientes acuerdos para la concesión de un crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo, plazo</li> <li>- Forma de pago</li> <li>- Garantías</li> </ul>
<b>Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar y conocer cuál es el propósito del crédito</li> <li>- Verificar adecuadamente la solicitud presentada por parte de socio.</li> <li>- Verificar los antecedentes crediticios</li> <li>- Evaluación de la voluntad de pago del socio prestamista.</li> <li>- Evaluación de la capacidad de pago del socio, de la siguiente manera:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. levantamiento de TODOS los ingresos mensuales del hogar, es decir tomar en cuenta, sueldos, ingresos de un negocio, pensiones, arriendos, etc.</li> <li>2. Analizar los gastos mensuales incluidos los del negocio y familiares.</li> <li>3. Restar los ingresos menos los gastos, con la finalidad de saber si tiene capacidad de pago.</li> </ol> </li> </ul>
<b>Aprobación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la aprobación del crédito solicitado por parte del socio, lo realizara en una reunión entre Presidente y Comité de crédito tomando en cuenta las variables anteriores.</li> </ul> <p><b>Niveles de Aprobación.</b></p> <p>El Presidente será encargado de la aprobación de créditos de montos de hasta \$ 500.00 y Cuando supere este valor será el Comité de Crédito será quien se encargara del proceso de evaluación y aprobación.</p>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar los documentos legales requeridos previos al desembolso del crédito.</li> <li>- Revisión de la documentación</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspección y/o avalúo de garantías.</li> </ul>
<b>Desembolso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución de Garantías</li> <li>- Autorización apropiada</li> <li>- Formas de desembolso: EFECTIVO</li> <li>- Registro contable de la transacción realizada.</li> </ul>
<b>Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento del crédito, es decir si se le ha dado un buen uso al crédito solicitado.</li> <li>- Control de pagos</li> </ul>
<b>Recuperación</b>	<p>Se establecerá ciertos parámetros para poder recuperar cartera de manera eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preventiva: Llamadas antes del vencimiento de una cuota (capital y/o intereses) de la(s) obligación(es) de un cliente con el objeto de recordar el próximo pago o vencimiento</li> <li>- Administrativa: Una vez la obligación presente desde un día de mora y no superior a 30 días, se iniciará un proceso de cobro:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizaran llamadas telefonicas</li> <li>2. Envio de notificaciones</li> <li>3. Visitas</li> </ol> </li> <li>- Extrajudicial: Si cubierta la etapa anterior, y no se ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, a partir del día 31 y hasta los 150 días de mora, o de acuerdo al nivel de riesgo se trasladará la gestión de recuperación.</li> <li>- Judicial: A partir del día 151 de mora o de acuerdo al nivel de riesgo, se iniciará esta gestión a través de Abogados</li> </ul> <p>(Manual De Implementacion Banca Comunal en zonas rurales , 2012)</p>

## CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo como objetivo principal identificar los riesgos que amenazan a la estabilidad de las cajas comunales, el riesgo más significativo y de más incidencia en estas organizaciones ha sido el riesgo de crédito que por diversos factores puede influir en la morosidad de cada una de ellas, el evento principal que con más frecuencia se presenta es el en el inadecuado proceso crediticio ya que al no cumplir con todas las etapas del microcrédito existen falencias que pueden afectar a la recuperación de un crédito. Además, se identificaron aquellos factores que también pueden estar relacionados con los riesgos de crédito como es el caso de no contar con manuales de políticas y procedimientos adecuados o documentos legales que respalden la otorgación de un crédito, así como reportes que permitan identificar los cambios en la cartera de crédito. A continuación, se exponen los principales hallazgos de este estudio.

1. Es importante mencionar el aporte significativo que hacen las cajas comunales al desarrollo de las comunidades ya que estas estructuras financieras locales ayudan a las personas y sectores más pobres contribuyendo con microcréditos para el desarrollo y fortalecimiento de los negocios de sus vinculados.
2. Se comprueba la hipótesis porque al no haber una adecuada administración las cajas comunales presentan varios riesgos que ponen en peligro su estabilidad.
3. De los resultados obtenidos en esta investigación el Riesgo en el proceso crediticio obtiene un 64,09% es decir es un Riesgo MS con una probabilidad de ocurrencia media y con un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos del proceso de crédito, lo cual se determinó por una evaluación de riesgos basada en la metodología del COSO ERM
4. Se pudo determinar que las cajas registran un nivel de morosidad en promedio del 5% a Diciembre de 2016, la incidencia en la morosidad se debe a factores como el no contar con un manual de políticas de crédito y cobranzas en el que se detalle la los lineamientos que deben seguir para un

correcto proceso crediticio siempre teniendo en cuenta la normativa legal del país, además al no tener un manual de procedimientos de crédito y cobranzas que permita establecer de forma detallada y ordenada los procesos que deben seguir cada uno de las personas que tienen responsabilidades en las cajas comunales.

5. Con relación al proceso del crédito que utilizan las cajas comunales se han encontrado las siguientes debilidades:
  - a) En cada una de las cajas comunales se pudo identificar que tienen un proceso de crédito básico que comprende la recepción de la solicitud de crédito, revisión de la documentación y análisis del comité y desembolso,
  - b) El 37% de cajas que no se aseguran con la verificación de la información presentada en la solicitud de crédito, además el 26% de las cajas no verifican si los solicitantes tienen buenos antecedentes crediticios.
  - c) En general las cajas las Cajas comunales carecen de métodos que permitan evaluar la capacidad de pago que permita determinar la solvencia del deudor, voluntad de pago.
  - d) También se pudo determinar que en el proceso de desembolso no se realiza el respectivo registro contable de manera inmediata.
  - e) El 96% de las cajas comunales que entregan una tabla de amortización, no se ajusta a la técnica financiera.
  - f) Se pudo determinar que muchas de las cajas comunales están cobrando multas que ellos mismos establecen como forma de castigo para los pagos tardíos siendo evidente el incumpliendo con la normativa legal.
  - g) Y finalmente en la etapa de recuperación de la cartera aún existe un 8% que no realiza monitoreo de la cartera, esto implica la evaluación frecuente y preventiva para una detección oportuna de los posibles riesgos
  - h) También se pudo determinar que el 74% de las cajas presenta informes los socios de manera trimestral siendo este un periodo muy largo para contrarrestar los efectos que pueden tener los riesgos sino se detectan a tiempo.

## RECOMENDACIONES

A lo largo de esta investigación se ha podido identificar algunos aspectos en los que las cajas comunales pueden mejorar con la finalidad de garantizar el funcionamiento y sostenibilidad de las mismas.

- En el estudio encontramos que en las cajas comunales poseen un manual sin embargo este cubre lineamientos muy básicos para la gestión de la caja y no se toman aspectos importantes para la correcta administración del crédito, por lo que sugerimos al GAD de Pichincha quienes son los que controlan y guían a las cajas que adapten un manual de políticas de crédito y cobranzas estándar en el que establezcan los lineamientos que se deberán cumplir en función de la normativa legal vigente establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y un Manual de procedimientos de crédito y cobranzas que servirán como guía de los actividades que deben cumplir cada uno de los responsables de la administración de la caja.
- Se recomienda que el tesorero lleve controles mensuales de los cobros efectuados.
- Se recomienda la elaboración y adaptación de un formato general de tabla de amortización que se encuentre bien elaborado. (Anexo 3)
- Es recomendable reducir el tiempo de presentación de informes financieros si es posible de manera mensual.
- El desarrollo de esta investigación puede servir a la Universidad de las FFAA-ESPE para que se aplique en otras cajas de la provincia y del país para aportar al correcto funcionamiento de estas cajas y mejorar su gestión.

## BIBLIOGRAFÍA

- Dirección General de Servicio Civil. (4 de Abril de 2009). *Dirección general del servicio civil*.  
Obtenido de  
[http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/transparencia/GUIA\\_VALORACION\\_RIESGOS\\_DGSC\\_DEFINITIVA\\_4\\_DE\\_ABRIL\\_2009.pdf](http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/transparencia/GUIA_VALORACION_RIESGOS_DGSC_DEFINITIVA_4_DE_ABRIL_2009.pdf)
- Alianza para un mundo responsable, plural y solidario*. (13 de 03 de 2017). Obtenido de  
<http://www.alliance21.org>
- Altamirano, P. (2011). *EL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNION POPULAR EN EL PERIODO 2007 - 2010*. Ambato : UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.
- Arango, M. (2005). *MANUAL DE COOPERATIVISMO Y ECONOMIA SOLIDARIA*. U. Cooperativa de Colombia.
- Arango, M. (2006). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Arenas, M. (2012). *CREDIT SCORING: EVALUACION DEL RIESGO CREDITICIO DE LA CARTERA DE MICROCREDITOS DE UNA INSTITUCION FINANCIERA*. Montevideo: UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA.
- Asamblea del Ecuador . (2008). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR* . Montecristi.
- Aven, T. (2015). *La evaluación de riesgos y gestión de riesgos: Revisión de los avances recientes y fundamentos*. Noruga: ELSEVIER.
- Bekerman, M., & Cataife, G. (2003). *LAS MICROFINANZAS EN ARGENTINA: TEORÍAS Y EXPERIENCIAS*. Argentina: Desarrollo.
- Berger, A., Hasan, I., & Klapper, L. (2015). An International Analysis of Community Banking. *The World Bank*, 21-23.
- Bondone, C. A. (Febrero de 2012). Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de  
[http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria\\_de\\_la\\_Moneda\(Carlos\\_Bondone\).pdf](http://www.carlosbondone.com/pdf/Teoria_de_la_Moneda(Carlos_Bondone).pdf)
- Caldarelli, A., Fiondella, C., Maffei, M., & Zagaria, C. (2015). *Gestión del riesgo en los bancos cooperativos de crédito: Lecciones de un estudio de caso*. Italia: ELSEVIER.
- Capeno, R. (29 de Octubre de 2013). Coordinadora Provincial del Instituto de Economía Popular y Solidaria. (R. Tarqui, Entrevistador)
- Cárdenas, E., & Torres, J. (2012). *CREACION DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO A TRAVES DE LOS BANCOS COMUNALES DE LA PROVINCIA DEL CARCHI QUE SON FINANCIADOS CON RECURSOS DEL GOBIERNO PROVINCIAL*. Quito .

- Cárdenas, E., Torres, J., & Saravia, F. (13 de 05 de 2012). *Repositorio digital Universidad Central*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1303>
- Cardoso, G. (2012). *Economía y Finanzas Populares y Solidarias, Para el Buen Vivir* .
- Castellón, E. (2008). *Organización Comunitaria* . FAO.
- CGAP. (01 de Enero de 2004). Obtenido de <http://www.cgap.org>
- Chiriboga, L. A. (2014). *Las cooperativas en la economía popular y solidaria*. Quito.
- Codigo Organico Monetario y financiero*. (2014). QUITO.
- Comunidad Andina*. (15 de Mayo de 2009). Obtenido de [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiZl7ee09PSAhXDYiYKHatCDN0QFggpMAM&url=http%3A%2F%2Fintranet.comunidadandina.org%2FDocumentos%2FReuniones%2FDTrabajo%2FSG\\_R\\_GTP\\_XXV\\_dt%25204.doc&usg=AFQjCNH3zusWM2](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiZl7ee09PSAhXDYiYKHatCDN0QFggpMAM&url=http%3A%2F%2Fintranet.comunidadandina.org%2FDocumentos%2FReuniones%2FDTrabajo%2FSG_R_GTP_XXV_dt%25204.doc&usg=AFQjCNH3zusWM2)
- Constitucion de la Republica del Ecuador* . (2008). Quito.
- Coraggio, J. L. (2011). *Economía social y solidaria: El trabajo antes que el capital*. Quito-Ecuador: Abya-Yala.
- COSO. (2004). *Enterprise Risk Management – Integrated Framework*. . New York.
- Creswell, J., & Plano, W. (2007). *Designing and conducting mixed methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Diaz, M. (Octubre de 2011). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com>
- Dirección General de Servicio Civil. (4 de Abril de 2009). *Dirección general del servicio civil*. Obtenido de [http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/transparencia/GUIA\\_VALORACION\\_RIESGOS\\_DGSC\\_DEFINITIVA\\_4\\_DE\\_ABRIL\\_2009.pdf](http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/transparencia/GUIA_VALORACION_RIESGOS_DGSC_DEFINITIVA_4_DE_ABRIL_2009.pdf)
- El Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres. (2012). *Guía para la regulación y la supervisión de las microfinanzas*. Washington.
- Financiera, J. M. (2015). *Resolucion N° 043-2015-F*.
- Financiera, J. M. (2015). *Resolucion N° 059-2015-F*.
- Gaitan, R. E. (2015). *Administración de Riesgos E.RM y Auditoría Interna*. En R. E. Gaitan. Bogotá: Ecoe.
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha. (2016). *Economía Popular y Solidaria* . Quito .

- Gobierno Autónomo Decentralizado de Pichincha. (2014). *FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS*. Obtenido de [http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/economsolidaria/finanzas\\_solidarias\\_octubre\\_2013.pdf](http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/economsolidaria/finanzas_solidarias_octubre_2013.pdf)
- Gobierno de Pichincha. (Octubre de 2013). *Gobierno de Pichincha* . Obtenido de [http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/economsolidaria/finanzas\\_solidarias\\_octubre\\_2013.pdf](http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/economsolidaria/finanzas_solidarias_octubre_2013.pdf)
- Guaman, M. (2011). *GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUNCHIC – ANÁLISIS Y PREPARACIÓN ESTADÍSTICA DE VARIABLES PARA EL DISEÑO DE UN MODELO CREDIT SCORE DE CARTERA DE CONSUMO*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Gutiérrez, B. (2007). *Microcréditos y reducción de la pobreza*. Madrid.
- Gutiérrez, J. (2009). *Microfinanzas y desarrollo: situación actual, debates y perspectivas*. España : HEGOA.
- Gutiérrez, J., & Elizondo, J. (2002). *Riesgo de crédito: El enfoque actuarial*. México: Trans27th ICA .
- Hernánde, J., & Salgado, S. (2011). *El racionalismo de Descartes*. DUERERÍAS.
- Hernandez Sampieri , R., & Fernadez Callado, C. (2010). *Metodología de la Investigacion* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández., P. D. (2014). Propuestas para incrementar el crédito al sector agropecuario. *El Cotidiano*.
- Iglesia, C. d. (2012). *Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia*.
- Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos . (2015). *Noticias*. Quito: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/13-millones-de-ecuatorianos-salieron-de-la-pobreza-en-los-ultimos-ocho-anos/>.
- Jaramillo, J. (2015). *CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITOS COMUNITARIOS UNA ALTERNATIVA FINANCIERA QUE PROMUEVE EL DESARROLLO LOCAL EN EL CANTÓN SAN FELIPE DE OÑA*. Cuenca : Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador .
- Lacalle, M. (2010). *Glosario de Microfinanzas* . madrid: Foro Naktim Lum.
- Lara, J. (2010). *La Gestión de Riesgo de Crédito en Instituciones de Microfinanzas*. España.
- Ley de la economía popular y solidaria*. (2015). Ecuador.
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria*. (2014). QUITO.



- Líderes. (28 de Junio de 2015). *La economía popular y solidaria gana participación*.  
Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/economia-popular-cooperativa-gana-participacion.html>
- Lima, S. (2001). *La dimensión de entorno en la construcción de la sostenibilidad institucional*. Costa Rica: ISNAR.
- M, G. (30 de Marzo de 2015). *Definición del método Cartesiano*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/metodo-cartesiano/>
- Macedo, G. (20 de junio de 2014). *E.P Ciencias Contables Acreditadas*. Obtenido de <http://epcc.contables.edu.pe/cc/>
- Macías, M. I. (2005). *Cooperativas de crédito: importancia de su regulación jurídica*.  
*Vniversitas*.
- Manual De Implementacion Banca Comunal en zonas rurales* . (Junio de 2012). Obtenido de <https://www.accion.org/sites/default/files/IDB-Manual%20Implementacion%20Banca%20Comunal.pdf>
- MEJIA Q, R. C. (2006). *ADMINISTRACION DE RIESGOS UN ENFOQUE EMPRESARIAL*.  
MEDELLIN: FONDO EDITORIAL UNIVERSIDAD EAFIT.
- Mendoza, R. (2006). *Investigación cualitativa y cuantitativa - Diferencias y limitaciones*.  
Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Venezuela .
- Miministerio de Inclusión Económica y Social . (2010). *LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*.
- Ministerio Coordinador de Política Económica. (05 de Septiembre de 2014). Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/CODIGO-ORGANICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>
- Ministerio de Inlusión Social y Económica . (2016). *Noticias* . Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/el-60-de-empleo-en-el-ecuador-lo-genera-la-economia-popular-y-solidaria/>
- Morales, M. (2007). *LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CONSUMO DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA*. Guatemala: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.
- Orellana, E. (2009). *Las Finanzas Populares y Solidarias en el Ecuador: Verdades y Desafíos* .  
Agencia Suiza para el desarrollo y la cooperación CASUDE.
- Políticas de Gestion de Cobro*. (13 de Marzo de 2017). Obtenido de [file:///C:/Users/personal/Downloads/Politica\\_Gestion\\_de\\_Cobro.pdf](file:///C:/Users/personal/Downloads/Politica_Gestion_de_Cobro.pdf)

- Reglamento a la Ley Organica Economia Popular y solidaria.* (2012). Quito.
- (2015). *Resolución No. 044-2015-F.* Quito.
- (2015). *RESOLUCION No. 038-2015-F.* Quito.
- (2015). *Resolución No. 043-2015-F.* Quito.
- (2015). *Resolución No. 044-2015-F.* Quito.
- (2015). *Resolución No. 133-2015-M .* Quito.
- (2015). *Resolución No. 140-201 S-F.* Quito.
- (2015). *Resolución No. 165-2015-F .* Quito.
- (2014). *Resolución No. JR-ST -2014-018 .* Quito.
- (2013). *RESOLUCIÓN No. JR-STE-2013-008 .* Quito.
- (2013). *RESOLUCIÓN No. JR-STE-2013-009 .* Quito.
- REYES PONCE, A. (2004). *ADMINISTRACION MODERNA.* MEXICO: LIMUSA.
- Reyes, H. (2012). *Administración de Riesgos Medición, Seguimiento, Análisis y Control.* Quito : Killari.
- Roberts, A. (2003). *El Microcrédito y su aporte al Desarrollo Económico.* Buenos Aires: Pontificia Universidad Católica Argentina.
- Rocha, L. (2004). *LA IDEA DEL HOMBRE EN LA FILOSOFÍA CARTESIANA .* México D.F.: Miembro de la Asociación Filosófica de México y CECYC-MADRID.
- Ruilova, J., & Paguay, S. (2013). *DISEÑO DE UN MODELO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA CREACIÓN DE CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO COMUNITARIAS.* Cuenca.
- Salinas, P. (2008). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. .* Venezuela: Saber .
- Sarmiento, R., & Vélez, R. (2007). *TEORÍA DEL RIESGO EN MERCADOS FINANCIEROS.* Cuadernos Latinoamericanos de Administración.
- Secretaria del Buen Vivir.* (15 de 12 de 2016). Obtenido de <http://www.secretariabuenvivir.gob.ec/el-buen-vivir-en-la-constitucion-del-ecuador/>
- Servin, A. d., & Andrade, A. (1978). *Introducción al muestreo.* México : Limusa.
- Silvia Xochilt Almeraya Quintero, B. F. (2011). *Uso del crédito: implicaciones para el desarrollo rural. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas.*

- Superintendencia de Compañías. (Marzo de 15 de 2015). *Glosario de Términos*. Obtenido de [http://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/mv/Glosariomv.pdf](http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/mv/Glosariomv.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2015). *Un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles* . Quito : Superintendencia de Economía Popular y Solidaria .
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (27 de Febrero de 2012). Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/108245/ReglamentoLeyOrganicaEconomiaPopularSolidariaDE1278-23ago2012/92dbcb1d-8aa5-49f4-a552-a8d5b7556873>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Ley de la economía popular y solidaria*. Ecuador.
- Tenorio, M., & Pesantez, L. (2012). *ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA FINANCIERA Y EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "LA MERCED"*. Cuenca: UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Torre, B., Sainz, I., Sanfilippo, S., & López, C. (2012). *GUÍA SOBRE MICROCRÉDITOS*. España.
- Torresano, D., Herman, E., Trávez, C., Durán, Á., Pena, A., Miño, M., . . . Bastidas, O. (2015). *Economía Solidaria: experiencias y Conceptos*. Quito .
- Universidad Andina Simon Bolivar. (Diciembre de 2012). Obtenido de <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Documento%20conceptual%20microfinanzas%20y%20finanzas%20solidarias.pdf>
- Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Chile: Universidad de Tarapacá.
- Vaca, J. (2012). *REFLEXIONES CONCEPTUALES Y PROPUESTAS SOBRE MICROFINANZAS Y SU RELACIÓN CON FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS*. Quito.
- Vaca, J. (7 de Marzo de 2017). *Universidad Andina Simon Bolivar*. Obtenido de <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/javier%20vaca%20c.pdf>

