

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del
Título de Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “Las Políticas Crediticias y la Recuperación de
Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro, Crédito
y Vivienda “La Merced LTDA.” de la ciudad de
Ambato”**

AUTOR: Álvaro Israel Sánchez Cunalata

TUTOR: Eco. Ángel Enrique Chico Frías

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2015



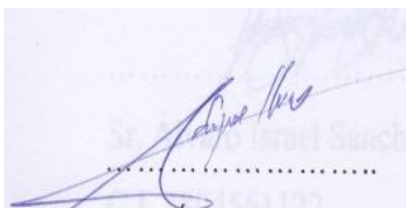
APROBACIÓN DEL TUTOR

Eco. Enrique Chico

CERTIFICA:

Que el presente proyecto ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Proyecto de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 13 de Mayo de 2015



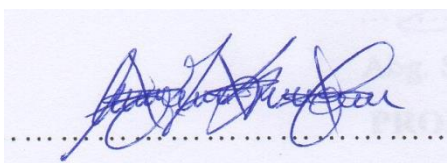
Eco. Ángel Enrique Chico Frías

C.I. 1802645828

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Álvaro Israel Sánchez Cunalata, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

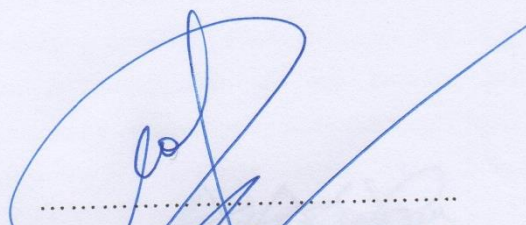


Sr. Álvaro Israel Sánchez Cunalata
C.I. 1804561122

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Proyecto de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



.....
Eco. Emanuel Augusto Flores San Martin

C.I. 0601893753



.....
Abg. Santiago Omar Ortiz López

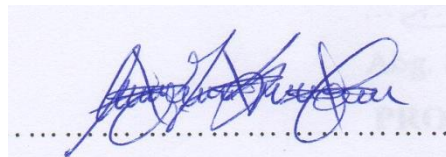
C.I. 1802288330

Ambato, 5 de Agosto de 2015

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto o parte de el un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Sr. Álvaro Israel Sánchez Cunalata

C.I. 1804561122

AUTOR

DEDICATORIA

Este Proyecto de investigación está dedicado A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis amados padres. Marco Sánchez y Eulalia Cunalata, por ser un apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, pero más que nada, por su amor.

A mis hermanos por ser el ejemplo de una hermosa familia de los cuales he aprendido y me han apoyado en los momentos difíciles ¡Gracias a ustedes! A mis maestros. Por su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; Eco. Enrique Chico, Eco. Emanuel Augusto Flores San Martin y Abg. Santiago Omar Ortiz López.

A la Universidad Técnica de Ambato y en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas por permitirme ser parte de una generación de triunfadores.

Álvaro Israel Sánchez Cunalata

AGRADECIMIENTOS

Gracias Andrea Varela por; ser fuerza en mi debilidad. Luz en mis noches y compañía en mi soledad. Gracias, por tu amor ilimitado, por tu perdón sin condiciones, por tu infinita paciencia. Gracias, porque siento que me iluminas con tus consejos oportunos, la sonrisa que me alegra y la voz que me anima. Gracias, por qué me dejas ser como soy y no me anulas, ni me culpas de nada. Gracias, porque con tu misma vida, he aprendido a creer en Dios y amar a todos sin enojosas distancias. Gracias, porque con el encanto de la sencillez no te crees perfecta y aceptas tus errores. Eres sabia y por eso te valoras, no te lastimas y disfrutas la vida, sin quejas estériles. Eres única y especial, por eso y por mucho más... Gracias te quiero dar. Andrea

Álvaro Israel Sánchez Cunalata

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. TEMA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis Crítico.....	21
1.2.3. Prognosis	22
1.2.4. Delimitación.....	29
1.2.5. Formulación del problema	29
1.2.6. Interrogantes.....	29
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	30
1.4. OBJETIVOS.....	34
1.4.1. Objetivo General	34
1.4.2. Objetivos Específicos.....	34

CAPÍTULO II	35
2. MARCO TEÓRICO.....	35
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	35
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	38
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	40
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	46
2.4.1. Categorización Variable Independiente.....	46
2.4.2. Categorización Variable Dependiente.....	47
2.4.3. Conceptualización de las categorías fundamentales.....	48
2.5. HIPÓTESIS.....	69
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	69
CAPÍTULO III	70
3. METODOLOGÍA.....	70
3.1. ENFOQUE.....	70
3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	72
3.2.1. Investigación Bibliográfica.....	72
3.2.2. Investigación de Campo.....	72
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	73
3.3.1. Investigación Exploratoria.....	73
3.3.2. Investigación Correlacional.....	74
3.3.3. Investigación Descriptiva.....	74
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	75
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	76
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	78
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	80

CAPÍTULO IV	82
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	82
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	82
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS	82
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	93
4.3.1. Planteamiento de hipótesis	93
4.3.2. Nivel de significancia.....	93
4.3.3. Elección de la prueba estadística.....	93
4.3.4. Calculo de los grados de libertad	94
4.3.5. Cálculo estadístico	95
4.3.9. Justificación y decisión Final	96
4.3.6. Zona de aceptación o rechazo de la hipótesis	96
 CAPÍTULO V	 97
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
5.1. CONCLUSIONES.....	97
5.2. RECOMENDACIONES	99
 CAPÍTULO VI	 101
6. PROPUESTA.....	101
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	101
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	102
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	102
6.4. OBJETIVOS.....	103
6.4.1. Objetivo General	103
6.4.2. Objetivos específicos	103

6.5.	Análisis de factibilidad.....	104
6.5.1.	Socio- Cultural	104
6.5.2.	Tecnológica.....	104
6.5.3.	Organizacional	105
6.5.4.	Económico – Financiero	105
6.5.5.	Político – Legal	105
6.6.	Fundamentación Científico – Teórico.....	106
6.7.	MODELO OPERATIVO	109
6.8.	ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	139
6.9.	EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA Y CONTROL DEL PLAN	139
	BIBLIOGRAFÍA.....	140
	ANEXOS	147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Indicadores	4
Tabla 2: Cartera de Crédito	5
Tabla 3: Cartera de Crédito Vencida.....	5
Tabla 4: Comparativa de la Cartera Vencida	13
Tabla 5: Clasificación de los Créditos	15
Tabla 6: Matriz de Aspectos que Afecta al Crédito	16
Tabla 7: Operacionalización de la Variable independiente.....	76
Tabla 8: Operacionalización de la Variable dependiente.....	77
Tabla 9: Recolección de Información	80
Tabla 10: Estudios de Antecedentes Históricos	83
Tabla 11: Estudios de Antecedentes Históricos	84
Tabla 12: Políticas Administrativas	85
Tabla 13: Políticas de Crédito.....	86
Tabla 14: Segmentación de Clientes	87
Tabla 15: Productos de Cobranza	88
Tabla 16: Asesoría Financiera.....	89
Tabla 17: Mecanismos de Procesos	90
Tabla 18: Mecanismo de Cobranza.....	91
Tabla 19: Medición de Desempeño.....	92
Tabla 20: Tabla de Frecuencias.....	94
Tabla 21: Frecuencia Esperada	95
Tabla 22: Cálculo Estadístico Chi-cuadrado.....	95
Tabla 23: Matriz FODA	114
Tabla 24: Estrategias Matriz FODA	115
Tabla 25: Plan de Ahorro	116
Tabla 26: Créditos y Préstamos.....	117
Tabla 27: Monto Garantías.....	117
Tabla 28: Cálculo de la Reserva.....	125
Tabla 29: Cartera de Consumo 2010-2011	128

Tabla 30: Cartera de Vivienda 2012-2013	129
Tabla 31: Cartera de Microcrédito 2013-2014.....	130
Tabla 32: Procedimiento para Recuperación de Cartera.....	135
Tabla 33: Programa de Acción.....	138
Tabla 34: Presupuesto	139
Tabla 35: Matriz de Monitoreo y Evaluación	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Índice de Morosidad de la Cartera de Crédito 2010-2014.....	13
Gráfico 2: Clasificación de la Cartera del año 2003 -2012.....	32
Gráfico 3: Clasificación de la Cartera por Montos	33
Gráfico 4: Supraordinación e Infraordenación de la Variable Independiente.....	46
Gráfico 5: Supraordinación e Infraordenación de la Variable Dependiente	47
Gráfico 6: Solicitud de Crédito	83
Gráfico 7: Estudios de Antecedentes Históricos	84
Gráfico 8: Políticas Administrativas	85
Gráfico 9: Políticas de Crédito.....	86
Gráfico 10: Segmentación de Clientes.....	87
Gráfico 11: Productos de Cobranza	88
Gráfico 12: Asesoría Financiera.....	89
Gráfico 13: Mecanismos de Procesos	90
Gráfico 14: Mecanismo de Cobranza.....	91
Gráfico 15: Medición de Desempeño	92
Gráfico 16: Aceptación o Rechazo de la Hipótesis.....	96
Gráfico 17: Políticas Crediticias Internas de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.....	109

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Árbol de Problemas	147
Anexo 2: Encuesta.....	148
Anexo 3: Ficha de Observación	149
Anexo 4: Manual de Crédito Cooperativa	150

RESUMEN EJECUTIVO

Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” es una institución de economía solidaria que impulsa el desarrollo sustentable de sus socios y el crecimiento sostenido del sector cooperativo mediante la prestación de servicios financieros y la promoción de alternativas de desarrollo, mejorando la calidad de vida de la comunidad.

La presente investigación tiene como objetivo Minimizar la incidencia en la morosidad, elaborando la propuesta de políticas internas que optimizaran la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”

De acuerdo al propósito de la investigación, se realizaron análisis históricos de la recuperación de cartera vencida, las cuales reflejan índices de morosidad altos, por tal razón se realizaron encuestas a los clientes internos de la cooperativa para ver el cumplimiento de las políticas de crédito, las cuales reflejan; que no cuentan con suficientes políticas que ayuden a la recuperación de cartera e incumplimiento de las mismas existentes.

La propuesta se basa en establecer políticas en donde se establezca parámetros, con la ayuda de un oportuno control, implementando productos de cobranza que ayuden a regularizar las cuentas o liquidar deudas, además implementar un manual de recuperación de cartera para mejorar el retorno de los créditos otorgados en el momento oportuno.

PALABRAS CLAVES:

CRÉDITO

CARTERA VENCIDA

COOPERATIVAS

COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA.

MANUALES ADMINISTRATIVOS

EXECUTIVE SUMMARY

Cooperative Savings and Credit House "La Merced Ltda." Is an institution of solidarity economy that drives the sustainable development of their partners and sustained growth of the cooperative sector through the provision of financial services and the promotion of alternative development, improving quality of life of the community.

This research aims to minimize the impact on delinquency, developing the proposed domestic policies that will optimize the recovery of portfolio in the Cooperative Savings and Credit House "La Merced Ltda."

According to the purpose of research, historical analysis of the recovery of overdue loans were made, which reflect high default rates, for this reason surveys were conducted to internal customers of the cooperative for compliance with credit policies, which reflect; policies that do not have enough to help recovery portfolio and breach of the same ones.

The proposal is based on establishing policies where parameters are set, with the help of timely control, implementing collection products that help regularize the accounts or liquidate debts and implement a manual recovery portfolio to enhance the return of credits granted in a timely manner.

KEYWORDS:

CREDIT

PERFORMING LOANS

COOPERATIVE

COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT HOUSE LA MERCED LTDA.

ADMINISTRATIVE MANUALS

INTRODUCCIÓN

Las políticas crediticias y la recuperación de cartera son temas de vital trascendencia dentro de las instituciones financieras, ya que las políticas crediticias permiten dar lineamientos para poder determinar el destino de cada uno de los recursos financieros, utilizando estos parámetros para poder administrar el riesgo.

Siendo el manejo de cartera una variable importante para administrar el capital de trabajo y la liquidez de la empresa ya que es uno de los problemas más comunes que enfrentan las instituciones financieras dedicadas a ofrecer servicios es precisamente la recuperación de cartera.

Cabe recalcar que las políticas crediticias están estrechamente ligadas a la recuperación de cartera, por lo tanto se debe tomar en cuenta los diferentes parámetros que conllevan al cumplimiento y al pago oportuno dentro de la financiera, y evitar la preocupación por parte del acreedor de lo que ocurre dentro y fuera de la empresa.

Es por ello que se estudian estos temas, para de esta manera ir analizando cada uno de ellos, e ir dando solución a los problemas que se van dando en las financieras.

En el Capítulo I, se realiza el planteamiento del problema buscando sus causas y cuáles podrían ser sus efectos sin dejar de lado todo su contexto, la formulación de la pregunta de investigación, delimitación del problema, los objetivos de la misma y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, Se revisan los antecedentes investigativos del tema, se desarrolla las diferentes fundamentaciones, por otro lado cuenta con una amplia

contextualización citando diferentes autores, dando a conocer la hipótesis y sus variables.

En el Capítulo III, se realiza el marco metodológico aplicado en la investigación consta de la modalidad, tipos y además se explica cómo se calculó la muestra, la Operacionalización de las variables, los métodos, técnicas e instrumentos aplicados para la obtención de la información.

En el Capítulo IV, comprende el procesamiento y análisis de la información mediante el paquete informático Excel y Chi-cuadrado, interpretación de resultados con análisis de cada uno y representación gráfica, además verificación de hipótesis y su planteamiento.

En el Capítulo V, se plantea conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

En el Capítulo VI, Marco propositivo donde consta el título y el desarrollo de la propuesta en base a la investigación realizada, antecedentes, justificación, objetivos, fundamentación, modelo operativo en el cual se desarrolla la propuesta, direccionamiento estratégico, misión, visión y manual de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1.TEMA

Las políticas crediticias y la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.

1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las políticas crediticias circunscritas impiden contar con una adecuada recuperación de cartera en la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.

1.2.1. Contextualización

La cartera vencida a nivel mundial es un problema muy común en las Empresas e Instituciones Financieras, entendida como la parte de los documentos y créditos

que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Las instituciones financieras tienen el problema de cartera vencida. El efecto que tienen estas instituciones es mayor, dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Según (Moyer, Macguigan, Kretlow, 2005, pág. 588), evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una Institución Financiera u Empresas ofrecen créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente. En este sentido a nivel mundial, el objetivo es recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar, así como lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia. No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en las pequeñas y micro empresas es casi inexistente.

En Ecuador Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012), Existen 981 cooperativas de ahorro y crédito, de las cuales apenas tres provincias concentran el 43% del total de organizaciones del sector cooperativo a nivel nacional: Pichincha con el 20.9%, Guayas el 13.8% y Tungurahua con el 8.4%. Y si bien esta forma financiera puede presentar algunos problemas dentro de las políticas de créditos y cobranzas internas, los beneficios para los socios pueden resultar mucho más atractivos; En nuestro país (Ecuador), el 45% de las empresas tienen el problema de cartera vencida en su mayoría son empresas pequeñas y medianas e instituciones financieras. Según (Fuentes, Arturo, 2013, pág. 24) La cartera en riesgo de las entidades financieras privadas, que corresponde a la suma

de la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses, se incrementó de USD 436,6 millones en diciembre de 2011 a USD 643,7 millones en diciembre de 2012, lo que corresponde a un incremento en el indicador de morosidad del 2,5% al 3,1%, respectivamente.

En la provincia de Tungurahua ciudad de Ambato reflejan el acelerado crecimiento del número de cooperativas de ahorro y crédito que han contribuido de manera considerable al desarrollo económico de la región y que incluso ha creado nuevas agencias financieras.

La entrega de microcréditos es el “mejor anzuelo” para captar nuevos socios, ese dinero se utiliza básicamente para financiar actividades agrícolas, ganaderas en el campo y aperturas de negocios pequeños en la zona urbana.

De hecho, la mayoría de cooperativas en Ambato tienen los mismos requisitos para otorgar microcrédito (con un techo de 2.000 dólares, con el 18% de interés anual): abrir una libreta de ahorros con 20 dólares, llenar una solicitud, demostrar que se posee trabajo (formal o informal) y un garante que cuente con una propiedad.

Sin embargo, existen clientes con créditos que caen en morosidad, dando paso a la cartera vencida, por lo cual las cooperativas buscan mejorar su recuperación de cartera con el apoyo de la administración de créditos mediante las políticas crediticias internas de la cooperativa.

En la provincia de Tungurahua, la mayoría de las instituciones existentes no cuentan con políticas de crédito que les ayude a la recuperación de cartera, debido a la falta de información y a su vez a la no disposición de los recursos para incrementar un manual de políticas. Difícilmente el Empresario determina los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos

por la posibilidad de cargar un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, Según (Paredes Vicente, 2012).

Para sustentar la presente investigación se analizan la tasa de morosidad de los años 2010 -2014 de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., de la ciudad de Ambato.

ANALISIS DE MOROSIDAD DE LA CARTERA

Tasa de Morosidad

La tasa de morosidad se refiere a la cartera que se encuentra vencida frente al total de la cartera

Tabla 1: Indicadores

INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de créditos de consumo	Total cartera vencida/ cartera de consumo *100
Porcentaje de créditos de vivienda	Total cartera vencida/ cartera de vivienda *100
Porcentaje de créditos microcréditos	Total cartera vencida/ cartera de microcréditos *100
Porcentaje créditos estudiantil	Total cartera vencida / cartera estudiantil *100
Porcentaje créditos con garantía de depósitos	Total cartera vencida / cartera de garantía de depósitos *100
Porcentaje créditos hipotecarios	Total cartera vencida / cartera de hipotecarios *100

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Para ejemplificar de manera didáctica el análisis de recuperación de cartera se presenta la siguiente tabla de la cartera del año 2010 -2014.

En la tabla se presentan datos de los saldos de los créditos del año 2010 hasta el año 2014:

ANALISIS DE RECUPERACION DE CARTERA

Tabla 2: Cartera de Crédito

TIPO DE CREDITO	año 2010	año 2011	año 2012	año 2013	año 2014
Crédito de consumo	434.585,60	545.641,92	672.084,74	1.524.703,78	1.219.435,26
Crédito para vivienda	120.584,00	123.040,16	160.468,39	319.238,12	1.436.284,39
Microcrédito	259.453,57	463.671,07	138.029,97	189.941,30	169.352,46
Crédito estudiantil	15.120,12	35.717,41	70.460,77	9.241,20	23.004,48
Crédito con garantía de depósitos	65.734,48	146.655,02	223.435,24	460.702,96	2.056.347,78
Crédito hipotecario	137.191,11	698.102,60	445.323,93	777.277,67	2.582.345,85
TOTAL	1.032.668,88	2.012.828,18	1.709.803,04	3.281.105,03	7.486.770,22

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Tabla 3: Cartera de Crédito Vencida

TIPO DE CREDITO	año 2010	año 2011	año 2012	año 2013	año 2014
Crédito de consumo	24.240,49	35.726,31	30.709,63	10.730,57	80.053,18
Crédito para vivienda	29.231,32	71.141,18	53.693,75	22.719,66	118.949,51
Microcrédito	17.983,57	15.635,90	9.470,48	6.455,80	15.216,31
Crédito estudiantil	1.518,92	4.620,52	54.894,77	1.545,03	15.361,30
Crédito con garantía de depósitos	11.693,59	20.589,83	101.456,87	12.560,00	27.332,00
Crédito hipotecario	66.533,00	123.146,00	11.154,00	769.791,00	13.467,00
TOTAL	151.200,89	270.859,74	261.379,50	823.802,06	270.379,30

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Calculo de la tasa de Morosidad

índice de morosidad crédito de consumo 2010	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Consumo}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de consumo 2010	$\frac{24.240,49}{434.585,60}$	* 100
índice de Morosidad crédito de consumo 2010	0,056	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2010	5,58	

índice de Morosidad crédito de vivienda 2010	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Vivienda}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de vivienda 2010	$\frac{29.231,32}{120.584,00}$	* 100
índice de Morosidad crédito de vivienda 2010	0,242	* 100
índice de Morosidad crédito de vivienda 2010	24,24	

índice de Morosidad crédito de microcrédito 2010	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Microcrédito}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2010	$\frac{17.983,57}{259.453,57}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2010	0,069	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2010	6,93	

índice de Morosidad crédito estudiantil 2010	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera Estudiantil}}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2010	$\frac{1.518,92}{15.120,12}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2010	0,100	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2010	10,05	

índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2010	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Garantía de Depósitos}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2010	$\frac{11.693,59}{65.734,48}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2010	0,178	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2010	17,79	

índice de Morosidad crédito hipotecario 2010	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Crédito Hipotecario}}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2010	$\frac{66.533,00}{137.191,11}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2010	0,485	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2010	48,50	
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2011	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Consumo}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2011	$\frac{35.726,31}{545.641,92}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2011	0,065	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2011	6,55	
índice de Morosidad Crédito de para vivienda 2011	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Vivienda}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2011	$\frac{21.141,18}{123.040,16}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2011	0,171	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2011	17,182	
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2011	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Microcrédito}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2011	$\frac{15.635,90}{463.671,07}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2011	0,034	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2011	3,37	

índice de Morosidad crédito estudiantil 2011	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera Estudiantil}}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2011	$\frac{4.620,52}{35.717,41}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2011	0,129	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2011	12,94	
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2011	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Garantía de Depósitos}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2011	$\frac{20.589,83}{146.655,02}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2011	0,140	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2011	14,04	
índice de Morosidad crédito hipotecario 2011	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Crédito Hipotecario}}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2011	$\frac{123.146,00}{698.102,60}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2011	0,176	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2011	17,64	
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2012	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Consumo}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2012	$\frac{30.709,63}{672.084,74}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2012	0,046	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2012	4,57	

índice de Morosidad Crédito de para vivienda 2012	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Vivienda}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2012	$\frac{53.693,75}{160.468,39}$	* 100
índice de Morosidad crédito de vivienda 2012	0,335	* 100
índice de Morosidad crédito de vivienda 2012	33,46	
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2012	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Microcrédito}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2012	$\frac{9.470,48}{138.029,97}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2012	0,069	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2012	6,86	
índice de Morosidad crédito estudiantil 2012	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera Estudiantil}}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2012	$\frac{4.894,77}{70.460,77}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2012	0,069	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2012	6,95	
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2012	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Garantía de Depósitos}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2012	$\frac{101.456,87}{223.435,24}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2012	0,454	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos	45,41	

índice de Morosidad crédito hipotecario 2012	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Crédito Hipotecario}}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2012	$\frac{11.154,00}{445.323,93}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2012	0,025	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2012	2,50	
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2013	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Consumo}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2013	$\frac{10.730,57}{1.524.703,78}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2013	0,007	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2013	0,70	
índice de Morosidad Crédito de para vivienda 2013	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Vivienda}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2013	$\frac{22.719,66}{319.238,12}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2013	0,071	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2013	7,72	
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2013	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Microcrédito}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2013	$\frac{6.455,80}{189.941,30}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2013	0,034	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2013	3,40	

índice de Morosidad crédito estudiantil 2013	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera Estudiantil}}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2013	$\frac{1.545,03}{9.241,20}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2013	0,167	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2013	16,72	
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2013	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Garantía de Depósitos}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2013	$\frac{12.560,00}{460.702,96}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2013	0,027	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2013	2,73	
índice de Morosidad crédito hipotecario 2013	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Crédito Hipotecario}}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2013	$\frac{69.791,00}{777.277,67}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2013	0,089	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2013	8,98	
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2014	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Consumo}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2014	$\frac{80.053,18}{1.219.435,26}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2014	0,066	
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2014	6,56	

índice de Morosidad Crédito de para vivienda 2014	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Vivienda}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2014	$\frac{118.949,51}{1.436.284,39}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2014	0,083	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2014	8,28	

índice de Morosidad crédito de microcrédito 2014	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Microcrédito}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2014	$\frac{15.216,31}{169.352,46}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2014	0,090	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2014	8,98	

índice de Morosidad crédito estudiantil 2014	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera Estudiantil}}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2014	$\frac{5.361,30}{23.004,48}$	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2014	0,2333	* 100
índice de Morosidad crédito estudiantil 2014	23,31	

índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2014	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Garantía de Depósitos}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2014	$\frac{27.332,00}{2.056.347,78}$	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2014	0,013	* 100
índice de Morosidad crédito de garantía de depósitos 2014	1,33	

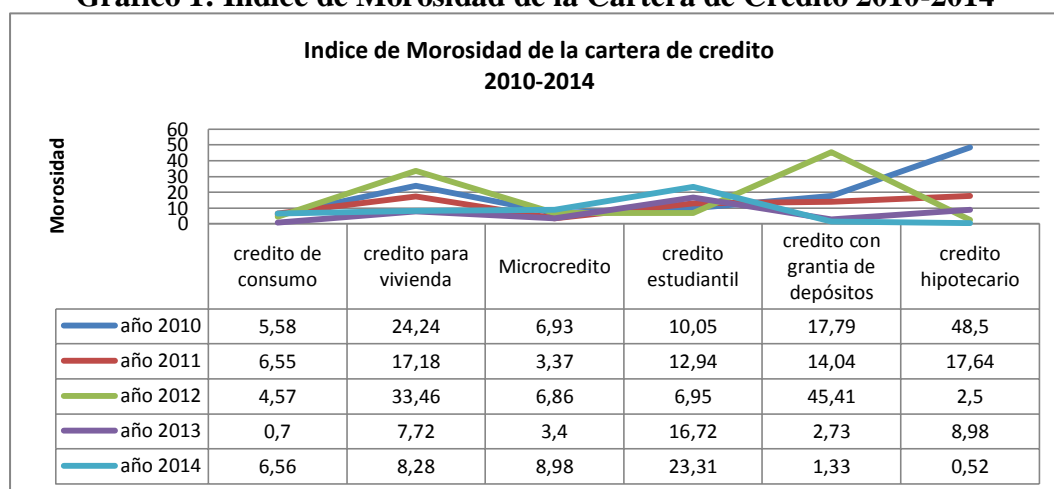
índice de Morosidad crédito hipotecario 2014	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Crédito Hipotecario}}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2014	$\frac{13.467,00}{2.582.345,85}$	* 100
índice de Morosidad crédito hipotecario 2014	0,005	* 100
	0,52	
índice de Morosidad crédito hipotecario 2014		

Tabla 4: Comparativa de la Cartera Vencida

TIPO DE CREDITO	año 2010	año 2011	año 2012	año 2013	año 2014
crédito de consumo	5,58	6,55	4,57	0,70	6,56
crédito para vivienda	24,24	17,18	33,46	7,72	8,28
Microcrédito	6,93	3,37	6,86	3,40	8,98
crédito estudiantil	10,05	12,94	6,95	16,72	23,31
crédito con garantía de depósitos	17,79	14,04	45,41	2,73	1,33
crédito hipotecario	48,50	17,64	2,50	8,98	0,52
TOTAL	113,09	112,36	170,71	130,31	92,45

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Gráfico 1: Índice de Morosidad de la Cartera de Crédito 2010-2014



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Análisis de la cartera de crédito

En el año 2010, el crédito hipotecario tuvo un indicador de morosidad 48,5 siendo el más alto del total de la cartera de créditos concedidos y no recuperados, esto debido a que los socios solicitaban créditos para la construcción de vivienda y por los altos costos de los materiales no pudieron cancelar a tiempo los montos señalados.

En el año 2011, el crédito para vivienda tuvo su incremento en morosidad, concomitante con lo anterior al no poder obtener un crédito hipotecario también se vio afectado el crédito para vivienda, en términos porcentuales se obtiene un 17.18 de mora crediticia.

En el año 2012, el crédito estudiantil tienen un significativo índice de morosidad con el 6.95% dando muestra que los socios solicitaron créditos y no los pagaron a tiempo la inestabilidad económica en el que se encuentra el país y la capacidad de pago se reduce ostensiblemente para las familias.

En el año 2013, el crédito hipotecario presenta el mismo incremento en morosidad con el 8.98 de lo que se acredita a los socios no se pudo recuperar la cartera, debido a problemas en la gestión de cobranzas de parte del personal y los análisis de crédito omitía puntos importantes para su adjudicación.

En el 2014, el crédito estudiantil ha estado en mora con el 23.31%, al no existir políticas crediticias adecuadas se ha reflejado en este tipo de crédito, sin dejar de lado los restantes productos financieros que presentan porcentajes menor de mora, afectando a la economía de la institución,

CLASIFICACION DE LOS CREDITOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.- Ambato, siempre pensando en el crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y sus familias,

brinda una variedad de créditos ágiles y oportunos, con una tasa de interés competitiva del mercado, con una atención personalizada e inmediata.

Tabla 5: Clasificación de los Créditos

TIPO DE CREDITO	DESCRIPCION	MONTO
Crédito de Consumo	Operaciones de crédito otorgadas a personas naturales, destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor.	<ul style="list-style-type: none"> • desde \$ 500 a \$ 10000 con un garante • De \$ 10001 a 15000 con dos garante
Crédito para Vivienda	Aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, remodelación o mejoramiento de vivienda propia, amparados con garantía hipotecaria, independientemente de la fuente de pago del deudor.	<ul style="list-style-type: none"> • De \$500 a \$5000 • De \$5001 a \$10000 • De \$10001 a \$30000 Hipoteca
Microcréditos	Todo crédito no superior a 20000 dólares concedido a un prestatario cuya principal fuente de repago constituya las ventas o ingresos generados por las actividades independientes que emprenda, indiferentemente si el destino del crédito sea para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Desde \$ 500 a \$ 10000 con un garante • De \$ 10001^a \$ 15000 con dos garantas
Estudiantil	Destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos	
Con Garantía de Depósito	Otorgados a socios de la Cooperativa la Merced que mantengas un Depósito a Plazo Fijo. Se otorga de manera rápida, sin garante.	
Hipotecario	Préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, se puede aplicar para créditos de consumo y microcrédito.	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Tabla 6: Matriz de Aspectos que Afecta al Crédito

A. Aspectos Clave	B. Que me afecta	C. Como me afecta	D. Cuando afecta	E. Mitigaciones
a) Administración de crédito	<ul style="list-style-type: none"> Verificación y supervisión del crédito <p>La Verificación será un proceso de control antes de la aprobación o negación del crédito; consiste en confirmar la veracidad de la información proporcionada por el socio o garantes en la Solicitud de Crédito, en forma física o a través de cualquier otro medio que permita comprobar su existencia y autenticidad, tanto para el solicitante como para los garantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de verificación del crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Deterioro en la calidad del crédito para tomar las medidas 	<ul style="list-style-type: none"> El Gerente General, jefes de crédito, asesores de negocios deben formular y mantener procedimientos idóneos para la realización de las actividades crediticias.
b) Garantías	<ul style="list-style-type: none"> Avalúo de Garantías <p>En los créditos hipotecarios para la vivienda no se exigirá el avalúo anual al que se refiere el inciso precedente, excepto cuando la institución financiera presuma que el bien hipotecado ha sufrido deterioro o desvalorización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Crédito hipotecario para la vivienda no se exige avalúo anual 	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el plazo de vigencia del crédito garantizado, sea igual o superior a dos años; y Cuando el monto del crédito que se garantiza sea 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de la evaluación de las garantías por un perito calificado por la cooperativa.

igual o superior al 2% del patrimonio técnico de la Cooperativa.

c) Cobranzas

- Daciones de pago

Por medio de éste mecanismo de arreglo, el deudor y/o codeudor, ofrecen un bien mueble y/o inmueble de su propiedad o de un tercero, con el objeto de cancelar la totalidad o parte de una o varias obligaciones. Sin embargo la dación en pago es un acto espontáneo de la persona hacia la Cooperativa, el cual no debe constituirse en práctica generalizada para solucionar la recuperación de cartera vencida, sino que debe utilizarse como mecanismo extremo de arreglo y que conduzca a solucionar problemas o situaciones que de uno u otro modo son difíciles o insolubles para la recuperación del crédito y de las obligaciones en mora por parte del deudor.

- Bienes muebles y/o inmuebles no cubren el monto total de la deuda.

- En la recuperación de la cartera vencida del socio.

- Recepción del informe del abogado encargado del cobro judicial y del jefe de crédito.
- Documentación donde se evidencie la propiedad de los bienes, tales como escrituras, certificados del registrador de la propiedad o mercantil, no mayor a 15 días de su expedición, cuando se trate de bienes muebles e inmuebles, requiriendo otras pruebas complementarias como

				facturas de compra, para el caso de bienes muebles.
d) Proceso de crédito	<ul style="list-style-type: none"> Remisión de las propuestas crediticias a las instancias superiores <p>Una vez que el Asesor de crédito haya receptado las propuestas crediticias y sustentado su análisis deberá someterlas a las instancias superiores de aprobación según lo indicado en este Manual, verificando que toda la información contenida en la documentación sea correcta y clara y agregará otra si la hubiera para contribuir a dar mejores elementos de juicio para resolver objetivamente, asimismo agregará sus recomendaciones que las considere pertinentes y las presentará al nivel correspondiente para su resolución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las solicitudes de crédito no cumplen con todos requisitos formales exigidos por la cooperativa. Violación a las disposiciones establecidas en el manual de crédito de la cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> Al momento de tomar la decisión de no otorgar el crédito al socio Castigar créditos concedidos a directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa y a las personas vinculadas a ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar un seguimiento permanente del proceso de crédito por parte de jefe crédito y su correspondiente evaluación.
e) Políticas de mora y	<ul style="list-style-type: none"> Castigo de Créditos a Personas Vinculadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Los socios no satisfacen a 	<ul style="list-style-type: none"> La Cooperativa concede 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un control contable permanente del

castigo de créditos	<p>Está prohibido castigar créditos concedidos a directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa y a las personas vinculadas a ellos.</p>	<p>tiempo los intereses por mora judicial o tienen impedimento de realizar créditos en el sistema financiero.</p>	<p>préstamos a deudores y garantes que tengan créditos castigados en el sistema financiero o que mantengan créditos en demanda legal con alguna entidad del sistema financiero, en tanto no regularicen dichas operaciones.</p>	<p>movimiento de la cartera para la gestión oportuna del castigo de crédito</p>
f) Concesión de créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en las políticas en la concesión de crédito <p>a. En el primer crédito es obligatorio el realizar el proceso de inspección y verificación.</p> <p>b. Es obligación del asesor de crédito el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos económicos no son canalizados adecuadamente a la solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación incorrecta del destino del crédito al socio 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las solicitudes de crédito con la verificación física de las solicitudes de crédito del socio.

mantener completa y actualizada la carpeta del socio.

c. Preferentemente, será el socio quien directamente llene el formato de solicitud de crédito; sin embargo el personal de crédito de la Cooperativa, de ser requerido, prestará el apoyo necesario.

d. Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.

e. El trámite de toda operación de crédito es personal.

f. Como medidas de control interno, no se autorizará, bajo ningún concepto, la salida de pagarés para su firma fuera de las oficinas de la Cooperativa.

de crédito de
parte del socio

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

1.2.2. Análisis Crítico

La Cooperativa de ahorro, crédito y vivienda “La Merced Ltda.”, se encuentra en una situación crítica con sus indicadores de recuperación de cartera vencida, debido a las inadecuadas políticas y reglamentos para la emisión de créditos, la evaluación impropia de créditos otorgados a clientes que no pueden cumplir con sus pagos probablemente por malas inversiones del socio o escasos conocimientos de los reglamentos y leyes vigentes dado al desconocimiento de las características que debe tener el plan de cuentas según su operatividad, teniendo como principal problema el incremento de cartera vencida, esto conlleva a una iliquidez y disminución de utilidades., Actualmente según (Pérez Clavijo y M. Diaz, 2013), las empresas otorgan a sus clientes un crédito basado en la confianza que a lo largo del tiempo se ha ganado mediante el historial de sus compras, sin embargo, hay muchas otras empresas que como medio para incrementar sus ventas, ofrecen crédito basado en la información que proporcionan los clientes mediante una solicitud o formulario de crédito, sin embargo esta información en ocasiones puede ser falsa, errónea o no del todo cierta, por lo que requiere de una investigación de crédito que le permita poder corroborar que dicha información sea fidedigna y que además demuestre no solo la solvencia económica sino la solvencia moral que le permita tener mayor certeza de que el producto o servicio otorgado a crédito sea recuperado y pueda seguir siendo cliente activo.

El departamento de créditos y los asesores de crédito desconocen de los reglamentos y leyes vigentes y de las características que debe tener un manual de crédito por lo que no es eficaz el otorgamiento de un crédito al momento de evaluar y aplicar el crédito, esto conlleva a un incremento de cartera vencida, incremento en el porcentaje de provisiones y a un sobre endeudamiento de la cooperativa, además no efectúan un seguimiento sobre el proceso de cobranza ni cuentan con información completa acerca del cliente en mora, dificultando la gestión de cobro, provocando pérdida de productividad de los servicios financieros debido a pocos ingresos por concepto de interés, incumplimiento de objetivos y políticas crediticias.

La cooperativa se encuentra funcionando en el mercado financiero hace 50 años y es una de las entidades que menos desarrollo ha tenido, hay que tomar en cuenta que se podría perder confianza y estabilidad, para lo cual se debe analizar los factores que inciden como el desconocimiento técnico y actual de los créditos, herramientas de análisis financiero y FODA dentro de la cooperativa, esto conlleva a que los clientes tengan incertidumbre y pierdan estabilidad en sus microempresas e inversiones, en la agricultura, ganadería, que es a lo que más se dedica la gente del campo, considerando que su capital de trabajo es rotativo, lo que causa el retraso del cumplimiento de sus obligaciones como socios en la cooperativa, debido a que sus ingresos son pocos y no cumplen con las expectativas esperadas para cumplir con sus pagos, así como también incurre al incumplimiento de objetivos, políticas institucionales, gastos por tramites institucionales y extrajudiciales., Por ello es necesario trabajar con un buen plan de políticas y recuperación de cartera con los clientes que están atrasados y con los que se siguen atrasando puesto que de no hacerlo la cooperativa irá perdiendo liquidez para seguir con su actividad financiera.

1.2.3. Prognosis

Con respecto a lo analizado el no haber utilizado correctamente el sistema de gestión de créditos de acuerdo a sus políticas internas, la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda “La Merced Ltda.”, se ve afectada en el cumplimiento de los objetivos y metas, ya que existe un porcentaje considerable de cartera vencida, además de que va a existir merma de liquidez, es decir, cuentas incobrables por no encontrar a los clientes, clima organizacional desagradable, también se perdería clientes valiosos al no tener liquidez y al no poder facilitar el monto que solicitan.

Esto conlleva a un inadecuado control de pagos el cual no permitirá a la cooperativa crecer económicamente, mejorar su posición en el mercado financiero y no alcanzará las utilidades deseadas es decir sobre endeudamiento, por lo que es importante capacitar al cliente, prepararlo y entrenarlo para que cumpla con los pagos a tiempo y obtener mejores y buenos resultados.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011), **Riesgo** se define como la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones.

En concordancia, riesgo es la posibilidad de que se produzca un contratiempo, o que alguien o algo sufra un perjuicio.

Existen riesgos por los cuales la cooperativa debe tomar medidas precautelares:

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011), El **Riesgo de Crédito** es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Por su parte, el riesgo de crédito es la posibilidad de que una de las partes de la operación incumpla, ocasionando una pérdida económica si las operaciones o cartera de operaciones con la contraparte tuvieran un valor económico positivo en el momento del incumplimiento, para la cooperativa este tipo de riesgo de crédito conlleva una pérdida potencial para ambas partes de la operación, dado que su valor de mercado puede ser positivo o negativo para cualquiera de ellas, ya que está evidenciado en la poca capacidad de recuperación de las obligaciones contraídas con los socios, afectando a la solidez financiera que permitiría satisfacer la gestión administrativa.

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del Oficial de crédito o de Negocios. Sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarla con una buena cuota de experiencia y buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

Según el (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006), El **riesgo de crédito** es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores, entre algunos tipos de riesgos de crédito se encuentran:

El Soportado por instituciones financieras frente a clientes particulares donde las entidades financieras soportan un riesgo de crédito cuando prestan dinero a sus clientes particulares a través de productos tales como tarjetas de crédito, hipotecas, líneas de crédito o préstamos personales. La mayoría de los bancos desarrollan modelos para asignar a sus clientes niveles de riesgo. Estos niveles de riesgo se suelen utilizar tanto para determinar los límites de los préstamos y líneas de crédito (como en tarjetas) como para exigir primas adicionales en forma de tipos de interés más elevados.

El Soportado por instituciones financieras frente a clientes corporativos donde las instituciones financieras también se enfrentan a un riesgo de crédito cuando prestan dinero a otras empresas y organismos. Usualmente, los bancos ofrecen tipos de interés que dependen de la probabilidad de incumplimiento del deudor, exigen garantías y en ocasiones, imponen restricciones adicionales (como la de limitar los dividendos o la imposibilidad de endeudarse por encima de ciertos límites).

Las entidades financieras también cuentan con departamentos especializados que analizan la salud financiera de sus deudores.

Para la gestión del riesgo de crédito suelen utilizarse los conceptos de pérdidas esperadas e inesperadas. La pérdida esperada en una transacción es la esperanza matemática del posible quebranto. Generalmente, suele calcularse como el producto de:

- La probabilidad de incumplimiento, es decir, la probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones.
- Exposición en riesgo, o tamaño de la deuda.
- Pérdida en caso de incumplimiento, que es una estimación de la parte que realmente se pierde en caso de incumplimiento tras ejecutarse las garantías, etc.

Esta manera de calcular la pérdida esperada es puramente operativa: suele corresponder a departamentos distintos el estimar las probabilidades de incumplimiento, exposiciones en riesgo y las pérdidas en caso de incumplimiento. La pérdida esperada es aditiva: la pérdida esperada en un portfolio de préstamos es la suma de las pérdidas esperadas de los préstamos que la componen.

Las entidades financieras están obligadas por sus reguladores a mantener reservas (o provisiones) para cubrirlas.

Una variable aleatoria, como la de la pérdida de un portfolio de préstamos, aparte de una media (recogida por la pérdida esperada) tiene también una varianza que puede hacer que la pérdida real en un periodo de tiempo exceda sustancialmente a la esperada. La pérdida inesperada recoge dicha variación y suele definirse como un percentil dado de la distribución de pérdidas.

Generalmente, los reguladores bancarios exigen que las entidades financieras tengan capital suficiente como para poder absorber pérdidas inesperadas de un tamaño dado. El marco regulatorio de Basilea II establece normas para estimar el tamaño de dicho colchón de capital.

Las pérdidas inesperadas no son aditivas dado que dependen en gran medida de la correlación entre los distintos préstamos que componen un portfolio, (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006).

El **riesgo de crédito** se considera a la posible pérdida que asume un agente económico por incumplimiento de las obligaciones contractuales que corresponde a las contrapartes, esto está relacionado con las instituciones financieras, bancos, empresas y organismos de otros sectores. Teniendo como riesgos principales cuando prestan dinero a sus clientes particulares a través de productos tales como tarjetas de crédito, hipotecas, líneas de crédito o préstamos personales. Además las instituciones financieras también se enfrentan a un riesgo de crédito cuando prestan dinero a otras empresas y organismos. Los niveles de riesgo sirven para determinar los límites de los préstamos y líneas de crédito (como en tarjetas), para exigir primas adicionales en forma de tipos de interés más elevados. Para la gestión del riesgo de crédito suelen utilizarse los conceptos de pérdidas esperadas e inesperadas.

La pérdida esperada es aditiva, en una transacción es la esperanza matemática del posible quebranto, suele calcularse como el producto de la probabilidad de incumplimiento y exposición en riesgo, o tamaño de la deuda.

Las pérdidas inesperadas no son aditivas dado que dependen en gran medida de la correlación entre los distintos préstamos que componen un portfolio.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011), El **Riesgo de liquidez** es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables.

La actividad de la cooperativa radica en la captación de recursos por medio del otorgamiento de productos financieros a los usuarios del sistema financiero, para

que en lo posterior se destinen actividades de financiamiento de las necesidades del mercado, al poseer un bajo nivel de liquidez la cooperativa no podrá competir con el sector financiero, la demanda tendrá un decremento importante y el flujo de efectivo será negativo.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011), **Riesgos de mercado** se da debido a las variaciones imprevistas de los precios de los instrumentos de negociación. Cada día se cierran muchas empresas y otras tienen éxito. Es la capacidad empresarial y de gestión la que permitirá ver el futuro y elegir productos de éxito para mantener la lealtad de los clientes, preservar la imagen y la confianza.

La cooperativa está inmersa en la confianza de los clientes para ganar un espacio importante en su preferencia por la diversidad de los productos financieros que posea y que satisfagan sus necesidades y la facilidad de acceso que le brinda, es así, que se abre a diversos ámbitos de la economía como el estudiantil, tecnología, segmentos de mayor aceptación entre la población.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011), **Riesgo de tasas de interés** es producido por la falta de correspondencia en el monto y el vencimiento de activos, pasivos y rubros fuera del balance. Generalmente cuando se obtiene créditos a tasas variables. En ciertos mercados la demanda de dinero puede afectar las tasas de interés pudiendo llegar por efecto de cambios en la economía internacional a niveles como los de la crisis de la deuda.

El riesgo de las tasas de interés puede afectar a la cooperativa en el aspecto de gestión de cobranza ya que ellos determinan el valor adicional que se cobra por el producto crediticio otorgado al socio, y este al no ser correctamente definido afectaría a la liquidez financiera.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011), **Riesgo de Cambio** es originado en las fluctuaciones del valor de las monedas. Las economías de los

países en vías de desarrollo como el nuestro no están libres de que crezca la brecha comercial o de balanza de pagos. La consecuencia normal es la devaluación del tipo de cambio, que afectará elevando el valor de los créditos otorgados en dólares, pudiendo resultar impagables por los deudores si su actividad económica genera ingresos en moneda nacional. Para protegerse de este riesgo, es necesario seleccionar la cartera de prestatarios colocando créditos en moneda extranjera solo a quienes operan en esta moneda, y asumir una regla de encaje entre lo captado y lo colocado (a un monto captado igual monto colocado en moneda extranjera).

La selección adecuada de los clientes que operen con moneda extranjera es adecuada para poder captar y colocar recursos financieros de mayor volumen y su gestión de cobranza requiera de políticas más estrictas y a su vez la capacidad de pago tenga una probabilidad alta de realización.

Según la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011), **Riesgo de Insuficiencia patrimonial** se define a las instituciones que no tengan el tamaño de capital adecuado para el nivel de sus operaciones corregidas por su riesgo crediticio.

La cooperativa se sujeta a un organismo de control que establece las condiciones de conformación financiera, es decir, que cumple con requerimientos en cuanto al aspecto financiero, como capital fuentes de ingresos e inversión para cubrir la demanda existente. Es por ello de vital importancia que la cooperativa maneje correctamente políticas de créditos y cobranzas internas, acorde con el cliente para lograr un buen manejo de la administración del presupuesto, evitando la pérdida o morosidad del dinero prestado.

1.2.4. Delimitación

Límite Del Contenido

Campo: Administración Financiera

Área: Gestión de Crédito

Aspecto: Políticas Crediticias

Límite espacial:

Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”, de la ciudad de Ambato. Ubicada en las calles Rocafuerte y Ayllón esquina, parroquia la Merced.

Límite temporal:

La investigación se realizó en Noviembre del 2014 Febrero del 2015

1.2.5. Formulación del problema

¿De qué manera se asocia las políticas crediticias en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”?

1.2.6. Interrogantes

- ¿Qué políticas crediticias son las que aplica la cooperativa?
- ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida que tiene la Cooperativa y cuáles son los procedimientos y políticas de recuperación de la misma?
- ¿Qué políticas crediticias son adecuadas para mejorar la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de ahorro, crédito y vivienda “La Merced Ltda.”?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Mediante el presente trabajo de investigación y dada la importancia que tienen las políticas crediticias en la cooperativa, se realiza una exploración profunda con el propósito de recuperar la cartera de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.

La política de crédito da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste, es decir son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. (Horne, 2002, pág. 382).

Se diseñara herramientas administrativas para mejorar la recuperación de cartera, con el fin de ayudar al cliente y pueda pagar sus deudas, aumentando liquidez y obteniendo mejores resultados, además que el investigador adquiera mayor experiencia en dar solución y lograr un cambio verdadero para la cooperativa y la sociedad.

Desde esta perspectiva, la importancia para llevar a cabo este estudio, radica en conocer la raíz causa – efecto, para construir y desarrollar un ambiente crediticio adecuado que favorezca y promueva el espíritu emprendedor de los miembros de la cooperativa, específicamente que incentive a crear e innovar nuevas estrategias a utilizar al momento de dar el crédito para que el cobro sea más fácil, obteniendo como resultado el desarrollo de actividades proactivas de los clientes en lugar que reaccionen de manera reactiva hacia la cooperativa. Haciendo una entrevista a clientes internos.

Para elaborar este trabajo se consideró aspectos socio-políticos-económicos del país de acuerdo al nuevo estatuto y plan de créditos a nivel de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012), permitiéndonos saber

las políticas necesarias para poder combatir los cambios que se van dando. Los beneficios de este trabajo de investigación estarán directamente relacionados con los socios propietarios, clientes y empleados, en la medida de que la empresa podrá contar con un reforzamiento de las políticas internas de créditos y cobranzas de una forma integral, que le permitirá obtener mejores resultados en la calidad del servicio, como consecuencia de la toma de decisiones oportunas y eficaces, que redundarán en beneficio de los involucrados.

Clasificación de la cartera del año 2003-2012

La cooperativa se revela como una experiencia organizativa, cuyo modelo de negocio busca articular en el territorio las esferas financiera y social de manera complementaria.

Los directivos señalan que lo que caracteriza a la Merced es la combinación de servicios financieros con servicios complementarios orientados a la mejora de las condiciones de vida de sus socios. Así, hasta antes del Registro y Adecuación de Estatutos, la Merced funcionó como cooperativa de ahorro y crédito, y vivienda.

Este último componente surgió con el objetivo de facilitar a los socios el acceso a la vivienda, en mejores condiciones de precio y calidad que las encontradas en el mercado inmobiliario; y esta ha sido la característica más determinante de su modelo.

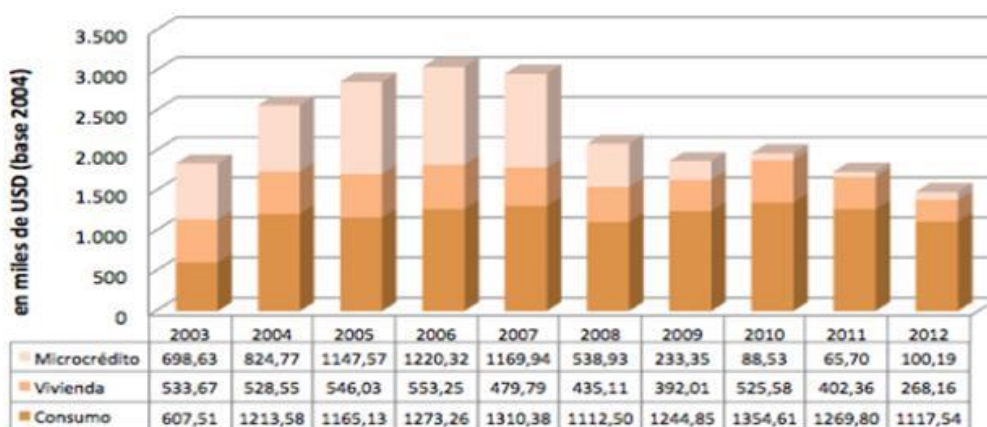
Este hecho se refleja en la evolución de las colocaciones de la cooperativa por tipo de cartera. Por disponibilidad de la información contable, se analizó el histórico de los últimos diez años de vida cooperativa (2003 – 2012). Si bien el crédito de consumo ha sido durante la última década el producto con mayor demanda por parte de los socios (seguido por el microcrédito), la evolución del crédito hipotecario ha sido la más constante en la cartera total de la cooperativa.

Adicionalmente, aunque la cartera de consumo haya tenido la mayor participación en la cartera total de la cooperativa durante los últimos diez años, a partir del 2008, la cartera de vivienda ha recuperado su participación (21,94% en promedio) frente a la de microcrédito que desde el 2003 había sido más alta.

Llama la atención que en los últimos diez años, las colocaciones de crédito de vivienda experimentaron un decrecimiento del 49,7%, frente a lo ocurrido con la cartera de consumo que experimentó un crecimiento acelerado (83,9%). Este aumento en la demanda de crédito de consumo habría asimismo compensado la caída en la oferta de microcréditos (-85,7%). De acuerdo con los directivos entrevistados, esta reducción obedece a un cambio en las políticas crediticias que privilegiaron al consumo sobre el microcrédito, sobretodo porque su cartera de microcrédito presentó elevados índices de morosidad.

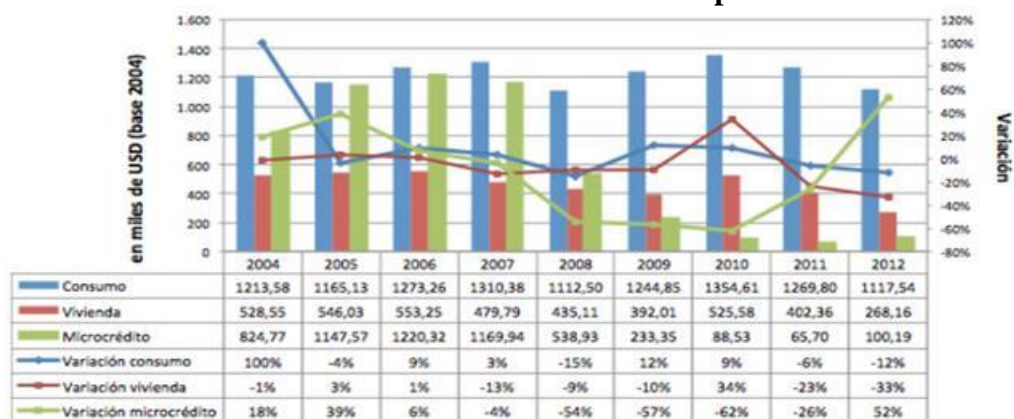
Por su parte, a partir del 2007 se evidenció una caída notable de la cartera de vivienda hasta el 2010; año en el que comenzó su recuperación gracias a las expectativas que generó el proyecto de vivienda Izamba - La Merced II.

Gráfico 2: Clasificación de la Cartera del año 2003 -2012



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 3: Clasificación de la Cartera por Montos



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
 Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Adicionalmente, al final del período analizado, el índice de morosidad de la Merced se situó alrededor del 25%, con un aumento de 19,6 puntos porcentuales respecto al 2003; año con el menor índice de morosidad reportado en toda la década (5,3%). Los socios entrevistados coinciden en que existió negligencia en el seguimiento de la morosidad, por lo cual desde la directiva se ha planteado recuperar al menos el 60% de su cartera vencida en un plazo de tres años. La estrategia consiste en incentivar la reactivación de los socios inactivos, a través de una renegociación del pago en condiciones más flexibles. Como resultado, la cooperativa se veía frente a una oportunidad de re dinamizar su cartera de créditos. Es importante señalar que la cooperativa presta servicios médicos y odontológicos complementarios con precios preferenciales para sus integrantes. Destaca que hasta el 2012, la cooperativa integró en sus actividades la venta de electrodomésticos a precios de costo. Sin embargo, por convención y en concordancia con la normativa vigente, la nueva política institucional limita este tipo de negocios colaterales.

Esta medida se basa en una reflexión sobre el balance social y las posibles externalidades que implicaría la existencia de este tipo de negocios en materia de consumo y sobreendeudamiento de los socios (acentuando inclusive un mayor riesgo de morosidad). Según sus directivos, la cooperativa busca consolidar prácticas de economía solidaria, por lo cual a partir de 2013, la Merced se ha propuesto evaluar el desempeño social de su gestión.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Determinar cómo afecta las políticas crediticias en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda “La Merced Ltda.”, de la ciudad de Ambato.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar que Políticas Crediticias son las que aplica la cooperativa.
- Analizar qué porcentaje de cartera vencida tiene la Cooperativa y cuáles son los procedimientos y políticas de recuperación de la misma.
- Proponer políticas crediticias adecuadas para mejorar la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de ahorro, crédito y vivienda “La Merced Ltda.”

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La realización de esta investigación, ha tomado como referencia la información proporcionada por la Gerencia, personal administrativo y financiero de la cooperativa La Merced Ltda. Se ha revisado y analizado el material bibliográfico que existe en la Facultad de Ciencias Administrativas y la Facultad de Contabilidad y Auditoría que tiene que ver con este tema de estudio, se ha escogido el enfoque teórico, que determina los objetivos expuestos en el contenido del texto, que guardan relación con esta investigación, y las conclusiones que aportan a los antecedentes investigativos que a continuación se detallan.

En el estudio de (Hernández, 2006). Sistema de créditos y cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión del Departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Tungurahua” Ltda. Facultad de Contabilidad y Auditoría Universidad Técnica de Ambato.

En concordancia con el autor, la presente investigación tiene como principal objetivo, trazar procedimientos prácticos que ayuden a mejorar la gestión del departamento de créditos, así como el control mediante el cumplimiento de las políticas de créditos para mejorar el sistema de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Tungurahua” Ltda.

Se concluyó que las políticas de créditos se cumplían sin tomar en cuenta factores económicos, y sobre todo sin que el departamento de crédito forme parte de estas, es por esto que cuando se pone responsabilidades al departamento de crédito como ciertos pasos a seguir para realizar cada tarea implícita en las secciones que se trabaja, todo de vuelve más ágil.

Para que las cooperativas puedan funcionar mejor externamente es decir en relación con los clientes debe estar preparado internamente tanto intelectual como prácticamente en las labores establecidas en cada función y en su totalidad con los diferentes tipos de créditos que la institución oferta a sus socios.

Así al estar mejor preparados se puede tener información acertada para la toma de decisiones que faciliten a cada uno de los colaboradores e ir mejorando la gestión de créditos en beneficio de la cooperativa, además es importante establecer parámetros de control de políticas de créditos que faciliten además los sistemas de cobranzas.

(Paredes, 2012) *Recuperación de Cartera Vencida para mejorar la Liquidez de la Empresa Lavandería y Tintorería Lavaclassic en la Ciudad de Pelileo. Facultad de Ciencias y Administrativas Universidad Técnica de Ambato.*

El autor en sus objetivos principales menciona que debe seguirse pasos, estatutos establecidos para realizar el otorgamiento de crédito de forma eficiente, eficaz y oportuna de esta manera mejorar el departamento de crédito, el otorgamiento de créditos y mantener una cartera sana y balanceada en razón de minimizar riesgos

de los recursos canalizados como préstamos y por ende definir la cartera de préstamos de la cooperativa, la misma que debe ser principalmente de naturaleza exigible a corto plazo y mediano plazo, haciendo los esfuerzos correspondientes en función al desarrollo y bienestar de la institución.

Subsiguientemente de realizar la investigación el autor concluye que la empresa debe restablecer la gestión de cobros y capacitar al talento humano sobre las políticas de crédito, análisis de crédito y las condiciones de crédito, ya que esto permitirá que los colaboradores de la empresa brinden un mejor servicio a sus clientes.

El cliente juega un papel muy importante dentro de la cooperativa no solo para el adelanto de la misma sino para el desarrollo personal y profesional de cada uno de los colaboradores.

Se concluye también que es de vital importancia la motivación al equipo de cobranza resaltando en lo importante que es para la cooperativa el cobro de carteras, enfatizando que la eficiencia de cómo se administre la cartera depende de la empresa, es decir que siga adelante o se quede estancada.

(Nogales, 2008). *Implementación de un manual de procedimientos en la concesión y recuperación de créditos en Automotores Pérez para reducir el riesgo de la empresa. Facultad de Contabilidad y Auditoría Universidad Técnica de Ambato.*

Entre sus objetivos el autor ve la necesidad de comprobar si los procedimientos utilizados son los que están ocasionando una alta cartera vencida del crédito y a la vez definir los requerimientos en el cual el cliente debe aplicar para la aprobación de los créditos.

El autor concluye que la inexistencia de un Manual de Procedimientos en la recuperación de créditos, ha dado como resultado pérdidas de tiempo y de

recursos, duplicidad de actividades y que es evidente la falta de un instrumento que guíe los distintos procesos del crédito, por lo que da como efecto el incumplimiento de los pagos.

Conjuntamente concluye que en las cooperativas cuando hay un cliente nuevo se debe tratar de que éste genere confianza de acuerdo a su estado crediticio actual, para evitar quebrantos de tiempo y que la cooperativa busque nuevas formas de autorización del crédito.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La investigación científica es un proceso de ejercicio del pensamiento humano que implica la descripción de aquella porción de la realidad que es objeto de estudio, la explicación de las causas que determinan las particularidades de su desarrollo, la determinación predictiva del desenvolvimiento de los fenómenos estudiado, de la valoración de las implicaciones ontológicas de los mismos, así como la justificación o no de análisis, (Wilso Morocho Camino, 2013).

La investigación es crear y construir una nueva realidad que emerge propiamente dicho de las manos de su creador, es decir, el investigador. Por tal motivo el trabajo investigativo que se está desarrollando, permite comprender la labor investigativa que se supone a partir de las determinadas premisas filosóficas y epistemológicas que facilitan la justa comprensión de la tarea que se ejecuta con todos los riesgos, potencialidades, obstáculos, méritos, logros, etc.

Cabe resaltar los cultivadores de la filosofía como Platón, Aristóteles, Bacon, Descartes, Kant Marx, Russel, Husserl, Bache Lard, Popper. etc., los que históricamente le han dedicado mayor atención a las cuestiones epistemológicas del proceso de investigación. Luego los científicos comenzaron a preocuparse también no sólo por los resultados de sus respectivas investigaciones en el terreno de su especialidad, sino también por los métodos empleados para llegar a ellos, así

como los fundamentos filosóficos que han condicionado sus particulares actividades investigativas, (Guadarrama, 2008).

La filosofía y la ciencia son actividades que sólo se pueden desplegar a través del acto de la investigación, es por ello que se tomó en cuenta en el trabajo investigativo, cuando se realizó la exploración del objeto en cuestión, búsqueda, examen e indagación de sus particularidades y causas que lo producen, con el fin de llegar a determinar sus tendencias de desarrollo y posibles alternativas de desenvolvimiento.

El presente trabajo está basado en el paradigma crítico- propositivo para la administración, ya que está determina un problema que interactúan entre sí las dos variables; Según científicos y pensadores como (Karl Marx, Vigotsky, Riviere, Leontiev, et al., 2008, pág. 6), “Este paradigma surge como una alternativa de superación a la visión tradicional y tecnocrática del positivismo, con propuesta de una nueva forma de comprender y hacer ciencia”.

Realizando un estudio del cambio social de la vida actual, buscando la participación activa de los socios con la cooperativa, tanto en la investigación que se va a realizar y la comprensión del problema generado al presentar cartera vencida, con la finalidad de encontrar alternativas de solución mediante propuestas de acción, ejecución de resultados, la reflexión y eficacia al momento de otorgar el crédito. Generando en la Cooperativa de Ahorro, crédito y vivienda La Meced Ltda., buscando y poniendo en práctica todos los recursos disponibles como políticas integrales de crédito para una mejor recuperación de cartera.

No se debe basar solo en lo ideológico político sino más bien en lo ideológico cultural es decir a través de valores como comprensión y respeto con los socios y sobre todo consideración a su gente tomando en cuenta que es el recurso más valiosos de la cooperativa, mejorando cada vez las políticas internas de crédito.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

De acuerdo a la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012) reglamento, legislación conexas, concordancia. Actualizado a junio del 2008. Reglamento general de la Ley de Cooperativas decreto supremo 6842 por el Presidente Interino de la República menciona.

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea

General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012).

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley. **Art. 28.- Cooperativas de servicios.-** Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio.- La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas: a) Retiro Voluntario; b) Exclusión; c) Fallecimiento; o, d) Pérdida de la personalidad jurídica. Los procedimientos constarán en el Reglamento de la presente Ley y en el Estatuto Social de la cooperativa.

Art. 31.- Reembolso de haberes.- Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier causa y los herederos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones

para el capital, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes y otros valores que les correspondan y se deducirán las deudas del socio a favor de la cooperativa. La cooperativa reembolsará los haberes a los ex socios o a sus herederos, en la forma y tiempo que se determine en el Reglamento de la presente Ley y el Código Civil, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012).

Art. 55.- Emisión de Obligaciones.- Las cooperativas podrán emitir obligaciones de libre negociación, de acuerdo con las regulaciones del mercado de valores y las que dicte el regulador previsto en esta Ley, en cuanto a redención, intereses y una participación porcentual en las utilidades o excedentes, obligaciones que no conceden a sus poseedores, la calidad de socios, derecho de voto, ni participación en la toma de decisiones en la cooperativa.

Art. 72.- Atribuciones y procedimientos.- Las atribuciones y deberes de los consejos de administración, vigilancia, presidentes y gerentes, y los procedimientos de fusión, escisión, disolución, inactividad, reactivación, liquidación e intervención, constarán en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012).

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado; b) Otorgar préstamos a sus socios; c) Conceder sobregiros ocasionales; d) Efectuar servicios de caja y tesorería; e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras; f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito; h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales; i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior; j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras; k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos; l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional; m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y, n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Art. 84.- Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos: a) Solvencia patrimonial; b) Prudencia Financiera; c) Índices de gestión financiera y administrativa; d) Mínimos de Liquidez; e) Desempeño Social; y, f) Transparencia, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012).

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración. No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto. Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.

Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera

complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012).

Art. 90.- Capitalización.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán resolver a través de la Asamblea General, capitalizaciones con nuevos aportes de los socios. Sin embargo, si la asamblea general resuelve capitalización que involucre la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

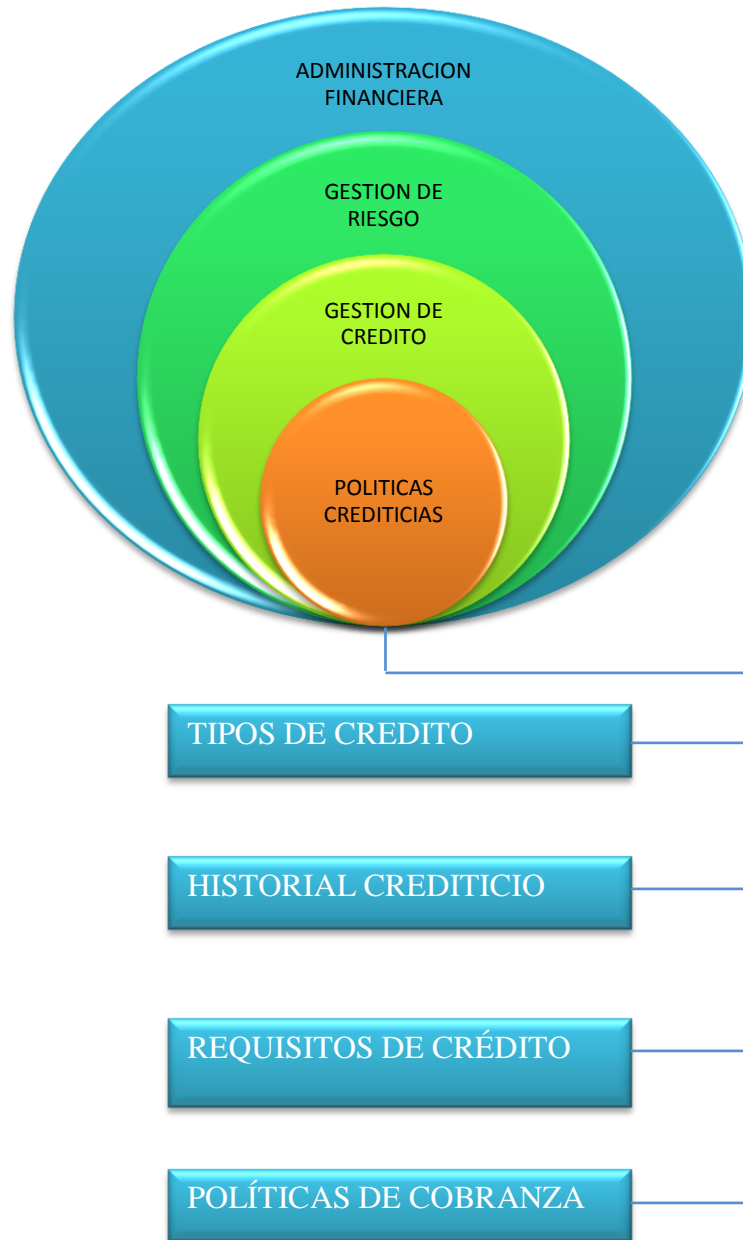
Art. 91.- Redención de certificados.- Ninguna cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior. La redención del capital, en caso de fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento (5%) establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil. La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%). No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a regularización en los términos establecidos por la Superintendencia.

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012).

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Categorización Variable Independiente

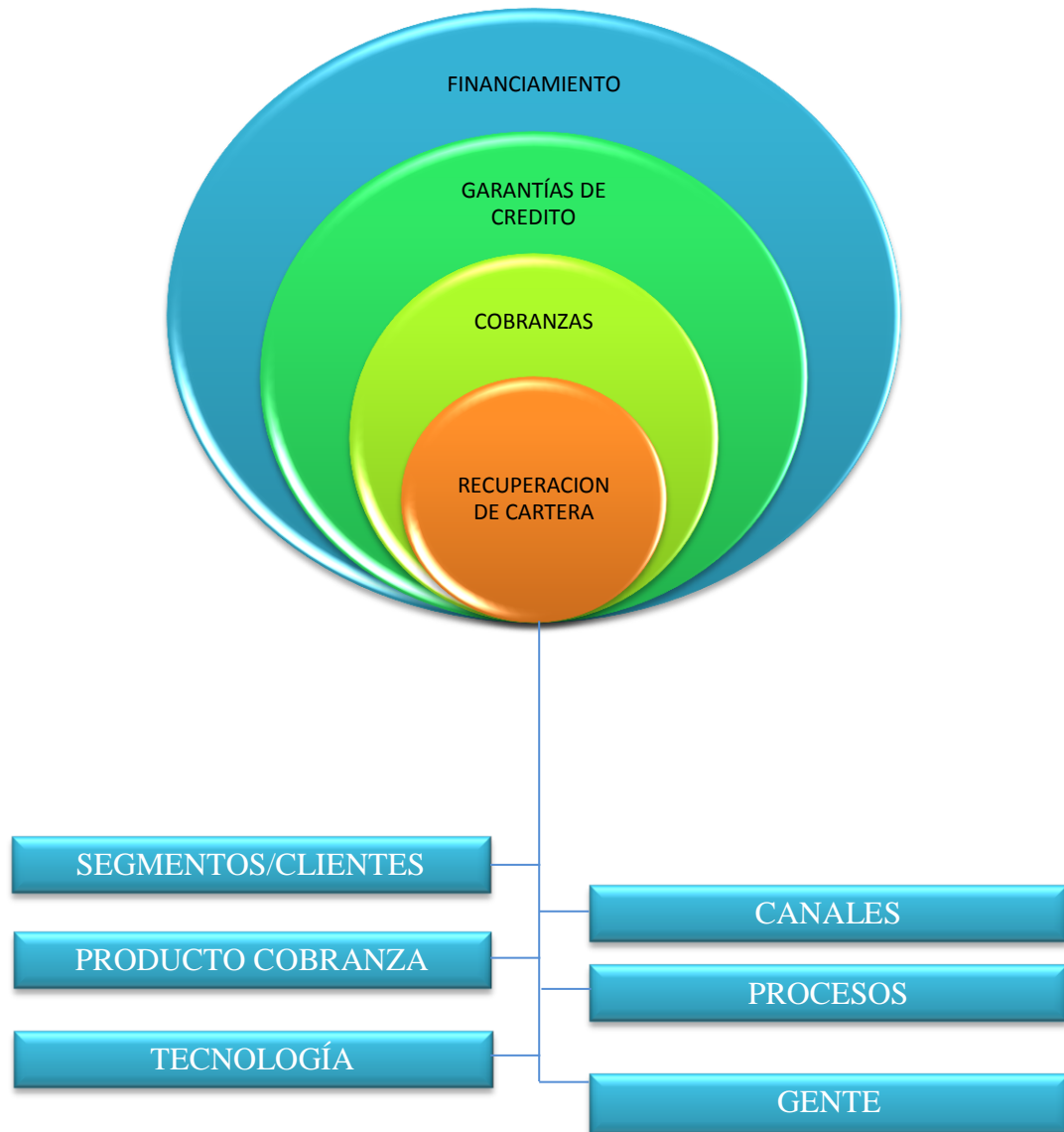
Gráfico 4: Supraordinación e Infraordenación de la Variable Independiente



Fuente: Investigación bibliográfica
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

2.4.2. Categorización Variable Dependiente

Gráfico 5: Supraordinación e Infraordenación de la Variable Dependiente



Fuente: Investigación bibliográfica
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

2.4.3. Conceptualización de las categorías fundamentales

Según (Johnson, 2009, pág. 54), La **Administración financiera** es el área de la Administración que cuida de los recursos financieros de la empresa. La Administración Financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo. Por otra parte (Ortega, 2002, pág. 34), define a “La **Administración Financiera** como las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones, las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos reembolsos, productos y servicios. Por lo tanto las principales funciones de la administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa y El autor (Montalvo, 2005, pág. 76), define de la siguiente manera: “La **Administración Financiera** trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de: La Inversión, El Financiamiento y La Administración de los Activos.

De lo anterior visto podríamos decir que en la **Administración Financiera** existen aspectos que son indispensables como es la rentabilidad y la liquidez, Esto nos ayuda a manejar de mejor manera los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo. También se podría indicar que la Administración Financiera es responsabilidad de los administradores financieros, señalando de esta manera que las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las disposiciones de dividendos de una organización. Viéndolo de otra manera las funciones de la administración financiera son planear, obtener y utilizar los fondos para maximizar el valor de una empresa señalando así como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro.

La **gestión de riesgos** sirve para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular. Por (Narvéz Lizardo, Pérez Ortega , 2009, pág. 24). Por su parte (Wilches Chau, 2008, pág. 48), plantea que: "**Gestión del riesgo** es el conjunto de saberes, voluntades, capacidades y *recursos* físicos, económicos, tecnológicos, éticos, espirituales y de todo tipo, con que cuenta la Cultura -al igual que el conjunto de actividades que despliega una sociedad- con el fin de fortalecer la capacidad de las comunidades y de los ecosistemas que conforman su territorio, para convivir sin traumatismos destructores con las dinámicas provenientes del exterior o de su propio interior. La gestión del riesgo también se encarga de evitar o controlar la generación de procesos que puedan afectar la *calidad* de vida de esos mismos o de otros ecosistemas y comunidades. La gestión del riesgo, en consecuencia, debe reconocerse, reclamarse y ejercerse como un derecho humano en sí mismo, pero además, como el pre-requisito para que los demás *derechos* empezando por el Derecho a la Vida- puedan ejercerse, resalta el papel de la Cultura como herramienta por antonomasia para la gestión del riesgo (en general como recurso de adaptación), aunque sin desconocer que en la medida en que la Cultura se vuelve "autista" frente a las dinámicas de la Naturaleza se convierte en factor de desadaptación; y propone de manera expresa abordar la gestión del riesgo desde un enfoque de derechos, sobre lo cual volveremos en un capítulo posterior". Según (Castaño H, 2005, pág. 55), **Gestión de Riesgo** es un programa de trabajo y estrategias para disminuir la vulnerabilidad y promover acciones de conservación, desarrollo mitigación y prevención frente a desastres naturales y antrópicos. Hablar de gestión de riesgo significa desarrollar una serie de medidas que permitan conocer y dimensionar todos los elementos relacionados con los riesgos para poder hacerles frente, hacerlos decrecer o, en el mejor de los casos, anularlos. La gestión de riesgo es una estrategia a medio y largo plazo que requiere el consenso de la sociedad, los técnicos y los políticos encaminado a la disminución

de los desastres naturales y humanos, y por consiguiente, la mejora de la calidad de vida y del desarrollo socioeconómico.

Según los autores han establecido parámetros, métodos y fases de trabajo para tratar la **Gestión de riesgo** con el objetivo de definir un modelo válido que permita a una comunidad prepararse y convivir con el riesgo. Ello depende en gran medida de los recursos económicos, el medio natural, la cultura o la religión de una determinada comunidad. Un programa de gestión de riesgo requiere de la participación, de técnicos cualificados para la caracterización de la amenaza, de la población civil que se deberá organizar y coordinar con los gobiernos locales y otras instituciones a través de la creación de los llamados “espacios de concertación”, en los que se fundamenta la participación y el dialogo, una gestión de riesgo significa desarrollar una serie de medidas que permitan conocer y dimensionar todos los elementos relacionados con los riesgos para poder hacerles frente, hacerlos decrecer o, en el mejor de los casos, anularlos.

Según (Santandreu, 2000, pág. 78), **Gestión de Créditos** es “el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados”. En otra instancia el autor (Brachfield, 2009, pág. 39), Menciona que el área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera. **Gestión de Crédito** según (Marín, 2003, pág. 45), En un mundo ideal todas la ventas serian de contado, pero en la realidad las ventas a crédito son una necesidad para atraer más clientes, crecer, y darle movilidad al mercado. Es por esto que toda compañía necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito. Cada empresa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas se enfrentan, en cierta medida, a los mismos problemas: que tus clientes te paguen tarde, que tus

clientes no te paguen, que un cliente quiebre, el venderle a un cliente que está a punto de alcanzar su límite de crédito, la resolución internas de las reclamaciones o disputas de los clientes, a que clientes contactar y como dentro del universo de clientes con pagos retrasados, etc.

De estas definiciones diremos entonces que **Gestión de créditos** tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. Es por esto que toda compañía necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito.

Según (Clemens, 2013, pág. 9), Al definir la **política crediticia** de una institución financiera se logra que todo el proceso que requiere esta gestión sea llevado a cabo en forma lo más eficiente y efectiva posible. Esto se debe a que la definición de la política implica que todos los agentes participantes en dicho proceso tengan claramente acotado el ámbito de su decisión por tomar y, además, conozcan cuáles son las exigencias que deben cumplir tanto ellos mismos como el resto de los comprometidos en la gestación del crédito. De tal manera, si se desarrolla el proceso de crédito conforme a lo estipulado por la política, el resultado final de una operación será el esperado, es decir, que ésta se cumpla en los términos estipulados originalmente. El autor (Esparza, 2012, pág. 5), define Las **políticas crediticias** como un conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos, mediante el uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal y algunos otros de carácter normativo. Por último el (Banco Central de Honduras, 2008, pág. 47), en su marco descriptivo nos dice que Las **políticas crediticias** es un conjunto de medidas utilizadas por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de

créditos, induciendo el desarrollo en áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos; está estrechamente relacionada con la política monetaria e incluso puede ser considerada como parte de ella, ya que su aplicación es mediante el uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal y algunos otros de carácter normativo.

Con base en lo anterior, es evidente la importancia que reviste el establecimiento de **políticas de crédito** en todas las empresas, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre la cual se otorgarán créditos a los clientes, para con ello lograr un control más eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas. La agilidad en la toma de decisiones que debe presentar el ejecutivo bancario en este tipo de mercado es alta, por tal razón, la necesidad de realizar nuevas políticas obliga a que el ejecutivo deba tener totalmente asimiladas dichas medidas, para que las decisiones asumidas se ajusten plenamente a aquellas que benefician a la banca en que trabaja. De darse dicha situación, se estaría logrando una total coherencia en la gestión del crédito en un ambiente dinámico y cambiante.

El autor (Huerta, 2006, pág. 63), menciona que el **crédito** nos permite acceder hoy a lo que, de otra forma, llevaría meses o años adquirir. En las sociedades modernas prácticamente no hay consumo importante sin crédito, y es símbolo de desarrollo social y económico. Dentro de los **tipos de créditos** más comunes nos menciona; los **Créditos de Consumo**: monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años). **Créditos Comerciales**: monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años). **Créditos Hipotecarios**: Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros

bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años). Según (Andrade Marco, 2010, pág. 34), Los **tipos de crédito** que deben tener las empresas ayudan a tener un mejor desenvolvimiento y clasificación de los préstamos otorgados ya que el préstamo de dinero a una persona o entidad, es un dinero por el cual se compromete a devolverlo en un solo pago o en forma gradual (en un cierto plazo, mediante un pago de cuotas). Habitualmente se pacta un interés que compensa al dador del crédito por el tiempo que no dispondrá de ese dinero para utilizarlo para otros fines. Dentro de los tipos de créditos más comunes nos menciona: Crédito tradicional: Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario. Crédito al consumo: Préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios. Crédito comercial: Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo. Crédito hipotecario: Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años), (Andrade Marco, 2010). Crédito consolidado: Es un préstamo que reúne todos los otros préstamos que un prestatario tiene en curso, en un único y nuevo crédito. Habitualmente estos préstamos consolidados permiten a quienes los suscriben pagar una cuota periódica inferior a la suma de las cuotas de los préstamos separados, si bien en contraprestación suele prolongarse el plazo del crédito y/o el tipo de interés a aplicar. Crédito personal: Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años). Crédito prendario: Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona física, y no a personas jurídicas para efectuar la compra de un bien mueble,

generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financiera, y puesto que este bien mueble a comprar quedara con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o Bancaria. Crédito rápido: Es un tipo de préstamo que suelen comercializar entidades financieras de capital privado, de baja cuantía y cierta flexibilidad en los plazos de amortización, convirtiéndose en productos atractivos sobre todo en casos de necesidades urgentes de liquidez. Mini Crédito: Préstamo de baja cuantía (hasta 600 euros) a devolver en no más de 30 días que conceden las entidades de crédito. Se caracterizan por su solicitud ágil, su aprobación o denegación rápidas y por ser bastante más caros que los préstamos bancarios. De la misma manera (Novales, 2010, pág. 17), menciona que podríamos aprender sobre estas poderosas herramienta, permite utilizarla mejor y ganar en calidad de vida. El crédito, en las mejores condiciones posibles, puede ser el camino para alcanzar sus metas o puede darle ayuda en un momento difícil o ante un imprevisto. El crédito bien utilizado puede llegar a hacer realidad un sueño que parecía inalcanzable. Algunos de los créditos que existen son: De consumo, Hipotecario, Comercial, Personal, Prendario, Automotor.

Es así que en correlación con los autores mencionados, los **tipos de crédito** que deben tener las empresas socorren a tener un mejor desarrollo y clasificación de los préstamos otorgados ya que cuando se presta dinero a una persona o entidad se compromete a restituir en un solo pago o en cuotas módicas, en otras palabras es un dinero que le entrega el banco para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financiera, también es una poderosa herramienta que permite utilizarla mejor, ganar en calidad de vida y por otro lado puede ser el camino para alcanzar sus metas o puede darle ayuda en un momento difícil o ante un imprevisto. Se puede clasificar en: Hipotecario, De consumo, Comercial, Personal, Prendario, Automotor.

Según (Pozo, 2007, pág. 2), El **historial crediticio** es una especie de record en donde se destacan y detallan tus desenvolvimientos en el área de solicitud de crédito, referencias bancarias, y toda la actividad de historia en base a su manejo crediticio. En este record se específicas, las empresas o instituciones financieras y

otras, con la que has tenido relaciones comerciales o solicitudes de financiación, en la cual se especifica como pagas, si eres puntual, si has realizado pagos con mora e intereses. Y de igual manera un especialista estudia cómo ha sido tu historial en pagos y como has correspondido a tus compromisos crediticio. Mantener un historia de pago excelente, te da la oportunidad de adquirir financiamientos y obtener ventajas a la hora de obtener tu nuevos créditos, ya que mediante este historial se determina como eres a la hora de tu compromisos crediticio. En otro aspecto (Finanzas Practicas , 2009, pág. 2), menciona que el **Historial Crediticio** es fundamental para que tu crédito sea aprobado. Hoy en día, son registradas todas nuestras actividades de crédito, es decir, no sólo se incluyen los préstamos otorgados por Instituciones financieras, tales como tarjetas de crédito, o créditos hipotecarios, sino también los servicios que prestan televisoras por cable, o servicios de telefonía; por lo que deberás observar en todo momento pagar oportunamente todos estos servicios para que no funcionen en tu contra al solicitar tu préstamo; Algunas características del Buró de Crédito: El Buró de Crédito integra y proporciona información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento. De esta manera, da a conocer la capacidad y oportunidad de pago de personas y empresas, es decir, el historial crediticio positivo o negativo, Las empresas que otorgaron el crédito, o servicio, envían al Buró la información acerca del retraso o la puntualidad en los pagos, el registro negativo en el Buró, se realiza a los 90 días del vencimiento del plazo para pagar una deuda o una parte de ella, El Buró elimina de sus registros el antecedente crediticio de las personas físicas que cumplan 84 meses desde que fueron dadas de alta. Los antecedentes crediticios son más importantes de lo que normalmente se cree, menciona (Vidal, 2004, pág. 36). El **historial de crédito**, es la suma de los antecedentes crediticios de una persona, son una información relevante sobre su comportamiento comercial y es sumamente utilizado, incluso aunque usted lo desconozca. Un historial de crédito es un perfil financiero. Permite a las entidades financieras saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado y los ayuda a decidir si desean hacer un negocio con usted. Un uso responsable del crédito, quedará registrado en su historial de crédito, y le permitirá acceder a importantísimos beneficios a largo plazo como: mayor capacidad de acceder a un

crédito, en condiciones más beneficiosas, con acceso a una oferta más amplia en diversidad de formas, montos y plazos. Un uso irresponsable de crédito también quedará registrado en su historial crediticio, lo que le traerá perjuicios como: menor (o ninguna) capacidad de pedir prestado, peores condiciones de préstamo, menor (o nulo) acceso a una oferta diversa en cuanto a formas de crédito, montos y plazos. **IMPORTANTE:** Generar malos antecedentes, le cierra puertas y oportunidades. En cambio, el buen comportamiento será premiado con mejores condiciones.

De acuerdo a lo anterior citado el **Historial crediticio** es una record donde se recalcan y detallan tus desenvolvimientos crediticios, referencias bancarias, y toda la actividad de historia en base a su manejo de crédito. Este especifica como pagas, si eres puntual, si has realizado pagos con mora e intereses y de igual forma un especialista estudia cómo ha sido tu historial en pagos. Tener un excelente historial de pagos, tiene la ventaja de adquirir financiamientos en cualquier momento y con mayor facilidad. Algunas características del Buró de Crédito es que integra y proporciona información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento. De esta manera, da a conocer la capacidad y oportunidad de pago de personas y empresas, es decir, el historial crediticio positivo o negativo.

Para tener una mejor definición y entendimiento de lo que son los **requisitos de crédito** lo analizaremos por separado. Según (Wales, 2013, pág. 22), Un requisito es una circunstancia o condición necesaria para algo. Puede emplearse en muy diversos ámbitos. Una oferta de trabajo puede establecer como requisito tener vehículo propio y estudios superiores, excluyendo por tanto a los aspirantes que no cumplan esas condiciones. Para poder votar en un determinado país se debe cumplir una serie de requisitos como ser mayor de edad y tener la nacionalidad en ese país. Igualmente, una discoteca puede establecer como requisitos de entrada condiciones tales como ser mayor de edad e ir bien vestido. En otro sentido el autor (Arjundia, 2008, pág. 98), define a los **requisitos de crédito** como circunstancia o condición necesaria para la existencia o ejercicio

de un derecho, para la validez y eficacia de un acto jurídico, para la existencia de una obligación. Suelen catalogarse en esenciales: la capacidad, el consentimiento, el objeto y la causa; naturales, los propios de cada negocio, como el precio y la cosa en la compraventa, y accidentales, la condición, el plazo, el modo y las cláusulas específicas. Por su parte (Landgraf, 2011, pág. 84), menciona los **requisitos** comprenden todas las tareas relacionadas con la determinación de las necesidades o de las condiciones a satisfacer para una determinada situación. Crédito según (Jefatura del Estado, 2011, pág. 151), El **crédito** es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. Según (JEP Cooperativa, 2005), El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. Finalmente el autor (Anónimo, 2002, pág. 45), define el crédito es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona.

Según los autores mencionados los **requisitos de crédito** son circunstancias o condiciones para la operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado también sirve para la existencia o ejercicio de un derecho, la validez y eficacia de un acto jurídico, de esta manera es de gran ayuda para el departamento de créditos tener en orden y un buen funcionamiento de las políticas que se deben ejecutar en cada crédito.

Para (Gitman L, 2003, pág. 242), Las **políticas de cobranza** "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento". Estos procedimientos se explican a continuación:

Notificación por escrito: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad, (Gitman L, 2003, pág. 242).

Llamadas telefónicas: constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito, (Gitman L, 2003, pág. 242).

Visitas personales: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.

Mediante agencias de cobranzas: es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas, (Gitman L, 2003, pág. 242).

Recurso legal: es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

De la misma manera, (Levy L, 2009, pág. 212), plantea que las **políticas de cobranza** se refieren a "los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida". Es fundamental diseñarlas

considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas. Por su parte (Brachfield P, 2005, pág. 147), señala que "Las **políticas de cobranza** sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados".

De acuerdo con las ideas expuestas, los tres autores coinciden en mencionar que las **políticas de cobranza** rigen los procedimientos que la empresa emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. Sin embargo, va más allá y considerando lo planteado, señala que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples pero otras poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados. En tal sentido, las políticas de cobranza revisten significativa importancia, por ello se tomarán en cuenta para el desarrollo de la investigación, puesto que aportan conocimientos claves sobre la variable cuentas por cobrar que se está estudiando, siendo los señalamientos hechos por, los que mejor se adaptan a la investigación.

Autores como (Modigliani F. y Miller M., 1958, pág. 261), definen el **financiamiento** como un conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Recursos financieros que el gobierno obtiene para cubrir un déficit presupuestario. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo. De otra manera según (Lozano, R. y S. Morillo, F, 2006, pág. 284), Existen varias formas de **financiamiento**, las cuales se clasifican en: según el plazo de vencimiento: financiamiento a corto plazo (el vencimiento es inferior a un año, crédito bancario, línea de descuento, financiación espontánea), y **financiamiento a largo plazo** (el

vencimiento es superior a un año, ampliaciones de capital, autofinanciación, préstamos bancarios, emisión de obligaciones); según la procedencia: interna (fondos que la empresa produce a través de su actividad y que se reinvierten en la propia empresa) o externa (proceden de inversores, socios o acreedores); según los propietarios: ajenos (forman parte del pasivo exigible, en algún momento deberán devolverse pues poseen fecha de vencimiento, créditos, emisión de obligaciones) o propios (no tienen vencimiento). Por último (Gitman L. , 1996, pág. 189), define “el **financiamiento** viene siendo el conjunto de recursos monetarios financieros utilizados para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios”. Es por ello que el financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo.

El **financiamiento** según mencionan los autores es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo. Las empresas necesitan financiamiento para llevar a cabo sus estrategias de operación, inversión y financiamiento, dichas estrategias permiten abrir más mercado en otros lugares geográficos, aumentar la producción, construir o adquirir nuevas plantas, hacer alguna otra inversión que la empresa vea benéfica para sí misma o aprovechar alguna oportunidad que presente el mercado.

Según (Mavil Daniel, 2012), Las **garantías de crédito** son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso. La garantía es un colateral, no es la base sobre la cual se

fundamenta el crédito. Según la (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, 2015), cuando alguien solicita un crédito, es necesario que cuente con garantías, es decir, una prenda, casa u otros bienes inmuebles, su firma (quirografario) o un aval (de un familiar o amistad) que se comprometa y pueda cubrir el préstamo, intereses y gastos que se realicen si el interesado no pudiera saldar por completo los pagos correspondientes del crédito. Según (Horacio Madkur, 2010), tradicionalmente una garantía es una obligación accesoria del crédito. Modernamente y en especial en las garantías de tercero el acreedor se prefiere que la existencia de la garantía vaya separada de la existencia de la deuda. De allí que la garantía esté vinculada pero no subordinada a la deuda.

Como ya vimos, la **garantía de crédito** es un reembolso o aseguramiento del crédito otorgado, es de gran importancia ya que se asegura de que pueda cubrir el préstamo, intereses y gastos, de la misma forma es un respaldo para una buena recuperación de cartera.

Según (Ripia, 2006, pág. 68), En términos generales, por **cobranza** se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio. El autor (Orrego, 2006, pág. 87), define la **cobranza** es la operación comercial mediante la cual un REMITENTE, generalmente un Banco, actuando por cuenta, orden y riesgo de un cliente (el GIRADOR); por regla general; por intermedio de otro banco COBRADOR tramita el cobro de valores ante un deudor (el GIRADO) sin más compromiso, ni responsabilidad que ejecutar las instrucciones de su MANDANTE (o su cliente o girador). Finalmente (Villaseñor Fuente, 2004, pág. 297), comenta que la **cobranza** es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de empresa, con respecto al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos.

La operación básica de **cobranza** puede conceptualizarse según lo anterior visto como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado o no (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero cheque u orden de pago. Por último, también podría el descuento de un documento. A pesar de que tiene características diferentes a las de una operación básica de Cobranza, el resultado que produce transformación de un crédito en disponibilidades permite que se la trate como una Cobranza.

Cartera Vencida entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento o como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. Son los títulos de crédito o efectos comerciales que las representen que forman parte del activo de un comercio. La cartera vencida es el monto de tales efectos comerciales cuando han superado el plazo establecido para su cancelación o abono. (Gitman, 1996, pág. 16). Según el concepto de (Martinez, 2005, pág. 46), **Recuperación de cartera vencida**: Controlar el cumplimiento de las metas establecidas, analizar las causas de las desviaciones y determinar las acciones a seguir según sea el caso de acuerdo a las notificaciones. Según (Crespo Tirado & Diaz Enciso, 2013, pág. 105), La función de **Recuperación de Cartera** consiste en ofrecer productos de reestructura adecuados a la capacidad de pago del acreditado y curar (cobrar) una cuenta (deuda). Los roles son; Entrevistarse con el acreditado (deudor) Analizar su capacidad económica, Seleccionar soluciones en función de las posibilidades reales de pago y garantías, Si la negociación no prospera, derivar el caso a la vía ejecutiva.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores la **recuperación de cartera** no es más que el rescate de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Son montos de dinero que han superado el plazo establecido para su cancelación o abono, es por eso que se debe analizar las causas

de la morosidad y determinar las acciones a seguir según sea el caso de acuerdo a las notificaciones.

En el (Diccionario de, Marketing,, 1999, pág. 54), encontramos que "**cliente**" es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía. De otra manera En el libro de (Barquero José, Rodríguez de Llauder Carlos y Barquero Mario, 2007, pág. 1), se menciona lo siguiente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer". Finalmente según (Fiorillo, 2012, pág. 5), Analiza la dinámica del mercado y la forma de **segmentar a los clientes** en cobranza está cambiando. Tradicionalmente los segmentos se definían con base en el tiempo de morosidad y el número de pagos vencidos, sin embargo las instituciones financieras han encontrado mejores resultados con segmentaciones basadas en el costo de gestión de la cuenta y la probabilidad de pago. Para realizar las nuevas segmentaciones se consideran las variables del comportamiento histórico del cliente y con éstas se busca predecir su conducta de pago. Una vez que se identifican los segmentos, y dependiendo de las características específicas de cada uno, se definen las estrategias más adecuadas para recuperar la cartera. Dichas estrategias toman en cuenta el canal que se utilizará, los productos que se ofrecerán, los procesos que se llevarán a cabo así como las áreas y los individuos encargados de administrar la cobranza de aquellas cuentas que tienen asignadas. Dentro de la cobranza se consideran segmentos fuera de los clientes en cartera vencida.

Los anteriores autores han analizado los **segmentos y clientes** en forma más práctica de cómo se puede y debe realizar los segmentos ya sea por formas de pago o utilizando herramientas que puedan ayudar al manejo en sí de la gente, la segmentación de clientes no es más que ordenar a las personas de acuerdo al

crédito, forma de pago y morosidad agilizando y ordenando de mejor manera el departamento de créditos.

Según (Rodríguez, 2009, pág. 51), los **canales**, son los medios para las transacciones o flujos físicos de productos o servicios entre proveedores y usuarios finales. Menciona también (Fiorillo, 2012, pág. 6), Tradicionalmente, los **canales** que se utilizaban para establecer contacto o comunicación con el cliente eran vía telefónica y visitas personales. Por tanto, en muchas ocasiones las instituciones financieras se encontraban limitadas por la calidad de los datos del cliente; los cuales dificultaban la negociación al momento de realizar la labor de cobranza. A raíz de esto, se identificó la necesidad de incrementar los canales de comunicación con el cliente para aumentar el alcance de la cobranza. Con la evolución tecnológica surgieron nuevos medios de comunicación que se situaron al alcance de las necesidades del sector financiero. Las instituciones financieras deben adaptarse a las necesidades de los clientes, ofreciendo modalidades personalizadas y de autoservicio, aprovechando las ventajas que tienen los nuevos medios. Canales tales como el autoservicio, sitios web, mensajes de voz, SMS, correo tradicional y correo electrónico fomentan una presencia importante en la relación entre cliente y la institución financiera, por la practicidad y comodidad que otorgan en el proceso. Con el fin de ofrecer al cliente todos los servicios necesarios en relación a la cobranza, se establece un único punto de contacto inbound, por medio del cual el acreditado tiene acceso a todos los servicios, incluyendo información sobre el proceso de cobranza, emisión de una negociación, solicitud para una reestructura y un servicio de aclaración de cobranza en el momento en el que el cliente lo requiera. Dicha práctica otorga beneficios importantes tales como un mejor servicio al acreditado, mayor visibilidad en la recuperación y mejor información al alcance del acreditado. Además, los canales de comunicación pueden ser aprovechados para realizar una gestión preventiva a través del envío de comunicados automatizados a aquellos clientes cuyas cuentas tienen pagos que están a pocos días de vencer (crédito revolvente) y de este modo evitar que dichos clientes caigan en procesos engorrosos de cobranza innecesariamente. Finalmente piensa (Wheeler, Steven,

Hirsh, 2005, pág. 14) “un **canal** puede ser el cómo y el donde se compra un producto (o servicio) y el cómo y dónde se utiliza. Es la esencia del cómo interactúan los clientes y el producto, es la vía de un proveedor al cliente y la relación que continua con este”

Según lo expuesto por los autores se puede decir que el canal es el vehículo y a la vez el intermediario que permite que exista relación entre la empresa y el cliente. El autor (Alvarez, 2006, pág. 11), Menciona que el **producto cobranza** mejora la caja, gracias a las acciones de cobro continuado a sus deudores, consigue un impacto psicológico en sus deudores que ven la gestión de sus cobros en manos de profesionales, lo que le podrá llegar a reducir su índice de morosidad, Al delegar en un tercero profesional la gestión del cobro de sus deudas, consigue mantener su relación con los deudores intactas (pudieran ser clientes, proveedores, etc.), también se aplica en las leyes anti-morosidad y aquellas disposiciones que combaten la misma, así como la posible condena en costas, se puede lograr que el coste de la reclamación de la deuda se le repercuta a su deudor. Según (Fiorillo, 2012, pág. 7), El comportamiento de los clientes respecto a sus deudas con las instituciones financieras es influenciado por diversas causas. Es importante comprender estas causas para ofrecer **productos de cobranza** que se ajusten a las necesidades específicas de los diferentes clientes, con el objetivo de regularizar la cuenta o liquidar el monto. Los términos y las condiciones de los productos de cobranza toman en cuenta las circunstancias del cliente (enfermedad, pérdida de trabajo, muerte o desastre natural), el segmento al cual pertenece y sus preferencias financieras. La crisis financiera ha generado la necesidad de que las instituciones financieras rediseñen sus productos, buscando que sean más flexibles en sus atributos (descuentos, tasas de interés, plazos, etc.) y con esto ayudar a los clientes a liquidar sus deudas, Finiquito Para clientes dispuestos a liquidar el saldo de manera inmediata, se les ofrece un descuento sobre el monto total de la deuda. De la misma manera (Fiorillo, 2012, pág. 8), Esta oferta sólo la puede realizar el ejecutivo al contactar al cliente. El enfoque de este producto es liquidar la deuda en el momento, sin incurrir en gastos de gestión subsecuentes. Reestructura de deuda para clientes con un nivel moderado de morosidad o dificultad de pago en

el corto plazo, se les ofrece parcializar la deuda a un plazo y tasa definidos de acuerdo al segmento que pertenecen. Dichos productos se aplican en función del riesgo de no recuperación, lo cual significa que se aplican a cuentas recientemente vencidas o cuentas vigentes a punto de caer en vencimiento, protegiendo la tasa de morosidad institucional. Descuento por devaluación del bien Para clientes donde el valor del bien adquirido ha cambiado a raíz de alguna circunstancia económica, las instituciones han optado por otorgar una reestructura de la deuda, en caso que el valor de la propiedad se vuelva mucho menor al valor del crédito. Es un producto que mantiene el cliente con su crédito y evita que la institución se haga cargo del inmueble. Convenio judicial Para clientes en proceso judicial, se puede negociar con la institución por medio de un convenio. Dicho convenio debe considerar costos judiciales y comisiones al momento de establecer las condiciones.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente por los autores el enfoque del **producto cobranza** es saldar las deudas en el momento, sin tropezar en gastos de gestión subsecuentes. El producto cobranza es reestructurar la deuda para clientes con un nivel moderado de morosidad o dificultad de pago a corto plazo. Esto se aplica a cuentas recientemente vencidas o cuentas vigentes a punto de caer en vencimiento, protegiendo la tasa de morosidad institucional. Las instituciones han optado por otorgar una reestructura de la deuda, en caso que el valor de la propiedad se vuelva mucho menor al valor del crédito. Es un producto que mantiene el cliente con su crédito y evita que la institución se haga cargo del inmueble.

Según (Cervera Josep, 2002, pág. 30), **Proceso** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Por otra parte menciona (Camacho, 2008, pág. 37), que Hablar de **proceso** es habitual, de secuencia de actividades, de que involucran inputs y outputs y todo ese conjunto de conceptos conocidos por muchos. Para el analista, la identificación de sus elementos es más útil que el concepto en sí. Aquí presentaré una definición básica de lo que es un proceso y de los elementos que lo

componen, a la luz de la óptica con la que se viene trabajando en este tratado. Según otro enfoque del autor se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea. Otro autor dice (Pérez Fernández de Velasco, 2010, pág. 51), **Proceso** es secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto final tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.

Según los autores **proceso** son un conjunto de procedimientos que tienen orden y secuencia, para realizar un fin específico.

La **Tecnología** según (Bernal John, 1967, pág. 83), es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad. Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una de ellas o al conjunto de todas. Cuando se lo escribe con mayúscula, Tecnología, puede referirse tanto a la disciplina teórica que estudia los saberes comunes a todas las tecnologías como la educación tecnológica, la disciplina escolar abocada a la familiarización con las tecnologías más importantes. Según (Buch, 1999., pág. 52), El concepto de **Tecnología** se define como el conjunto de conocimientos y técnicas aplicados de forma lógica y ordenada que le permiten al ser humano cambiar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades. Es un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de generar soluciones que sean útiles. El autor (Fiorillo, 2012, pág. 8), precisa que diferentes herramientas **Tecnológicas** se han desarrollado para automatizar y mejorar los procesos críticos de la cobranza. El sistema de cobranza integral y el marcador predictivo son ejemplos de herramientas utilizadas para mejorar la relación con el cliente. Por otra parte, los procesos de segmentación, administración de la cartera asignada a agencias externas y reporte, son ejemplos

de la automatización de procesos. Existen bancos que para algunas cuentas, han logrado automatizar el proceso completo de gestión de la cuenta en cobranza.

En primera aproximación con los autores, la **tecnología** es el conjunto de saberes, conocimientos, habilidades y destrezas interrelacionados con procedimientos para la construcción y uso de artefactos naturales o artificiales que permitan transformar el medio para cubrir necesidades, anhelos, deseos y compulsiones humanas. Esta definición es insuficiente por lo cual hay que analizar las funciones, finalidades y los aspectos epistemológicos de la tecnología, en las instituciones financieras la tecnología es parte fundamental en el proceso de cobranza y estructuración de la institución financiera ya que se encuentra en casa aspecto en sí de la organización y proceso que se establezca para la recuperación de cartera.

Según (Andrade Marco, 2010), El uso más difundido y popular del término **gente** es para designar a un conjunto de personas. Se considerará personas a todo miembro de la especie humana que es susceptible de adquirir derechos y por contraparte de contraer obligaciones. . Por otra parte (Wilches Chau, 2008), define **gente** es el nombre En la fiesta de Laura había mucha gente, prácticamente no conocía a nadie. Cuando llegué al evento había tanta gente que ni siquiera se podía caminar, por eso es que decidí volverme a casa colectivo que se le atribuye a cada una de las clases distinguibles dentro de una sociedad, tales como: gente rica, gente pobre, gente con estudio, gente sin estudio, gente sin obra social, entre otras posibilidades. De acuerdo a Juan, ese restaurante no es para gente pobre ya que la consumición es realmente cara.

En acuerdo con los autores mencionados **gente** es un conjunto de personas. Se considerará personas a todo miembro de la especie humana que tiene derechos y obligaciones. Le gente dentro de las Instituciones financieras y Empresas son considerados parte fundamental para su funcionamiento y desarrollo es por eso que su objetivo es ofrecer un mejor servicio al cliente. La estructura organizacional de cobranza incentiva a que los ejecutivos aprendan a administrar

la relación con cada cliente de manera individual, considerando el nivel de complejidad de cada caso. Por lo tanto, el plan de carrera de los ejecutivos comienza con atender las llamadas y familiarizarse con los productos y procesos, Para que de esta manera se conozca de las personas así como de sus tendencias de morosidad y cumplimiento.

2.5. HIPÓTESIS

H1: La implementación de Políticas Crediticias Internas, optimizará la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente

Políticas Crediticias —————> Cualitativas

Variable dependiente

Recuperación de cartera —————> Cuantitativa —————> Continua

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

(Kuhn, 1971, pág. 139), *define paradigma como un conjunto de creencias y actitudes, como una visión del mundo "compartida" por un grupo de científicos que implica una metodología determinada, por otro lado* (Alvira, 1982, pág. 234). *Dice el paradigma es un esquema teórico, o una vía de percepción y comprensión del mundo, que un grupo de científicos ha adoptado.*

Técnicamente los paradigmas son un conjunto de conocimientos y creencias que forman una visión del mundo, en torno a una teoría hegemónica en determinado periodo histórico. Cada paradigma se instaura tras una revolución científica, que aporta respuestas a los enigmas que no podían resolverse en el paradigma anterior.

En la presente investigación corresponde trabajar con el enfoque cualitativo y cuantitativo.

Cuantitativo ya que se examinará los datos de manera numérica mediante el muestreo, tabulaciones, de esta manera conocer cómo influyen en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.

Se utilizará técnicas cualitativas, las mismas que permitirán describir las cualidades, distintivas y características de las variables, que intervienen en el problema.

Se establecerá una mejor comprensión del problema en estudio, mediante la investigación, análisis e interpretación de la realidad, lo que permitirá ir enriqueciendo y perfeccionando, en la medida que lo requiera el estudio.

Se obtendrá información a través de una observación naturalista, basada en la realidad de los hechos, para obtener el conocimiento suficiente sobre el objeto de estudio.

La investigación será contextualizada, es decir describe el problema tal y como es. Este paradigma combinado con las políticas crediticias la recuperación de cartera tiene como finalidad generar transformaciones en las situaciones abordadas entre la cooperativa y el socio, siguiendo e induciendo reglas y normas al momento de presentar los requisitos para un crédito, como cedula de identidad, papeleta de votación, certificado laboral o RUC, certificado predial conforme al monto a solicitar, garantes, escritura del garante, solicitud del crédito del mismo y demás requisitos acordes a los estatutos y reglamentos de la cooperativa, previos a un análisis para determinar si el crédito es emergente, quirografario, prendario o hipotecario y por ende su análisis de factibilidad.

El crédito se determinará mediante previo análisis, directamente con el cliente para obtener información real y detallar claramente a que actividad lucrativa se va a invertir el dinero, lo que ayudara en el plan de inversión y que el cobro sea eficaz, eficiente y efectivo.

Evaluar los riesgos del problema desde adentro según la situación de los clientes para que el problema no se vuelva crónico y la cooperativa no implante una falencia de crecimiento, puesto que todo está en constante cambio.

Para dar detalle de la realidad del problema objeto de estudio se necesita hacer un énfasis en la investigación mediante una observación y solución para tener una eficaz recuperación de cartera.

3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo? (Cerón, 2006, pág. 33)

Se hará un riguroso análisis a la información, en concordancia con el problema de investigación, mediante la utilización de lectura científica, y resúmenes de diferentes documentos como libros, revistas, tesis de grado, artículos de internet, etc., que servirán esencialmente para relacionar el pasado y el estado actual del mismo, con el propósito de interpretar, comprender y explicar el problema objeto de estudio.

3.2.2. Investigación de Campo

(Sabino, 1989), Señala que se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.

Recolección de información primaria, la misma que será la más efectiva, puesto que el investigador tendrá contacto directo con la realidad, se establecerá mayor conocimiento sobre la problemática que atraviesa la organización.

Para la obtención de esta información es necesario la utilización de algunas técnicas como:

- La observación directa, que permite analizar el comportamiento del consumidor, así como del personal de la empresa de manera confiable y con la mayor credibilidad posible.
- La encuesta, que se aplicará a la población de clientes de la organización, con el propósito de conocer las expectativas y necesidades de los mismos.
- La entrevista, se la realizará al gerente de la organización, para establecer y conocer las razones por las que se está dando la problemática en la empresa, profundizando así en la información de interés para el estudio de la investigación.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación Exploratoria

Según (Herrera, Medina, Naranjo, et al, 2008, pág. 95), "Investigación exploratoria es aquella que tiene como objetivo ayudar al planteamiento del problema de investigación, formulación de hipótesis de trabajo o seleccionar la metodología a utilizar en una investigación de mayor rigor científico."

Es decir la Investigación exploratoria generará un conocimientos de primer nivel el mismo que permitirá obtener una idea clara y precisa de lo que se va a investigar, y poder aplicar la hipótesis con la cual se trabajará con un sondeo de resultados para que la recuperación de cartera sea más eficaz, mediante la aplicación correcta de políticas de crédito en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda.

3.3.2. Investigación Correlacional

Según (Herrera, Medina, Naranjo, et al, 2008), “Investigación correlacional a más de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, determinar estadísticamente si la variación en una o más variable es consecuencia de la variación en otra u otras variables.” Finalmente se aplicará la investigación correlacional quien generará un conocimiento de tercer nivel para determinar el grado de incidencia entre variables del problema objeto de estudio, de forma que se puedan relacionar políticas de crédito como variable independiente y recuperación de cartera como variable dependiente con la finalidad de examinar sus datos en cuanto a comportamiento y variación, para ello se utilizara métodos de estándares referencial, como el estadígrafo llamado Chi-cuadrado la misma que permitirá aceptar o rechazar la hipótesis

3.3.3. Investigación Descriptiva

Según (Herrera, Medina, Naranjo, et al, 2008, pág. 97), “investigación descriptiva es descubrir un problema en una circunstancia tempero – espacial determinada, es decir, detallar como es y cómo se manifiesta.”

Esta investigación se aplicará obteniendo información de la realidad de los hechos en la cooperativa quien generará un conocimiento de segundo nivel, reconociendo características importantes del problema objeto de estudio es decir con que tipos de clientes estamos trabajando y el tipo de crédito que se le va a otorgar de acuerdo a su capacidad de pago y a través de la utilización de técnica y métodos de investigación como la encuesta para saber el comportamiento de los involucrados.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Tamaño de la muestra

Según (Ana Franco, 2008, pág. 3), *muestra es el “Subconjunto de unidades de investigación tomados de la población objetivo de tamaño $N > n$ ”.*

En la ejecución, de la presente investigación participarán 30 personas que laboran en la cooperativa La Merced Ltda., razón por la cual es necesario calcular una muestra para poder trabajar con un número más reducido de la población a investigar, para lo cual es necesario calcular la muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula. Y clientes internos consta de 30 personas el cual no necesita de un muestro por ser una población pequeña.

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (95%; 1,96)

P= probabilidad de ocurrencia de un fenómeno; 50%

Q= probabilidad de no ocurrencia de un fenómeno; 50%

N=Población o universo motivo de estudio 30

e = error máximo aceptable (0,05)

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 7: Operacionalización de la Variable independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
<p>Políticas Crediticias</p> <p>Las Políticas Crediticias son el proceso de Integración, Formación y Desarrollo de los clientes de acuerdo a las normas utilizadas apoyados en adecuadas políticas de cobranza, requerimientos, historial y tipos de crédito para un eficiente manejo de cartera.</p>	Crédito	<p>Tipos de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crédito de Vivienda • Microcrédito • Crédito comercial • Crédito de consumo 	¿Qué tipo de crédito cree usted que es el más solicitado por los clientes?	Encuesta
	Historial crediticio	<p>Antecedentes históricos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anual • Bianual • Cada 5 años • Cada 10 años • Nunca 	¿Cada que tiempo la institución realiza estudios de sus antecedentes históricos?	Encuesta
	Requisitos de crédito	<p>Políticas administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características personales • Garantía • Capacidad • Capital • Condiciones 	¿Se cumplen políticas administrativas de Requisitos de crédito para otorgar créditos?	Encuesta
	Requisitos de crédito	<p>Políticas administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características personales • Garantía • Capacidad • Capital • Condiciones 	¿El funcionario da a conocer las políticas administrativas de Requisitos de crédito para otorgar créditos?	Encuesta
	Políticas de cobranza	<p>Políticas de cobranza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claras • Flexibles • Dinámicas • Uniformes 	¿La cooperativa se rige por políticas de crédito para establecer el tiempo orientado al cobro oportuno de las cuentas por cobrar?	Encuesta

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Tabla 8: Operacionalización de la Variable dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
<p>Recuperación de Cartera.</p> <p>RC. Es Controlar el cumplimiento del monto total del crédito de acuerdo a su capital, amortización e interés anual mediante canales, segmento de clientes, productos de cobranza que ayudan a canalizar de mejor manera la cartera, analizando y segmentando las causas de su retraso, apoyados en la evaluación y midiendo el desempeño dentro y fuera de la institución realizando las notificaciones respectivas a sus clientes.</p>	Segmentos/clientes	Comportamiento histórico <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de pagos • Saldo total que debe • Crédito a favor • Tiempo historial de crédito 	¿Cree usted que se debe segmentar a los clientes en base a las variables de comportamiento histórico crediticio?	Encuesta
	Canales	Medios de comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Prensa • Telefonía • Internet (Correos) 	¿Qué medios de comunicación cree que es el más adecuado para llegar al cliente y recuperar cartera?	Encuesta
	Producto cobranza	Liquidación de deudas <ul style="list-style-type: none"> • Descuentos • Tasas de interés • Plazos 	¿Considera usted de vital importancia ofrecer productos de cobranza que ayuden a regularizar su cuenta o liquidar sus deudas?	Encuesta
	Procesos	Mejora continua <ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos • Políticas • Indicadores 	¿Cree que se debe implementar procesos a través de la estandarización, mediante indicadores, lineamientos y políticas que permitan tener un enfoque al otorgar créditos?	Encuesta
	Tecnología	Proceso tecnológico <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un sistema • Implementación de programas • Operación del sistema • Control de calidad 	¿Está de acuerdo que se debe mejorar el mecanismo de cobranza autorizando los procesos como un sistema de mejoramiento Tecnológico?	Encuesta
	Gente	Servicio al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Atención de calidad • Información crediticia • Asesoramiento de crédito • Soluciones de crédito 	¿Cree usted importante que un ejecutivo de la cooperativa le asesore financieramente brindándole una atención personalizada y proponer soluciones integras con el fin de ofrecer un mejor servicio al cliente?	Encuesta
	Cobranzas	Recuperación de cartera <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación inadecuada del crédito otorgado • Inadecuadas políticas de crédito • Factores externos • Débil liderazgo 	¿Cuáles son las causas por el que la cooperativa no recupera cartera?	Encuesta

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la recolección de la información, se aplicará técnicas de investigación e instrumentos de recolección, tanto para información secundaria como primaria, los mismos que se detallan a continuación:

Información secundaria

Análisis de documentos (lectura científica): Según (Lic. Isabel A. Solís Hernández, 2006, pág. 87), Es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida. Esta representación puede ser utilizada para identificar el documento, para procurar los puntos de acceso en la búsqueda de documentos, para indicar su contenido o para servir de sustituto del documento. El análisis puede tomar la forma de un sumario, un resumen, un índice alfabético de materias o códigos sistemáticos.

Esta técnica, se trata de recolectar información sobre el problema objeto de estudio, que consta en libros, revistas, tesis de grado., páginas web, y documentos en general, etc. permitiendo adquirir nuevos conocimientos explicativos de la realidad, de gran importancia para el desarrollo y entendimiento del problema de estudio.

Información primaria

Observación: Según (Galindo, 1998, pág. 525), La observación es cuando miras algo detalladamente. Una actividad realizada por un ser vivo (como un ser humano), que detecta y asimila los rasgos de esta actividad. La observación, como técnica de investigación, consiste en "ver" y "oír" los hechos y fenómenos que queremos estudiar, y se utiliza fundamentalmente para conocer hechos, conductas y comportamientos colectivos.

Mediante esta técnica, se puede obtener información de primera mano, es decir, es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Para ello se aplica el instrumento de la ficha de observación, la cual permite registrar los datos e información obtenida de la observación, de manera organizada y resumida.

Encuesta: Según (Malhotra, 2004, pág. 115), las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Esta técnica nos permite obtener información valiosa, Para ello, basándose en su instrumento que es el cuestionario, ya que nos permite tener información por medio de preguntas, entregadas de forma escrita al encuestado para que los responda de igual manera.

Variables a medirse

Para obtener información actual, veraz y oportuna de nuestros clientes se procederá a identificar las variables a medirse en el cuestionario. Las cuales detallamos a continuación: políticas crediticias y recuperación de cartera.

Recolección de la información

Tabla 9: Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACION
1.- ¿Para qué?	Para conocer el nivel de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa San Martín Ltda. y lo que ha ocasionado el no contar con un Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas adecuadas.
2.- ¿A qué personas o sujetos?	A los clientes internos de la cooperativa.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	El Plan de Políticas internas de Créditos y Cobranzas y la recuperación de cartera vencida.
4.- ¿Quién?	Investigador: Álvaro Sánchez
5.- ¿Cuándo?	Año 2014-2015
6.- ¿Lugar de recolección de la información?	En la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced Ltda.
7.- ¿Cuántas veces?	Las veces necesarios para una información más acertada
8.- ¿Que técnica de recolección?	Encuesta
9.- ¿Con qué?	Con la apertura y colaboración de los Propietarios.
10.- ¿En qué situación?	Favorable porque existe toda la apertura y Colaboración.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Este proceso se realizara a través de encuestas realizadas a las personas competentes para llevar a cabo este proyecto.

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Esto se realizara a través de un correcto plan de análisis, investigación e interpretación de resultados.

Según (Botero, 2009, pág. 48), El plan de procesamiento de la información son los datos recogidos (datos en bruto) que se transforman siguiendo ciertos procedimientos.

Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente. Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación. Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables. Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis). Revisión y codificación de la información.

Se verificara cada uno de los datos del cuestionario y se procederá con la categorización y tabulación de la información, para lo cual se utilizara el estadígrafo para investigaciones explicativas denominado chi-cuadrado de porcentajes el cual nos ayuda con un análisis estadístico para la investigación de mercado. Pruebas no paramétricas: permite realizar distintas pruebas estadísticas. Tablas: da un formato especial de los datos para un mejor uso. Con lo cual se crea tablas estadísticas y tabulación de datos, tomando en cuenta frecuencias de la muestra para así determinar el porcentaje del total de encuestados. Se analizarán los resultados estadísticos, los mismos que permitieran las respectivas interpretaciones mediante cuadros y barras.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario tanto para los clientes internos y externos de la Cooperativa La Merced Ltda., a la vez utilizando el estadígrafo chi-cuadrado, Word y Excel para resaltar la información cuantitativa que se ha obtenido.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación se presentan cuadros y gráficos estadísticos que sirvieron para la interpretación cualitativa de sus resultados. Para la presentación se elaboraron tablas de contingencia con las frecuencias observadas, porcentajes y gráficos en estilo de sectores o barras, también se aplicó el chi-cuadrado para verificar la hipótesis y la prueba de bondad, llamada así en la estadística no paramétrica.

Tabulaciones Clientes Internos

Pregunta 1 ¿Qué tipo de crédito cree usted que es el más solicitado por los clientes?

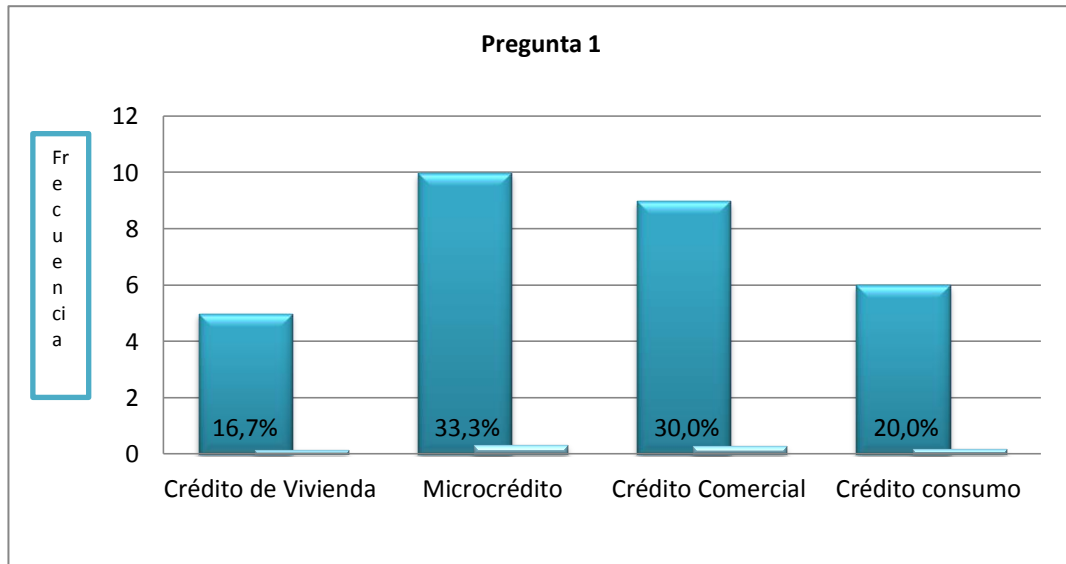
Tabla 10: Estudios de Antecedentes Históricos

		Pregunta 1		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Indicadores	Crédito de Vivienda	5	16,7%	16,7%
	Microcrédito	10	33,3%	33,3%
	Crédito Comercial	9	30,0%	30,0%
	Crédito consumo	6	20,0%	20,0%
	Total	30	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 6: Solicitud de Crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 16.7% manifiesta que el crédito que solicitan los clientes es crédito vivienda, el 33.3 % afirma que es microcrédito, el 30% menciona que es crédito comercial y el 20% responde que es crédito consumo. Con la información recolectada podemos ver claramente que los clientes acceden a los créditos, por lo que se recomienda dar más facilidades para que ellos puedan acceder a ellos.

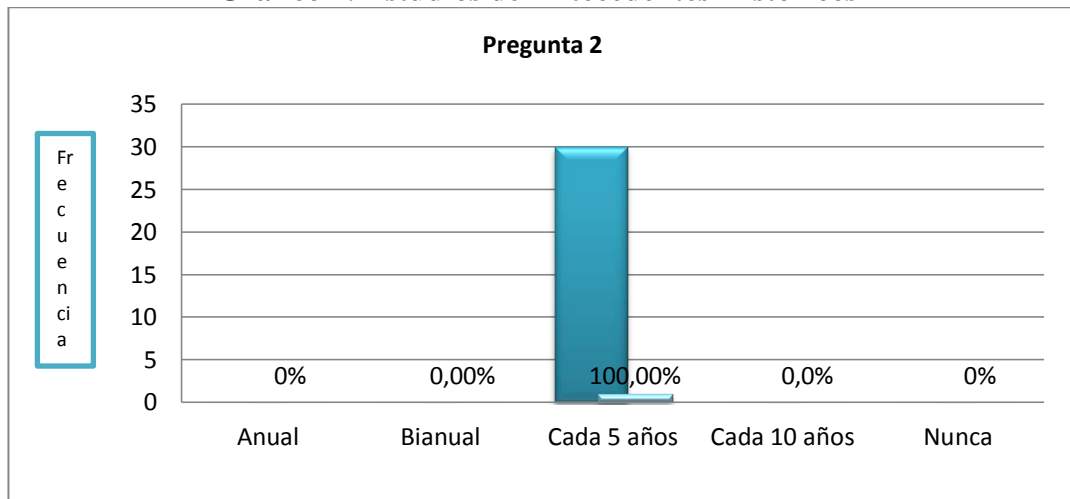
Pregunta 2 ¿Cada qué tiempo la institución realiza estudios de sus antecedentes históricos?

Tabla 11: Estudios de Antecedentes Históricos

		Pregunta 2		
Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
	Anual	0	0%	0%
	Bianual	0	0,00%	0,00%
	Cada 5 años	30	100,00%	100,00%
	Cada 10 años	0	0,0%	0,0%
	Nunca	0	0%	0%
	Total	30	100%	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 7: Estudios de Antecedentes Históricos



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

De total de encuestados el 100% menciona que cada 5 años se realizan estudios de los antecedentes históricos

Por lo manifestado anterior se puede evidenciar que se hace los estudios pertinentes cada cinco años, por lo cual se recomienda hacerlos en menores tiempos para de esta manera establecer las debidas proyecciones que ayuden con el mejoramiento de la cooperativa.

Pregunta 3 ¿Se cumplen políticas administrativas de Requisitos de crédito para otorgar créditos?

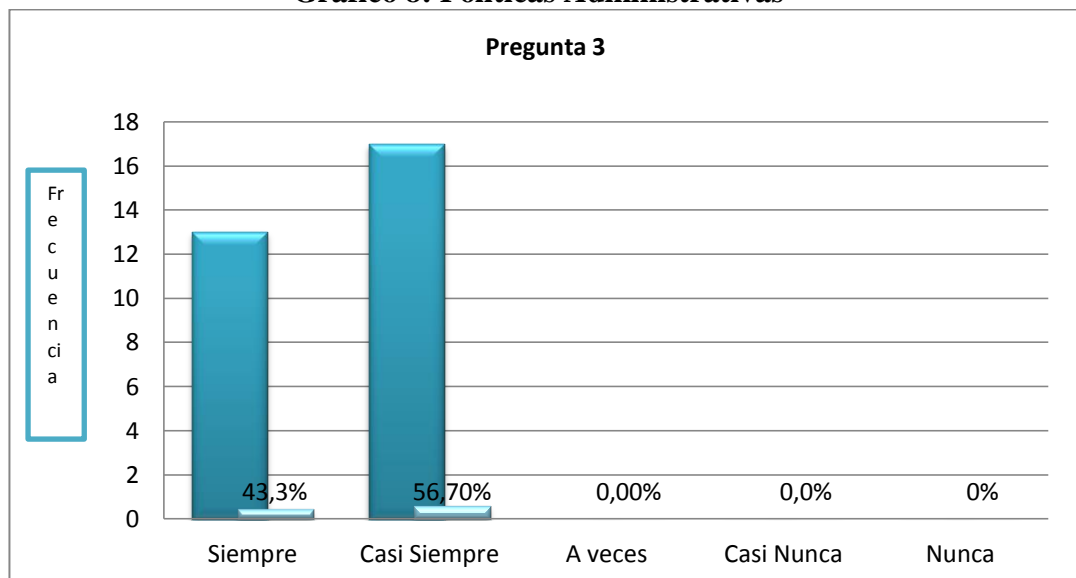
Tabla 12: Políticas Administrativas

Pregunta 3				
Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
	Siempre	13	43,3%	43,3%
	Casi Siempre	17	56,70%	56,70%
	A veces	0	0,00%	0,00%
	Casi Nunca	0	0,0%	0,0%
	Nunca	0	0%	0%
	Total	30	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 8: Políticas Administrativas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

De total de encuestados el 43.33% menciona que siempre se cumplen con las políticas administrativas de requisitos de crédito para otorgar créditos, y el 56.70% menciona que casi siempre.

Por lo manifestado anterior se puede evidenciar que en ocasiones se cumple con requisitos para acceder a créditos, por lo cual se recomienda tener políticas en donde se establezca parámetros, con el fin de cumplir con cada uno de los requisitos necesarios para el cumplimiento de los créditos.

Pregunta 4 ¿La cooperativa se rige por políticas de crédito para establecer el tiempo orientado al cobro oportuno de las cuentas por cobrar?

Tabla 13: Políticas de Crédito

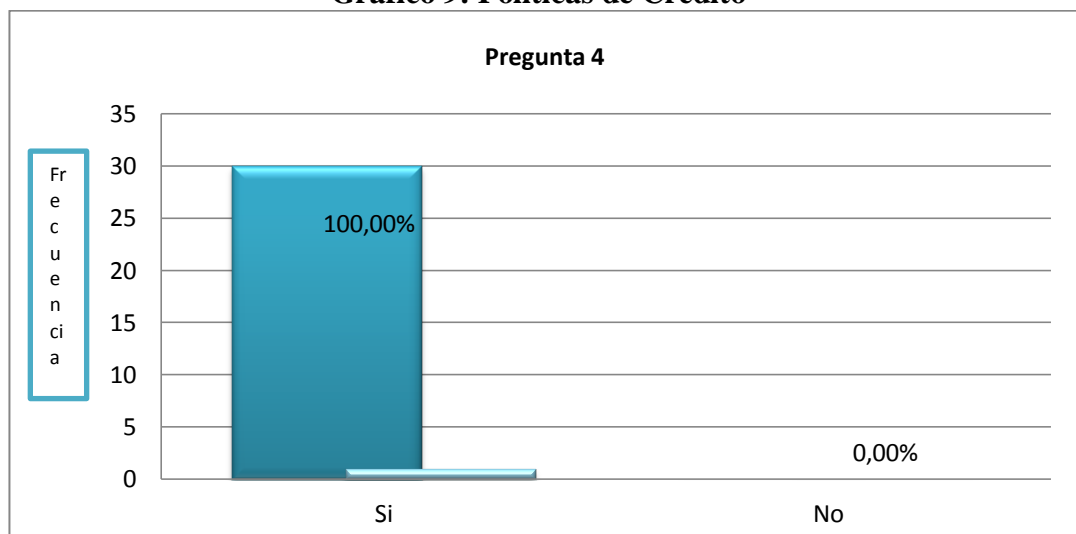
Pregunta 4

Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
	Si	30	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%
	Total	30	100,00%	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 9: Políticas de Crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 100% menciona que si se rige por políticas de crédito para establecer el tiempo orientado al cobro oportuno de las cuentas por cobrar.

Por lo que se recomienda tener un control adecuado de las políticas de crédito para que conozcan todos los colaboradores el tiempo que se necesita para poder cobrar las cuentas en el momento oportuno. Con esto la cooperativa tiene la liquidez adecuada en el momento adecuado.

Pregunta 5 ¿Cree usted que se debe segmentar a los clientes en base a las variables de comportamiento histórico crediticio?

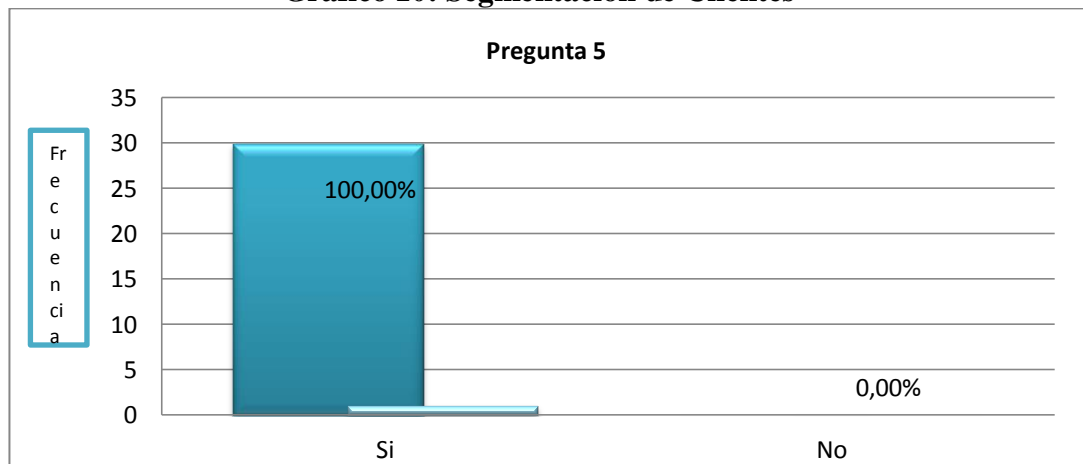
Tabla 14: Segmentación de Clientes

Pregunta 5				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Indicadores	Si	30	100,00%	100,00%
	No	0	0,00%	0,00%
	Total	30	100,00%	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 10: Segmentación de Clientes



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 100% menciona que si se debe segmentar a los clientes en base a variables de comportamiento histórico crediticio,

Con la información recolectada podemos recomendar poner en práctica la estrategia de segmentar dependiendo de las variables de comportamiento histórico crediticio.

Pregunta 6 ¿Considera usted de vital importancia ofrecer productos de cobranza que ayuden a regularizar su cuenta o liquidar sus deudas?

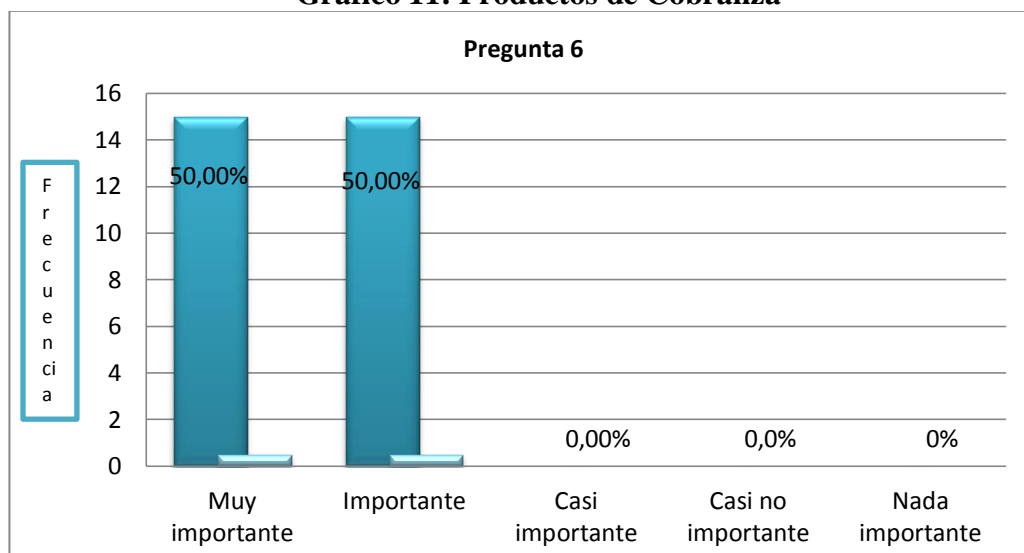
Tabla 15: Productos de Cobranza

		Pregunta 6		
Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
	Muy importante	15	50,00%	50,00%
	Importante	15	50,00%	50,00%
	Casi importante	0	0,00%	0,00%
	Casi no importante	0	0,0%	0,0%
	Nada importante	0	0%	0%
	Total	30	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 11: Productos de Cobranza



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 50% menciona que es muy importante ofrecer productos de cobranza que ayuden a regularizar su cuenta o liquidar sus deudas y el 50% menciona que es importante.

Mediante a la información recolectada se puede notar que si es importante tener productos de cobranza que ayuden a regularizar su cuenta o liquidar sus deudas, de esta manera dar más facilidades a los clientes y a la vez tener la solvencia y liquidez necesaria para la cooperativa.

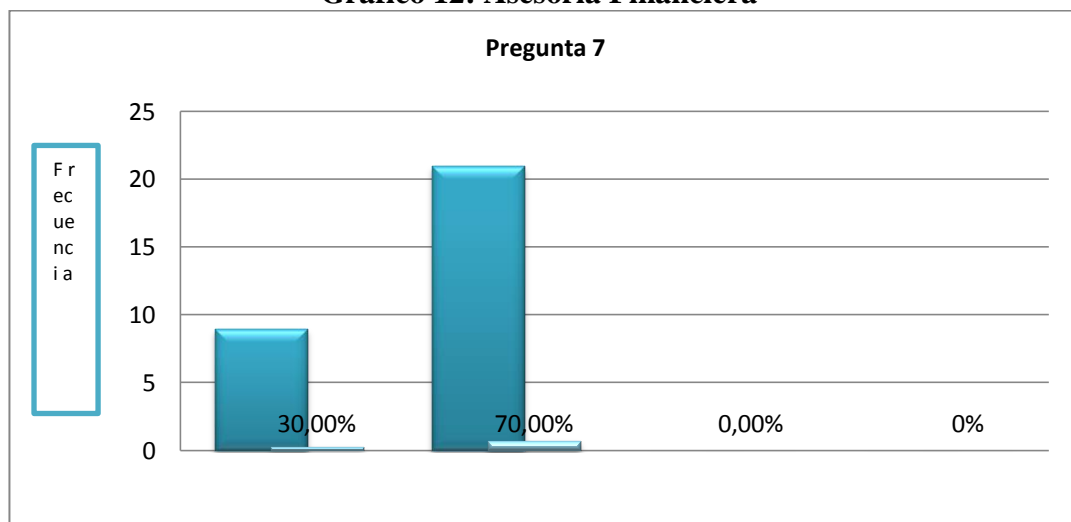
Pregunta 7 ¿Cree usted importante que un ejecutivo de la cooperativa le asesore financieramente brindándole una atención personalizada y proponer soluciones integrales con el fin de ofrecer un mejor servicio al cliente?

Tabla 16: Asesoría Financiera

		Pregunta 7		
Indicadores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
	Muy importante	9	30,00%	30,00%
	Importante	21	70,00%	70,00%
	Casi importante	0	0,00%	0,00%
	Nada importante	0	0%	0%
	Total	30	100%	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 12: Asesoría Financiera



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 70,00% menciona que si es importante que un ejecutivo de la cooperativa le asesore financieramente brindándole una atención personalizada y proponer soluciones integrales con el fin de ofrecer un mejor servicio al cliente, el 30,00% manifiesta que es muy importante. Con la información recolectada se puede observar claramente que los asesores piensan y opinan que es de importante que un ejecutivo de la cooperativa atienda a los clientes de esta manera que el cliente se sienta importante y siga adquiriendo los servicios de la misma.

Pregunta 8 ¿Cree que se debe implementar procesos a través de la estandarización, mediante indicadores, lineamientos y políticas que permitan tener un enfoque al otorgar créditos?

Tabla 17: Mecanismos de Procesos

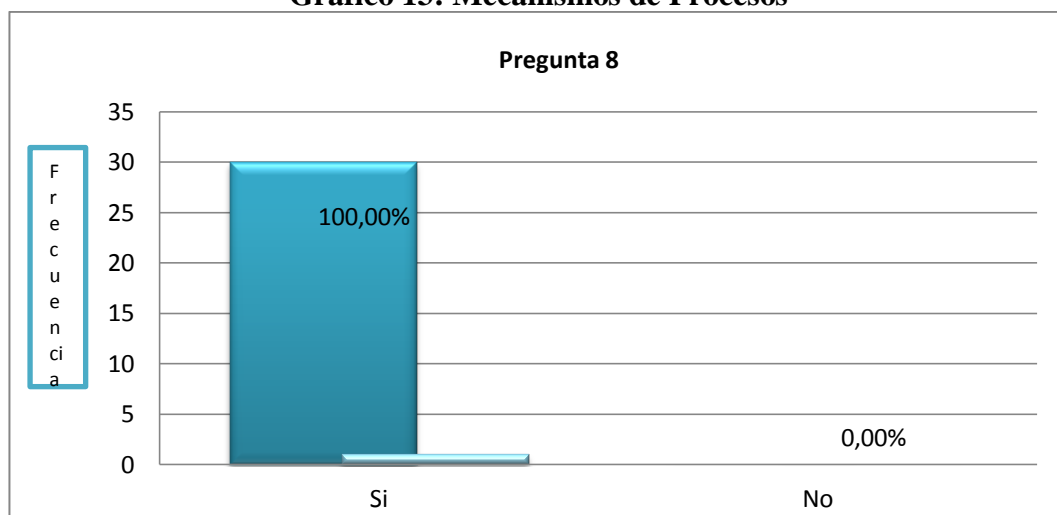
Pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Indicadores	Siempre	18	100,00%	100,00%
	Casi siempre	10	0,00%	0,00%
	Nunca	2		
Total		30	100,00%	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 13: Mecanismos de Procesos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 100% menciona que si se debe implementar mecanismos de procesos a través de la estandarización implementando indicadores, lineamientos y políticas que permitan integrar un enfoque de mejora continua

Mediante a la información recolectada se puede notar que si es importante implementar mecanismos estandarizados lo cual se recomienda poner en práctica este mecanismo ya que permite un mejoramiento continuo dentro de la cooperativa.

Pregunta 9 ¿Está de acuerdo que se debe mejorar el mecanismo de cobranza autorizando los procesos como un sistema de mejoramiento Tecnológico?

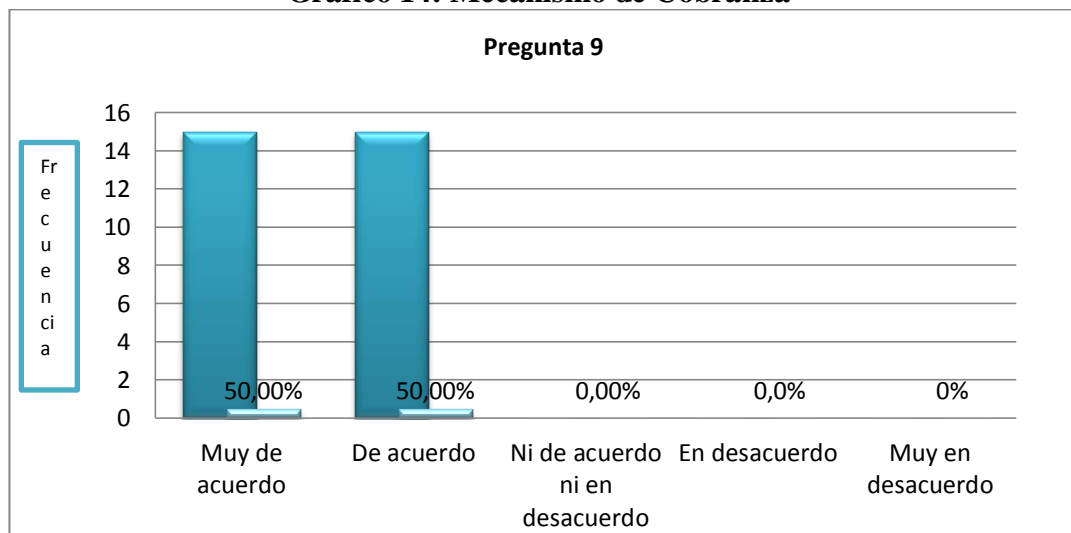
Tabla 18: Mecanismo de Cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy de acuerdo	15	50,00%	50,00%	50
	De acuerdo	15	50,00%	50,00%	100
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0,00%	100
	En desacuerdo	0	0,0%	0,0%	0
	Muy en desacuerdo	0	0%	0%	0
	Total		30	100%	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 14: Mecanismo de Cobranza



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 50% menciona que si está muy de acuerdo que se debe mejorar el mecanismo de cobranza autorizando los procesos como un sistema de mejoramiento Tecnológico y el 50% está de acuerdo.

Mediante a la información recolectada se puede notar que todos están de acuerdo con que se debe mejorar el mecanismo de cobranza mediante la tecnología por lo que se recomienda establecer de inmediato esta estrategia para así tener un mejor y adecuado desenvolvimiento dentro de la cooperativa y dar un mejor servicio a los clientes.

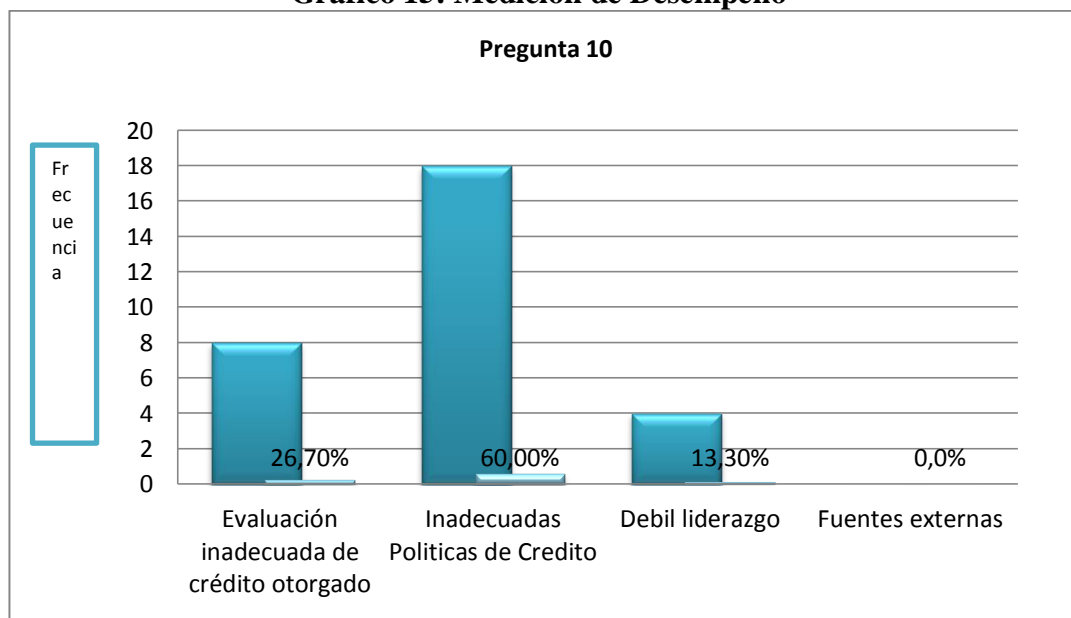
Pregunta 10 ¿Cuáles son las causas por las que la cooperativa no recupera cartera vencida?

Tabla 19: Medición de Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Indicadores	Evaluación inadecuada de crédito otorgado	8	26,70%	26,70%
	Inadecuadas Políticas de Crédito	18	60,00%	60,00%
	Débil liderazgo	4	13,30%	13,30%
	Fuentes externas	0	0,0%	0,0%
	Total	30	100%	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Gráfico 15: Medición de Desempeño



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados el 26.70% menciona que si está muy de acuerdo que la medición del desempeño se debe efectuar en cada proceso del crédito otorgado, el 60% afirma que está de acuerdo y el 13.30% menciona que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mediante a la información recolectada se evidenciar las causas por las que no hay una buena recuperación de cartera.

4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis estadística estipulada, es necesario realizar su verificación mediante la aplicación con la prueba del chi-cuadrado, la misma que en esta investigación se ha aplicado la Prueba no paramétrica con una variable, llamada Prueba de bondad de ajuste “Prueba de Bondad de Ajuste, consiste en determinar si los datos de cierta muestra corresponden a cierta distribución poblacional. En este caso es necesario que los valores de la variable en la muestra y sobre la cual queremos realizar la inferencia esté dividida en clases de ocurrencia, o equivalentemente, sea cual sea la variable de estudio, deberemos categorizar los datos asignado sus valores a diferentes clases o grupos.”

4.3.1. Planteamiento de hipótesis

Ho: Hipótesis nula: La implementación de Políticas Crediticias Internas **No** optimizará la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.

Ha: Hipótesis alternativa: La implementación de Políticas Crediticias Internas **SI** optimizará la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato

4.3.2. Nivel de significancia

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

4.3.3. Elección de la prueba estadística

Para realizar la comprobación de la hipótesis, debemos tomar en consideración el tipo de método estadístico, de acuerdo al tipo de datos que tenemos, el número y tamaño de la muestra, si tenemos dos o más, debemos comprobar si estas son apareadas o independientes; en esta investigación contamos con una muestra

pequeña por lo cual aplicaremos el método estadístico no paramétrico, chi-cuadrado, para una muestra.

Por lo tanto tomamos dos preguntas cuyas variables son cuantitativas.

Tabla 20: Tabla de Frecuencias

ALTERNATIVAS	CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS		TOTALES
	PREGUNTAS		
	P4	P8	
Si	11	18	29
No	9	10	19
No se	10	2	12
TOTALES	30	30	60

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

4.3.4. Calculo de los grados de libertad

El grado de libertad es igual a la multiplicación del número de las filas menos 1 por el número de las columnas menos 1.

En este punto también es importante definir los grados de libertad los mismos que se utilizarán para encontrar el valor del X^2 en la tabla de valores percentiles a la distribución chi-cuadrado, con V grados de libertad, mediante la fórmula.

$$gl = (c - 1) * (h - 1)$$

En donde:

gl = Grados de libertad

c = Número de columnas

h = Número de filas o renglones

Aplicación de la fórmula:

$$gl = (C - 1) * (h - 1)$$

$$gl = (2 - 1) * (2 - 1)$$

$$gl = 1$$

$$X^2t = \frac{\alpha = 0,05}{gl = 4} = 3,8415$$

$$X^2t = 3,8415$$

Se establece que la probabilidad de cometer un error tipo 1 será igual al 5% es decir $\alpha = 0,05$.

4.3.5. Cálculo estadístico

Tabla 21: Frecuencia Esperada

ALTERNATIVAS	CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS		TOTALES
	PREGUNTAS		
	P4	P8	
Si	14,50	14,50	29,00
No	9,50	9,50	19,00
No se	6,00	6,00	12,00
TOTALES	30,00	30,00	60,00

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Tabla 22: Cálculo Estadístico Chi-cuadrado

PREGUNTA	fo	fe	fo-fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
Pregunta 8 Si	11	14,50	-4,50	20,25	1,40
Pregunta 8 No	9	9,50	-7,50	56,25	5,92
Pregunta 8 No se	10	6,00	54,00	2916,00	486,00
Pregunta 9 Si	18	14,50	-14,50	210,25	14,50
Pregunta 8 Si	10	9,50	-9,50	90,25	9,50
Pregunta 8 No	2	6,00	-6,00	36,00	6,00
	60,00	60,00	12,00	3329,00	523,32

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

4.3.9. Justificación y decisión Final

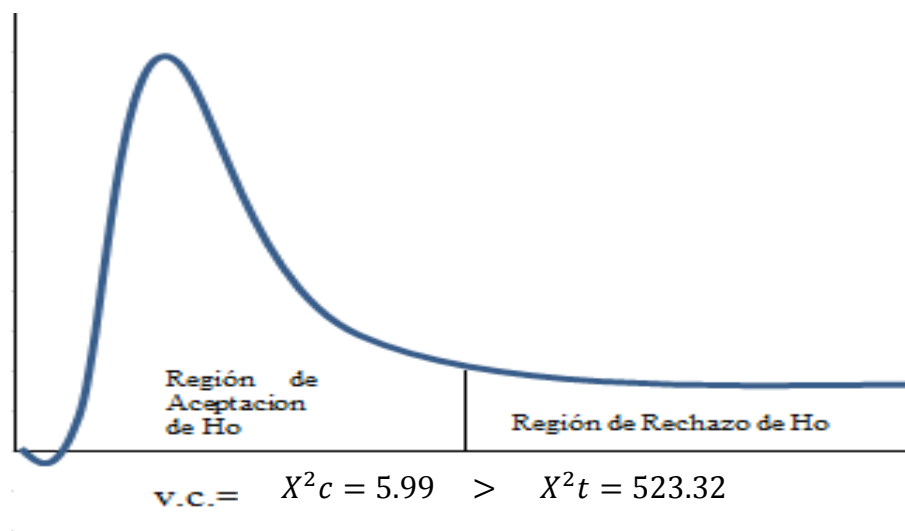
Por los resultados obtenidos:

$$X^2_c = 523.32$$
$$523.32 > X^2_t = 5.99$$

En la que el valor de chi-cuadrado cae en la región de aceptación de la hipótesis se concluye que: La implementación de Políticas Crediticias Internas **SI** optimizará la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.

4.3.6. Zona de aceptación o rechazo de la hipótesis

Gráfico 16: Aceptación o Rechazo de la Hipótesis



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato mediante la información recolectada no poseen productos de cobranza por lo cual no se brinda facilidad a los socios para liquidar sus deudas, ocasionando que la cooperativa se encuentre con un alto porcentaje de cartera vencida.
- Por medio de la información obtenida se concluye que tanto funcionarios como socios carecen de los conocimientos y experiencia en el ámbito del cooperativismo, por ende se están generando problemas tanto en el sistema crediticio y en el sistema administrativo dificultando así la toma de decisiones para incrementar y mejorar los rumbos de cartera vencida.
- Cabe recalcar que la cooperativa cuenta con variedad de créditos que pueden acceder los clientes, además se menciona que la cooperativa realiza estudios de sus antecedentes históricos, y que no existen procesos

de lineamientos y políticas que permitan integrar un enfoque de mejora continua.

- Según la investigación realizada se puede mencionar que existen varios medios de comunicación para llegar al cliente pero sin embargo se obtuvo que la mejor manera para llegar al socio y recuperar cartera es por medio del internet, donde se podría dar a conocer sus créditos vencidos, fechas de pago, el día se da paso a cobrar mora por su crédito y políticas crediticias.
- Mediante datos obtenidos se concluye que según los funcionarios se otorgan créditos para invertir en microcréditos, mientras que socios suelen manifestar que sus créditos son de vivienda, llegando a la conclusión que hay un débil liderazgo y poco conocimiento antes de aprobar dicho proceso, ya que no se cuenta con adecuadas políticas crediticias.
- Adicionalmente, al final del período analizado, el índice de morosidad de la Merced se situó alrededor del 25%, con un aumento de 19,6 puntos porcentuales respecto al 2003; año con el menor índice de morosidad reportado en toda la década (5,3%). Los socios entrevistados coinciden en que existió negligencia en el seguimiento de la morosidad, por lo cual desde la directiva se ha planteado recuperar al menos el 60% de su cartera vencida en un plazo de tres años.
- La morosidad de los créditos ordinarios que se encuentran vencidas está representada en el año 2013 por el 0.21% y en el año 2014 el 1,41%, con un aumento en el último año, esto no es favorable para la cooperativa ya que de esta manera expone que la recuperación de cartera no está siendo efectiva en la institución.
- Se concluye que el crédito de mayor utilización por los socios de la cooperativa La Merced es el crédito de consumo, ya que lo utilizan para pagos de deudas, compras, viajes.

5.2. RECOMENDACIONES

- Establecer productos de cobranza y mejorar el mecanismo de cobranza mediante la implementación tecnológica por lo que se recomienda establecer de inmediato esta estrategia para así tener un mejor y adecuado desenvolvimiento dentro de la cooperativa y dar un mejor servicio a los clientes., que ayuden a regularizar su cuenta o liquidar sus deudas, de esta manera dar más facilidades a los socios y a la vez tener la solvencia y liquidez necesaria para la cooperativa,
- Implementar un modelo de direccionamiento estratégico que permita a la cooperativa alinear la misión, visión y estrategias mediante la sociabilización del proyecto a fin de lograr una buena toma de decisiones en la aprobación de créditos.
- Un paso importante es la variedad en cuanto a créditos que posee la cooperativa, es recomendable que se dé más facilidades para acceder a ellos, además hacer los estudios pertinentes en intervalos de tiempo más cortos para de esta manera establecer las debidas proyecciones que ayuden con el mejoramiento de la cooperativa
- Enviar un correo detallado para cada socio, por lo menos una vez al mes con la información correcta de su crédito obtenido, recordándoles las fechas de pago, morosidad, los beneficios y productos que ofrece la cooperativa contribuyendo con el desempeño de equipo, siendo la comunicación el paso primordial y de enlace de la empresa con el cliente
- Se debe establecer para el funcionario políticas, parámetros de responsabilidad y un control oportuno para el cumplimiento de los créditos implementando procesos a través de la estandarización, mediante indicadores y lineamientos que permitan tener un enfoque al otorgar créditos, mencionando también que debe darse la adecuada capacitación a

todo el personal para que todos tengan los mismos conocimientos en las diferentes áreas que se desenvuelven.

- Se debe incentivar la reactivación de los socios inactivos, a través de una renegociación del pago en condiciones más flexibles.
- Se recomienda aplicar conciliación de cartera de clientes mensualmente y el registro de la cartera con los saldo actuales.
- Se recomienda realizar un seguimiento de la cartera de consumo por medio del jefe de crédito para evitar altos índices de morosidad de parte de los clientes.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Título:	Modelo Operativo Crediticio y Manual de Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.
Institución Ejecutora:	Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”.
Beneficiarios:	Empleados, socios y directiva.
Ubicación:	Calles Rocafuerte y Ayllón esquina, Parroquia la Merced.
Tiempo estimado de ejecución:	Julio a Octubre del 2014.
Equipo Técnico responsable:	Álvaro Sánchez C.
Costo:	El costo estimado de la propuesta es de \$ 2.200,00

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Las políticas crediticias son de gran validez y fundamentos en toda actividad financiera, dando un soporte reglamentario y de control para proveer y ofertar créditos a los socios y a la vez coordinar los pagos e intereses a los que se sujetan. Por lo cual esta propuesta a más de contener políticas, se direcciona con el fin de recuperar cartera la cual ha sido afectada por la inexistencia de un control y pagos al día de los diferentes préstamos y servicios que se han dado.

La propuesta tiene la finalidad de proporcionar un contenido detallado de lo que la cooperativa es y tiene, por lo que se ha establecido el direccionamiento estratégico, en el que se ha desarrollado la misión, visión, valores, principios y sobre todo los servicios que se deben dar a conocer frecuentemente con información amplia que ayude al cliente a acceder con facilidad; a su vez se han establecido estrategias de recuperación de cartera y una debida evaluación para conocer la situación actual de la institución. Trabajando en conjunto por obtener resultados certeros, palpables y con eficiencias.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La propuesta se plantea y diseña por muchos motivos que han salido a luz por medio de la investigación previamente realizada, dando a notar una problemática que ha estado afectando a la cooperativa en un aspecto muy delicado que es la liquidez de su institución, al afectar en la recuperación de cartera.

La propuesta es la aplicación de políticas crediticias que vayan de la mano de un conocimiento interno por parte del personal y cliente externo, con el fin de posicionarse en la mente y darse a conocer hacia dónde quiere llegar la cooperativa; además de implementar procedimientos y políticas para Créditos, los mismos que permiten tener un equilibrio entre los ingresos y egresos, ya que la fuerza y vida de la cooperativa se mide por los mismos los cuales deben ser planeados, organizados y dirigidos de una forma vital. Los datos arrojados por la

investigación indican que existen falencias en los procedimientos de cobro y otorgamiento de créditos, debido a esto se ha acumulado una cantidad significativa en cuentas por cobrar los mismos que han dado como resultado la restricción en el pago puntual de las diferentes obligaciones de la cooperativa. Por tal razón se aplicaran estrategias que maximicen las actividades y controles para una recuperación de cartera eficiente con la fidelización y relaciones estrechas con el cliente; y a su vez el análisis de la misma para conocer la situación actual y saber qué decisión tomar frente a eso. También encontramos las diferentes políticas que se deben regir los agentes de crédito y cobranzas para la recuperación de cartera como para el otorgamiento de créditos.

Los beneficios son notorios y claros ya que en si las actividades de cobranzas se evidenciaran eficientes y controladas, el análisis de cobranzas es con mayor intensidad para conocer que sucede actualmente.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

- Elaborar un Modelo Operativo Crediticio y un Manual de Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.

6.4.2. Objetivos específicos

- Desarrollar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las políticas crediticias y cartera vencida.
- Proponer un modelo operativo crediticio de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”.
- Proponer un manual de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1. Socio- Cultural

En el ámbito socio-cultural, la propuesta proporciona una ayuda tanto clientes interno, externos y la sociedad, ya que se trata de establecer políticas con la función de intensificar la regulación de los créditos que ayudan a que se obtengan mayor accesibilidad de los servicios y a su vez confianza y seguridad de la institución, conociendo claramente cómo se deben aplicar y cumplir en cada actividad financiera, y contribuir con el desarrollo del mejoramiento en la entidad, ya que esta incidirá en el cumplimiento del objetivo y en la recaudación de cartera, con el apoyo del talento humano logrando una eficiente participación en el mercado financiero, pero además se busca mejorar el desarrollo del cliente e interactuar con la realidad existente, contribuyendo a que se pueda formar una sociedad de calidad fundamentada en valores corporativos en beneficio para la sociedad.

6.5.2. Tecnológica

La implementación de nueva tecnología es una parte fundamental para el desarrollo de la propuesta ya que es un recurso que ayuda a que se efectúen cada uno de los puntos a tratar para que tengan una interacción con las políticas crediticias que tratan de mejorar la forma de otorgar los servicios al cliente. La institución ha brindado las facilidades para acceder a esto y cumplir con los objetivos planteados.

La cooperativa, tiene que estar constantemente desarrollando innovaciones, ya que de esa manera es más atractiva en el mercado financiero y al mismo tiempo conservan la lealtad de sus clientes. Si la cooperativa dejar de innovar significa una pérdida si se considera que los ciclos de vida de los procesos se acortan constantemente. Por tal razón la implementación tecnológica con respecto a la

recuperación de cartera mejorara la liquidez de la cooperativa facilitando los procesos y la acción de cobro.

6.5.3. Organizacional

El aspecto organizacional de la institución favorece al diseño de las políticas crediticias, ya que el personal se organizara y estratificara enfocados en las funciones y actividades de cada puesto, por lo que se pueden definir responsables que se encarguen de ejecutar y controlar el cumplimiento de la propuesta. Es por eso que en la cooperativa se decide encaminar sus esfuerzos para que mejore su desarrollo logrando la participación activa de los distintos integrantes, beneficiando a entes internos como el personal, organismos de control, clientes, y así crear una organización con fines claros y precisos.

6.5.4. Económico – Financiero

Se ha proporcionado la ayuda y acceso al recurso económico financiero, conociendo que es un factor esencial para ejecutar cualquier actividad y sacar adelante el desarrollo de la propuesta ya que es un trabajo constante y que se necesita invertir en todos los recursos materiales y humanos.

6.5.5. Político – Legal

Al tratarse de políticas crediticias tienen un gran anexo a la parte legal de la institución por lo que es factible el desarrollo de la propuesta, así como se vincula con las leyes y reglamentos del ente regulador como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ya que se interaccionan para ser un complemento de la seguridad y confianza que oferta la institución en sus servicios, además de mejorar la calidad de los mismos, siempre enfocados en un mismo objetivo, vinculado de esta manera a fortalecer el crecimiento de la cooperativa, estructurando el proceso crediticio y respaldar de forma segura el retorno de cartera.

6.6. Fundamentación Científico – Teórico

Misión

Según (Joseph Weiss y Luis Guerras, 2008), la misión es el punto de partida de la actividad de la empresa cuya definición tiene mucho que ver con el negocio (actividad productiva y comercial) de la misma.

La misión de la organización establece la vocación de la empresa para enfrentar unos retos determinados y relaciona el aspecto racional de la actividad de la organización con el aspecto emocional o moral de la actuación de la misma, menciona además dar satisfacción a nuestros clientes, empleados, accionistas y a nuestro entorno, finalmente (Martínez Daniel y Milla Artemonio , 2012), define “misión se puede entender como la vía para llegar a la visión”.

Visión

Según la (Joseph Weiss y Luis Guerras, 2008), la visión “constituye el conjunto de representaciones, tanto efectivas como racionales, que un individuo o un grupo de individuos asocian a una empresa o institución como resultado neto de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones de dicho grupo de individuos, como reflejo de la cultura de la organización en las percepciones del entorno.”, manifiesta además (Martínez Daniel y Milla Artemonio , 2012) “la visión se entiende como el ideal por alcanzar”, o “como la declaración que determina dónde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la empresa.”

Políticas administrativas

Según (Vidal Jaime (et al.), 2006), Las políticas administrativas que tienen como punto común el que las administraciones públicas actúen de mejor manera en el ejercicio de sus responsabilidades y en la prestación de los servicios a su cargo. Por ello se emplea el término de "políticas" que quiere indicar pautas, propósitos, rutas que inspiren a los servidores públicos para el mejor cumplimiento de su tarea.

Si la primera parte sobre la función administrativa es propia del análisis jurídico, la segunda agrupa unos conocimientos y unas técnicas que acompañan al derecho y que se han venido identificando con el nombre relativamente”, manifiesta además (David Fred R., 2003), “se refiere a directrices específicas, métodos, procedimientos, reglas, formas y prácticas administrativas establecidas para apoyar y fomentar el trabajo hacia las metas establecidas. Las políticas son instrumentos para la implantación de la estrategia, establecen las fronteras y los límites de los tipos de acciones administrativas que se llevan a cabo para recompensar y sancionar el comportamiento, y definen lo que se puede y no se puede hacer al tratar de lograr los objetivos de una empresa”, además “Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación. ¿Por qué surge la necesidad de disponer de políticas? La organización o la empresa está constituida por personas. Estas personas, que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa.”

Créditos

Según (Zuñiga Leonardo , 1987), “Crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo a futuro.”, menciona además (Villegas Sabino, 2005) “El crédito de acuerdo a la

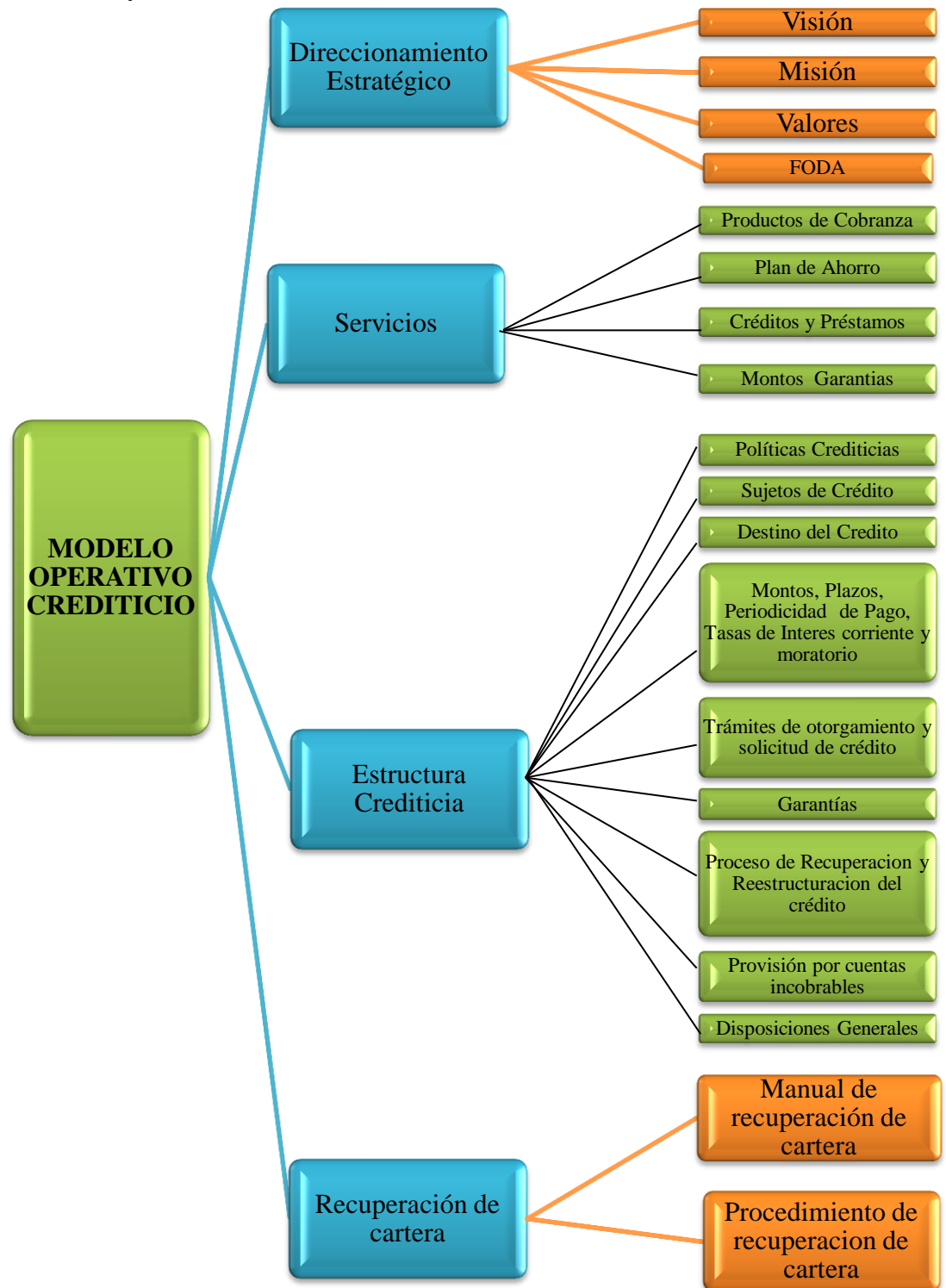
concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

Desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar. En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda)”, finamente menciona (Felipe Osterling y Carlos Cárdenas, 1988), “La palabra “crédito” incluye no sólo el derecho de cobrar una suma de dinero, sino cualquier derecho o acción contra tercero”.

Con respecto a esto se puede definir que el cobro no sólo puede ser por una cantidad de dinero, sino también de otro bien, es decir, puede ser cualquier bien corporal o incorporeal, mueble o inmueble, registrado o no registrado, registrable o no registrable, entre otros tipos o variedades o clases de bienes, como por una casa, terreno, departamento, estadio, piscina, mesa, silla, escritorio, lapicero, borrador, entre otros tantos y dentro de los derechos por ejemplo cuando se demanda el cumplimiento de un derecho real de usufructo, o de uso, o de habitación, concesión, arrendamiento, contrato de opción, leasing, entre otros tantos tipos o clases de derechos subjetivos, de los cuales no sólo hemos citado derechos reales, sino que también hemos citado otros tipos de derechos, como derechos (contratos), que pueden estar ubicados dentro del derecho civil o dentro de otras ramas del derecho o disciplinas jurídicas.

6.7. MODELO OPERATIVO

Gráfico 17: Políticas Crediticias Internas de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” de la ciudad de Ambato.



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda., nace bajo los auspicios del convento La Merced en el tradicional barrio del mismo nombre habiéndose reunido un 16 de julio de 1963, 28 moradores bajo la dirección del Padre Rubén Robayo, quien asumió ser el primer socio fundador y a su vez el presidente, (Yungán Jenny, 2001).

Con un capital de ciento ochenta sucres en certificados de aportación fue aprobado en constitución legal el 13 de octubre de 1963 por parte del Ministerio de Bienestar Social.

En sus inicios la cooperativa funcionó en el local prestado en el convento de La Merced, a través del tiempo fue incrementando sus asociados por las bondades del sistema cooperativista.

Dado su crecimiento, la institución vio la necesidad de adquirir un edificio propio para otorgar un mejor servicio y adecuada atención a sus socios, procediendo a adquirir el edificio actual en el año de 1989, brindando un eficiente servicio de actualidad alrededor de veinte mil asociados que han confiado sus ahorros en la cooperativa.

Misión

Ser una institución de economía solidaria que impulsa el desarrollo sustentable de sus socios y el crecimiento sostenido del sector cooperativo mediante la prestación de servicios económicos y sociales eficientes y la promoción de alternativas de desarrollo, contando con directivos y funcionarios convencidos y capacitados, cumpliendo la función encomendada para el crecimiento institucional y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Visión

Será para el 2017 una institución de economía solidaria de reconocido prestigio, confianza y credibilidad por la calidad de sus servicios; con recursos humanos capacitados, innovación tecnológica y capital sustentable, liderando el sistema cooperativo de ahorro, crédito y vivienda en el cumplimiento de su función social.

Valores

Capacitación: Brindar constantemente capacitación a todo su personal para que estos tengan un desempeño eficiente que se vea reflejado en la satisfacción de sus clientes.

Comunicación: Mantener como práctica permanente una comunicación constante con el propósito de que todos los que integran la empresa esté informado de las actividades y acciones tomadas por la dirección de la entidad.

Cortesía: El comportamiento de todos los que hacen la empresa estará enmarcado en toda circunstancia dentro de consideración y respeto a los clientes.

Honestidad: Brindar información veraz a las entidades gubernamentales y financieras.

Puntualidad: Una cualidad que primará será la exactitud con el que cumplirá sus actividades demostrando a sus clientes ser una empresa seria.

Responsabilidad: Garantizar en la medida posible la satisfacción de sus clientes brindándoles una atención personalizada y ofreciéndoles productos de calidad.

Solidaridad: Identificar las necesidades de los sectores socialmente más vulnerables por situaciones de espacio o tiempo.

Respeto: Adoptar siempre una actitud de consideración tanto para con sus clientes internos como externos ya que ellos son la razón de ser de la empresa.

Tolerancia: Respetar, aceptar y apreciar la diversidad cultural, y la diversidad de opinión. Así como también, respetar las virtudes y los defectos.

Principios

La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los principios universales del cooperativismo:

- a. Igualdad de derechos de socios.
- b. Adhesión y retiro voluntario.
- c. Control democrático.
- d. Distribución de los excedentes económicos entre los socios en proporción al trabajo efectuado a los socios en la cooperativa.
- e. Interés sobre los certificados de aportación, en el porcentaje que fije el Consejo de Administración.
- f. Fomento a la educación cooperativa.
- g. Integración por la comunidad.
- h. Cooperación entre cooperativas

FODA

Según (Roberto Espinosa, 2015), el FODA es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis DAFO permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

Por lo tanto, de forma resumida el Análisis FODA permite:

- Identificar y analizar aquellos elementos o variables internas que afectan a la empresa (fortalezas y debilidades).
- Identificar y analizar aquellos elementos o variables externas que afectan a la empresa (oportunidades y amenazas).
- Identificar y analizar los aspectos negativos para el desarrollo de la empresa (debilidades y amenazas).
- Identificar y analizar los aspectos positivos para el desarrollo de la empresa (fortalezas y oportunidades).

Por este motivo el análisis FODA ha alcanzado una gran importancia dentro de la dirección estratégica empresarial ya que es una de los métodos más sencillos, y al mismo tiempo más eficaz, para recopilar y analizar toda la información necesaria para tomar decisiones acerca del futuro de la empresa.

En concreto el análisis FODA permite a la empresa determinar cuáles son las acciones que se deberían poner en marcha para aprovechar las oportunidades detectadas y así preparar a la empresa contra las amenazas teniendo conciencia de las debilidades y fortalezas, (Roberto Espinosa, 2015).

El resultado del análisis FODA permite concretar a través de una tabla resumen la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la empresa (competencia o capacidad para generar y sostener sus ventajas competitivas) con las amenazas y oportunidades externas; en coherencia con la lógica de que la estrategia debe lograr un adecuado ajuste entre sus capacidad interna y su posición competitiva externa.

De manera particular dentro de la cooperativa la Merced Ltda. Se interrelacionara y contribuirá con la información consolidada de las distintas áreas, en los aspectos que favorezcan a la cooperativa para maximizar y minimizar los aspectos positivos y negativos, mediante estrategias o planes de acción.

Tabla 23: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1.- Imagen corporativa	D1.- Cartera vencida
F2.- Talento humano	D2.- Carencia de adecuadas políticas de crédito
F3.- Cobertura en los distintos puntos de la ciudad	D3.- Poca capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios
F4.-Trato personalizado al clientes	D4.- Deficiente estructura de manejo de riesgo
F5.- Sistema interno de comunicación eficiente	D5.- Deficiente manejo en la base de datos del cliente
F6.- Atención los días sábados	D6.- Falta de servicios automatizados
	D7.- Análisis de cartera vencida
	D8.- Bajas utilidades
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
A1.- Crecimiento y superación de la competencia directa	O1.- Tendencia creciente del mercado al sistema financiero cooperado
A2.- Cambios en el marco jurídico ecuatoriano regulatorio	O2.- Creciente mercado de las PIMES
A3.- Crisis económica internacional	O3.- Autorización de procesos en el mercado
A4.- Impago de las cuotas de crédito	O4.- Alianzas estratégicas con empresas de servicios para ampliar la oferta de valor aprovechando el mercado cautivo y canales de distribución
	O5.- Crecimiento económico del país

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

ESTRATEGIAS

Tabla 24: Estrategias Matriz FODA

ESTRATEGIAS	
FO (MAXI- MAXI)	FA (MAXI- MINI)
<p>Conocimiento institucional (F1, F2, F5, F6, O3)</p> <p>Sistema de reclutamiento y selección de personal (F1, F2, F5)</p> <p>Posicionamiento el mercado (F2, O1, O2)</p> <p>Apertura a convenios interinstitucionales (F1, F7, O1, O4)</p> <p>Alianzas con la competencia directa e indirecta (O4, F3).</p>	<p>Conocimiento institucional (F1, F2)</p> <p>Sistema de reclutamiento y selección de personal (F1, F2, F5)</p> <p>Monitoreo de la competencia (A1, F5)</p> <p>Fijación de escenarios – simulaciones cambios en el marco legal (A2, F2).</p> <p>Análisis de cartera (D7).</p> <p>Análisis previo a otorgar créditos y préstamos (D7).</p>
DO (MINI- MAXI)	DA (MINI- MINI)
<p>Ofertar políticas crediticias (D1, D2, O3)</p> <p>Automatizar el sistema de riesgo (D4, O3)</p> <p>Implementación de estrategias crediticias (D4, O2)</p> <p>Promoción y publicidad sobre servicios (D5, O1, O2, O5)</p> <p>Alianzas estratégicas con la competencia directa e indirecta (O4, D2, D5)</p> <p>Inversión en tecnología (O3, O4, D4, D5, D6)</p> <p>Implementar políticas crediticias y herramientas de control de cobranzas del cliente (D3, O2).</p>	<p>Ejecutar análisis de cartera. (A4, D1)</p> <p>Automatizar el sistema de riesgo (D2, D4, A1, A3)</p> <p>Monitoreo de la competencia (D3, D1, A3)</p> <p>Reestructurar las formas de pagos (A4).</p>
RESPONSABLES:	
<p>Presidente - Jefe de Créditos y Cobranzas, Jefe de Contabilidad y Todo el personal de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”</p>	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

PRODUCTOS DE COBRANZA

- Reestructuración de créditos
- Tarjetas de débito y de crédito
- Información de tablas de amortización
- Acceso a ventanillas preferenciales de pago
- Disminución de las cuotas por pronto pago.
- Regalos por pagos puntuales
- Personal que apruebe los créditos

Plan de Ahorro

Tabla 25: Plan de Ahorro

PLAN	SEXO	EDAD
Jubilación	Hombres y mujeres	40 a 60 años
Vivienda	Hombres y mujeres	18 a 60
Educación	Hombres y mujeres	18 a 60
Multiuso	Hombres y mujeres	18 a 60
Pro grupo	Personas jurídicas de hecho y derecho	18 a 60
Infante Juvenil	Niños y jóvenes	Hasta 17 años
Nueva vida	Esposos	18 a 60 años

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Créditos y Préstamos

La Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.” propone diferentes tipos de servicios a sus socios como:

Los tipos de crédito varían de acuerdo a las diferentes necesidades de sus asociados así tenemos: créditos hipotecarios para adquisición, construcción, ampliación, adecuación de vivienda; créditos sobre firmas o quirografarios para

educación, adquisiciones de almacén, de emergencias, para consumo, agropecuarios, especiales dirigidos al comercio y la producción, créditos sin base para socios que trabajan en relación de dependencia con descuento a rol, prendarios para la artesanía y pequeña industria, y créditos de almacén.

Tabla 26: Créditos y Préstamos

TIPOS	MONTOS \$	RELACIÓN	PLAZO DE PAGO
HIPOTECARIO			
Vivienda	Hasta 20.000	1x6	Hasta 6Años
Consumo, Microempresa Comercio	Hasta 20.000	1x6	6Años
Urbanizaciones La Merced I y II	Hasta 20.000	1x6	Hasta 10Años
QUIROGRAFARIO			
Consumo, Microempresa Comercio	Hasta 5.000	1x5 2do Cred 1x4 1er Cred. 1x6 3er Cred.	Hasta 6 Años
Microcréditos	Hasta 500	1x5	Hasta 4 meses
AUTOMATICO			
Con Garantía Bancaria	Hasta 2000	Sin Base	Hasta 90 Días
Créditos Inmediatos Sin Base	Hasta 3000	Para Instituciones Públicas Y Privadas Con Debito A Rol De Pagos	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

MONTOS GARANTIAS

Tabla 27: Monto Garantías

MONTOS	GARANTÍAS
Hasta \$3000	Un garante Solvente
Desde \$ 3001 a \$ 5 000	Dos Garantes
Desde \$ 5001 a \$ 20000	Garantía Hipotecaria

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

POLÍTICAS CREDITICIAS

AMBITO DE APLICACIÓN

El actual Reglamento regula la política de crédito por la cual comprometerán regirse todos los órganos internos en que se resuelvan las materias relacionadas con el objeto social y se desplieguen los procesos operacionales asociados a la evaluación, otorgamiento, desembolso y administración de créditos y cobranza de los mismos.

Misión

Constituye misión esencial de la cooperativa, otorgar a sus socios servicios crediticios, gestionar eficientemente los recursos económicos de que dispone para dicho efecto y procurar la recuperación de la totalidad de los préstamos colocados a través de procedimientos compatibles con la naturaleza solidaria de la institución.

Normas Aplicables a La Función Crediticia.

El otorgamiento de todo crédito debe regirse por las normas del presente Reglamento, las disposiciones Estatutarias y los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración y la Junta General de Socios, sin perjuicio de las normas legales, las contenidas en el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria. En las materias relativas al otorgamiento de créditos se aprobará una Política de Crédito específica a los productos de créditos que se encuentren vigentes en la cooperativa y en ella se detallarán los requisitos de acceso a las operaciones, la documentación que se deberá presentar, niveles de garantía, los indicadores o índices necesarios para aprobar o rechazar una operación, y cualquier otro antecedente que permita evaluar en forma adecuada la capacidad de pago del socio.

La Política de Crédito específica será propuesta por el Comité de Créditos y el Gerente General, quienes deberán obtener la aprobación del Consejo de Administración y proponer a dicho Consejo las modificaciones importantes, eliminaciones o creaciones de nuevas políticas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2012).

En materias de clasificación, registro, cobranza, renegociaciones, castigos y constitución de provisiones no definidas regirán supletoriamente las normas dictadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para las entidades sometidas a su fiscalización o las emanadas del Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía.

Sujetos de crédito

Usuarios-as

Puede ser sujeto de crédito todo usuario-a que haya sido atendidos en el marco de la ejecución de la cooperativa y nuevos usuarios-as que cumplen con los requisitos del Fondo de Crédito.

Calificación de los usuarios-as

Para favorecer una gestión rigurosa de los riesgos, dar un mejor servicio, posibilitar una forma de atención diferenciada e incentivar y fidelizar a los usuarios-as, se establece una calificación uniforme de todos los usuarios-as del fondo según los criterios siguientes:

Destino del crédito: Es el uso que se dará al crédito entre ellos tenemos:

1. CONSUMO.- Todos los créditos realizados cuyo destino final sea el uso personal.

2. MICROCREDITOS.- Todos los créditos realizados cuyo destino sea financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Los mismos que no presentan Estados Financieros.
3. COMERCIO.- Todos los créditos realizados cuyo destino sea financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Los mismos que presentan Estados Financieros.
4. VIVIENDA.- Todos los créditos realizados cuyo destino sea para adquirir, ampliar o remodelar bien inmueble.

Rubros a financiar

Todo lo manifestado en servicios de créditos y préstamos, montos, plazos, periodicidad de pago, tasas de interés corriente y moratorio.

Montos de la línea de crédito

Todo lo expuesto en cada tabla de créditos y montos.

Periodicidad de pago de los créditos

La amortización de los préstamos incluye un principal igual para todas las cuotas más los intereses calculados sobre el saldo del préstamo. Dependiendo del plan de producción las cuotas tendrán una frecuencia, del plan de comercialización y del flujo de caja del usuario-a.

Tasa de interés moratorio

En el caso de incumplimiento de pago en la fecha pactada sin prórroga o reestructuración de la deuda, se aplicará una tasa del 25% en relación con la tasa de interés corriente pactado sobre las cuotas en mora. Estos intereses moratorios serán agregados al pago de la cuota vencida.

Trámites de solicitud y de otorgamiento del crédito:

Primera etapa: Solicitud de crédito

El proceso de otorgamiento de un crédito se inicia con la presentación de una solicitud de crédito correctamente llenada en el formato establecido por la contraparte. La solicitud será presentada a un gestor y-o promotor(a) de desarrollo, quien la analizará en conjunto con el usuario-a, preferentemente en su hogar. Se adjuntarán a la solicitud, otros documentos requeridos por la contraparte (cédula de identidad deudor-fiador, garantía, ficha socioeconómica etc.) para complementar el perfil del usuario-a

Segunda etapa: Estudio de factibilidad técnica y económica y charla pre-crédito

Tercera etapa: Formato de verificación de garantía y constancia de recuperación de garantía

Cuarta etapa: Acta del comité

Quinta etapa: Charla de desembolso + Comprobante de préstamo + Plan de pago

Garantías

Tipos y valorización de las garantías

- Fiduciarias o personales.
- Prendarias.
- Hipotecarias.
- Solidarias.
- Para determinar las garantías, se debe tomar en cuenta:
 - Facilidad de conversión en efectivo.
 - Ritmo de depreciación menor de la garantía que del saldo del préstamo.
 - El valor real y suficiente de la garantía

La valorización de las garantías será responsabilidad del analista de crédito quien utilizará una cobertura mínima del 150% como garantía. Los rangos establecidos son los siguientes:

- Hasta C\$5 000: fianza solidaria.
- De C\$ 5 001 hasta C\$50 000: fianza solidaria y prendaria.
- más de C\$50 001: fianza solidaria, hipotecaria o prendaria.

Proceso de recuperación y reestructuración del crédito

Proceso de recuperación general

En el momento de desembolsar el crédito, se entregará al usuario-a un plan de pago. Se imprimirá 2 copias que serán firmadas por el analista de crédito y el usuario-a, y una quedará en la oficina de la contraparte como prueba de la entrega del plan de pago. Los usuarios-as cancelarán sus créditos en la oficina de su contraparte respectiva. Este proceso será supervisado a través de la estructura crediticia que tiene cada contraparte.

Cada contraparte establecerá un sistema de cobranza bien adecuado, para prevenir algunas de las causas eventuales por las cuales los usuarios-as no cumplen debidamente con sus obligaciones crediticias (medidas, notificaciones preventivas, negociaciones, dispensas, (saneamiento ejemplo fallecimiento de beneficiarias)

Proceso de recuperación de créditos en mora

- 1 a 60 días de atraso: Aviso de cobro (procesos administrativos)
- 61 a 90 días: Cobro extra judicial
- Más de 90 días: Cobro judicial

Prórroga de préstamo

Se extenderá el plazo inicialmente pactado en el contrato en los casos debidos a causas coyunturales y no imputables a la voluntad del usuario-a. Para la extensión del plazo se considerarán los casos siguientes:

- Fuerza mayor (p.ej.: catástrofe natural)
- Incidente particular (p. ej.: enfermedad, incendio, robo)
- Bajo precios del mercado

Además, el plazo de la prórroga no será mayor de 30 días. El proceso de prórroga se aplicará solamente en los casos coyunturales (temporales), siempre y cuando el crédito este vigente. Si la alteración de la capacidad de pago del usuario-a es permanente, se utilizará la reestructuración del préstamo.

Para realizar una prórroga se debe cumplir lo siguiente:

- Dictamen técnico de la situación del crédito o justificación del atraso.
- Aprobación del Comité de Crédito.
- Llenado de formato- ficha técnica.
- Formalización en el sistema de Cartera.

Reestructuración de préstamos

El usuario-a podrá tener nuevas condiciones de pago cuando se evaluará que no puede reembolsar su préstamo según sus condiciones actuales. La reestructuración de la deuda tendrá una de las dos formas siguientes:

Una reprogramación del plan de pago inicial (con las mismas cuotas) respetando el nuevo flujo de caja del usuario según el análisis del asesor de crédito de cada institución.

Un refinanciamiento, lo que implicaría un cambio en la frecuencia y el monto de las cuotas. Esta posibilidad necesita un proceso completo de análisis de la nueva capacidad de pago del usuario.

Para realizar una reestructuración se debe cumplir lo siguiente:

- Dictamen técnico de la situación del crédito o justificación del atraso.
- Aprobación del Comité de Crédito.
- Cancelación de intereses y ajustes cambiarios.
- Queda a discreción de cada contraparte si formalizaran este proceso ante un abogado y notario y cambio o incremento de garantías.
- Llenado de formatos.
- Formalización en el sistema de Cartera, con las mismas políticas o políticas especiales.
- Elaboración de nuevo plan de pagos.

Incentivos a la recuperación

Mecanismos de estímulo para usuarios-as categoría A

- Exonerar los gastos de papelería
- Aplicar una tasa de interés diferenciado

- Diploma de reconocimiento
- Sello con “Cliente A”
- Eventos especiales (p.ej.: Día de la Madre)

Provisión por cuentas incobrables y saneamiento de la cartera

Políticas de reservas

La reserva es la porción del monto total de la cartera afectada que la contraparte considera que no será recuperada. El cálculo de la reserva a constituir es el siguiente:

Tabla 28: Cálculo de la Reserva

DÍAS DE ATRASO	% A RESERVAR
1 – 30	0%
31 – 60	5%
61 – 90	10%
91 – 180	25%
181 – 360	50%
Más de 360	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Provisión cuentas incobrables

Según (Centeno Reyes, 2013), Una provisión para cuentas incobrables es un tipo de cuenta de salvaguardia establecidas por muchas empresas. La función principal de este tipo de cuenta es proporcionar un colchón contralas facturas de clientes que estén pendientes de pago durante períodos prolongados de tiempo. Normalmente la base de la cantidad de reservas que se mantienen en la cuenta en las evaluaciones de los clientes de alto riesgo y la probabilidad de que los clientes no podrá honrar a las facturas. Es importante señalar que la función normal de una provisión para cuentas incobrables no se destina a cubrir los saldos pendientes en las facturas que se encuentran actualmente de menos de seis meses. Hasta ese momento, los esfuerzos de recolección se realizan normalmente, incluidos los

intentos de llegar a acuerdos de pago con los clientes que han sufrido algún tipo de inversión financiera.

Porcentaje de provisiones

El porcentaje de provisiones de cuentas incobrables es del 8.9 %, que están destinadas a cubrir saldos pendientes que no se han logrado recuperar y que están pendientes de pago y que ayudara de esta manera a tener una base hasta llegar acuerdos de pago con los clientes.

Saneamiento de cartera

El saneamiento de cartera podrá efectuarse únicamente de común acuerdo entre alguna o todas las contrapartes, como producto de un análisis de la cartera La Merced y de las causas que originan u originaron la perdida de los montos prestados.

La elaboración de los planes de continuidad podrá ser una buena oportunidad no solo para hacer un análisis de las cuentas incobrables, sino de todos los fondos que maneja cada contraparte.

Los procedimientos a cumplir son:

- Acta de defunción
- Epicrisis medica
- Avalúo y documentación de la situación
- Aprobación del Comité de Crédito
- Formalización en el sistema de Cartera

Dispensa

Este procedimiento es aplicable para aquellos casos que el usuario-a de los créditos manifieste pérdidas parciales o totales en las inversiones realizadas.

Para dar cumplimiento a la dispensa se debe seguir los siguientes pasos:

- Verificación in situ.
- Valoración técnica debidamente documentada.
- Aprobación por el Comité de Crédito
- Formalización en el Sistema de Cartera
- En este caso se podrá dispensar intereses corrientes y moratorios.

Disposiciones generales

Otros gastos

Serán por cuenta de los usuarios-as todos los gastos que se deriven del otorgamiento de un préstamo recibido de las Contrapartes de la Red, como por ejemplo: papel sellado, timbres, gastos de escrituración y honorarios de abogado, garantías, etc.

Conservación de los documentos

Todos los documentos representativos de valor son responsabilidad de la institución que otorga el crédito y serán guardados en seguridad.

Situaciones no previstas

Las situaciones no previstas en el presente reglamento serán resueltas por la dirección de cada contraparte, la que deberá informar de la decisión tomada al Comité de Dirección del Fondo La Merced en su próxima reunión.

Evaluación de la cartera

Índice de Morosidad de la Cartera de Crédito Vencida

Tabla 29: Cartera de Consumo 2010-2011

RUBRO	Año 2010	Año 2011
Cartera de crédito Vencida	24.240,49	35.726,31
Cartera de crédito	434.585,60	545.641,92

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

índice de morosidad crédito de consumo 2010	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Consumo}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de consumo 2010	$\frac{24.240,49}{434.585,60}$	* 100
índice de Morosidad crédito de consumo 2010	0,056	* 100
índice de Morosidad Crédito de consumo 2010	5,58	
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2011	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Consumo}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2011	$\frac{35.726,31}{545.641,92}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2011	0,065	* 100
índice de Morosidad Crédito de Consumo 2011	6,55	

Análisis

La cartera de morosidad del año 2010 fue de 5,58% mientras tanto que en el año 2011 estuvo en 6,55%. Como se puede observar los créditos no han sido liquidados y se incrementó en 0.97 es decir casi un punto porcentual, lo que es significativo para la gestión de cartera ya que no se realizó la acción de cobro inmediata.

Tabla 30: Cartera de Vivienda 2012-2013

RUBRO	Año 2012	Año 2013
Cartera de crédito Vencida	53.693,75	22.719,66
Cartera de crédito	160.468,39	319.238,12

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

índice de Morosidad Crédito de para vivienda 2012	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Vivienda}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2012 2012	$\frac{53.693,75}{160.468,39}$	* 100
índice de Morosidad crédito de vivienda 2012	0,335	* 100
índice de Morosidad crédito de vivienda 2012	33,46	

índice de Morosidad Crédito de para vivienda 2013	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Vivienda}}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2013	$\frac{22.719,66}{319.238,12}$	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2013	0,071	* 100
índice de Morosidad Crédito de vivienda 2013	7,12	

Análisis

La cartera de vivienda del año 2012 tiene una morosidad del 33,46 y en el año 2013 es 7,12. La cartera de vivienda ha sido manejada eficientemente ya que se logró reducir 26% lo que se evidencia la aplicación del manual de créditos de la cooperativa.

Tabla 31: Cartera de Microcrédito 2013-2014

RUBRO	Año 2013	Año 2014
Cartera de crédito Vencida	6.455,80	15.216,31
Cartera de crédito	189.941,30	169.352,46

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

índice de Morosidad crédito de microcrédito 2013	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Microcrédito}}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2013	$\frac{6.455,80}{189.941,30}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2013	0,034	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2013	3,40	
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2014	$\frac{15.216,31}{169.352,46}$	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2014	0,090	* 100
índice de Morosidad crédito de microcrédito 2014	8,98	

Análisis

La cartera de microcréditos tiene una morosidad del 3.40% en el año 2013 mientras tanto que en el año 2014 fue de 8.98%

En este rubro crediticio la cooperativa ha logrado gestionar adecuadamente las deudas por lo que se han ido cobrando a tiempo los valores concedidos a los clientes, esto es beneficioso para la cooperativa ya que de estos recursos se financian nuevas líneas de crédito.

MANUAL DE RECUPERACION DE CARTERA

AUTOR:
Álvaro Israel Sánchez Cunalata

2015
Ambato – Ecuador

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., tiene como objetivo fundamental otorgar financiamiento a personas que deseen créditos en sus diversas modalidades para satisfacer necesidades de inmediatas y también de vivienda, que no cuenten con los recursos económicos suficientes para ello.

El presente manual corresponde a la descripción de los procedimientos para la recuperación de cartera.

Los procesos de recuperación de cartera permiten dar seguimiento, supervisión y control de las gestiones de recuperación de los créditos concedidos y no cobrados.

OBJETIVO

El presente Manual de Recuperación de Cartera, tiene como objetivo principal describir en forma ordenada, secuenciada y detallada de los procedimientos, que se realiza al para la gestión de cobranzas de créditos vencidos, estableciendo de manera formal las políticas, métodos y técnicas que deberán realizarse durante la aplicación de cada uno de los procesos, así como las responsabilidades de cada uno de los empleados.

FILOSOFIA EMPRESARIAL

MISIÓN

Contribuir con el bienestar social y económico de sus asociados y de la comunidad en general

VISIÓN

Ser la cooperativa amiga que trabaja con identidad cooperativista para satisfacer las necesidades de sus asociados

VALORES CORPORATIVOS

- Respeto
- Responsabilidad
- Eficiencia
- Eficacia
- Lealtad
- Fidelidad

OBJETIVOS DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA

OBJETIVO GENERAL:

- Recuperar la cartera vencida en un 70% del monto total a la fecha del año 2014.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer principios que permite al personal de la empresa realizar esta labor con eficiencia.
- Creación de los procedimientos para la recuperación de cartera.
- Definir el procedimiento adecuado para la recuperación de cartera.
- Desarrollar e implementar el Manual de Procedimientos para la recuperación de cartera.

PRINCIPIOS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA

1.- La gestión de recuperación debe ser prudente, cordial y no puede afectar los canales de comunicación con los clientes, siempre y cuando haya respeto, y el proceso se trate del mejor modo posible por las dos partes interesadas.

2.- La cobranza al deudor debe ser planificada, organizado y preparada con anterioridad, para una buena dirección en el proceso.

3.- Los clientes morosos o deudores deberán estar informados de su situación antes del proceso de recuperación de cartera.

PROCEDIMIENTOS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA

En vista, que recuperar cartera vencida por un mal manejo de créditos implica rigurosidad y exigencia al deudor, de acuerdo a los principios establecidos para la recuperación nos vemos obligados en plantear procedimientos que inspiren confianza, cordialidad ya que la mejor manera para llegar a un acuerdo, que beneficie tanto a la empresa como al cliente deudor es que el proceso se desarrolle en un ambiente armonioso y apacible. Para la recuperación de certera se deberá seguir los siguientes lineamientos:

1.- El jefe de crédito, deberá realizar una lista de los clientes deudores en el que constará los siguientes datos:

- Nombres y apellidos del cliente.
- Dirección.
- Números telefónicos.
- Fecha de inicio de la deuda.
- Monto a pagar.

2.- El personal de la empresa deberá enviar una carta dirigida a los clientes deudores con la firma y autorización correspondiente de gerencia, la cual consta con el siguiente formato:

Se realizan la gestión de cobros de la cartera vencida de la Cooperativa, por la vía de la Mediación, con el fin de recuperar la cartera morosa que los diferentes usuarios adeudan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.

Tabla 32: Procedimiento para Recuperación de Cartera

Actividad	Acción	Cuando	Responsable	Evaluación		Quién evalúa el proceso
				Paga	No paga	
1. Envío de un mensaje de texto o correo electrónico al socio	Notificación preventiva de la fecha de vencimiento del crédito	Una semana antes de la fecha de vencimiento del crédito	Agente de cobranza			Asesor de Crédito
2. Llamada telefónica para averiguar el nivel de satisfacción del cliente	Concesión oportuna del crédito	Al momento de desembolsar el dinero.	Secretaria del área de crédito			Asesor de Crédito
3. Primera notificación de Vencimiento	Comunicar al cliente sobre el vencimiento del plazo de crédito	3 días después de la fecha de vencimiento	Agente de cobranza	Termina el proceso	Efectuar la segunda notificación de vencimiento	Asesor de Crédito
4. Segunda notificación de Vencimiento	Envío de la carta de notificación del vencimiento de la deuda	20 días de vencida la obligación	Analista de Crédito de cartera	Termina el proceso	Expirado el plazo estipulado de cobranzas (90 días), por política de la Cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado externo para su gestión extrajudicial y judicial.	Asesor de Crédito

Actividad	Acción	Cuando	Responsable	Evaluación		Quien evalúa el proceso
				Cumple	No cumple	
a) Admisión de las carpetas de los socios.	Se recibirán en el Departamento Jurídico las carpetas de todos los socios que reporten más de 90 días de vencimiento.	90 días de vencimiento	Departamento Jurídico	Termina el proceso	Acción b) Clasificación	Asesor de Crédito
b) Categorización	Se categoriza la cartera recibida, conforme a los días de vencimiento, reincidencia, montos, garantías, y zonas de ubicación geográfica.	Recepción de las carpetas de los socios	Departamento Jurídico		Acción c) Notificación de medio escrito	Asesor de Crédito
c) Comunicación medio escrito.	Elaboración de una misiva donde se le da a conocer al socio sobre el estado de la deuda, indicándole que se encuentra en cobro jurídico; de esta forma se logra que los socios se acerquen a financiar y cancelar la deuda, ser necesario se suscribirá un acta de mediación. En el caso de que no se de atención por parte del socio se iniciará el trámite en un centro de mediación para la invitación a la Mediación respectiva. De no cumplir esta acción por ésta vía se atenderá la cartera al cobro vía judicial.	Cartas de comunicación de la deuda	Departamento Jurídico		Acción d) Reestructuración del crédito.	Asesor de Crédito
d) Refinanciamiento del crédito.	Para el refinanciamiento de la deuda, corresponderá tener en cuenta la capacidad económica del socio. Para ello se realizará un nuevo contrato o adendum al contrato principal. La responsabilidad por el proceso de refinanciamiento corresponde al asesor de crédito, el departamento jurídico negociará los nuevos términos, garantías y condiciones.	Los socios se acercan a la cooperativa a realizar la refinanciamiento del crédito	Departamento Jurídico y Asesores de Crédito	Nuevo contrato o adendum a contrato principal	Acción e) Acta de mediación	Asesor de Crédito
e) Acta de Mediación	En el caso de que no se cumpla con el proceso anterior, se negociará previamente con el socio los montos y condiciones para refinanciación que estará garantizada con el contrato además de un acta de mediación. Para el caso de los socios que no se hayan acercado a la Cooperativa, se verificará los datos del socio y se enviará una invitación para iniciar con el trámite de mediación.	En el caso de que el socio haya reincidido en la inobservancia de la obligación, de ser el caso que una refinanciación no garantice la recuperación del valor de la deuda	Departamento Jurídico	Reestructuración del crédito	Acción f) Enviará una invitación para iniciar con el trámite de mediación.	Asesor de Crédito
f) Rastreo de pago	Se verifican los pagos que se hayan acordado sea en el acuerdo de	Inicia el trámite de	Departamento Juridical	Verificación de	Acción g) Cobro Judicial	Asesor de

	pago o mediante el acta de Mediación según las fechas resueltas en cada uno de los convenios si se han cumplido o no estos pagos.	mediación		los pagos realizados por el socio		Crédito
g) Cobranza Judicial	De no consumarse el acuerdo o el acta de mediación, o con los que no se haya podido llegar a un acuerdo, o no hayan asistido a las audiencias se iniciará cobro vía judicial, conforme a la normatividad legal que esté vigente Sea mediante el trámite establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación, de haberse firmado un acta de mediación, o, mediante un juicio ejecutivo de no haberse podido reconocer la mencionada acta o de no haberse acercado el socio, al predio de la cooperativa o a las audiencias de mediación, conforme lo establece la Ley.	No se haya podido llegar a un acuerdo, o no hayan asistido a las audiencias	Departamento Jurídico	Aplicara la Ley de Arbitraje y Mediación	Acciones de cobro vía judicial	Asesor de Crédito
h) Informes	Mensualmente o cuando el Departamento de Crédito, lo considere preciso se le remitirán informes del estado actual de las cuentas objeto de cobro.	Informes del departamento judicial mensualmente	Departamento Jurídico	enviarán informes del estado actual de las cuentas objeto de cobro	Traspaso a una agencia de cobro	Asesor de Crédito
i) Acción de cobro por parte de una agencia	Se contratará asistencia profesional enviando una carta a una agencia de cobro para que inicie el proceso de cobro directamente con el socio	Después de la ejecución de toda la acción judicial		Fin del proceso.		Departamento Jurídico de la cooperativa

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

Tabla 33: Programa de Acción

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS
Socialización a los socios y directivos	Socializar a los socios y directivos sobre el Manual de Recuperación de Cartera	Sesiones con los socios y directivos de la cooperativa	Humanos y Materiales	Gerente, Investigador	Informar a los socios y directivos sobre la adopción de un manual de recuperación de cartera
Capacitación	Entrenar a los empleados de la cooperativa en la recuperación de la cartera	Formación del grupos de trabajo para la discusión y aprobación del Manual de Recuperación de cartera	Humanos y Materiales	Especialista e Investigador	Empleados y socios habilitados para aplicar el Manual de Recuperación de Cartera
Aplicación	Emplean el Manual de Recuperación de Cartera	Ejecutan el proceso de Recuperación de Cartera	Humanos y Materiales	Empleados socios	Reducción de los índices de La morosidad de los socios
Valoración	Monitoreo y Valoración de la aplicación del Manual	Evaluación de la recuperación de cartera en base a criterios establecidos en el manual de créditos	Humanos y Materiales	Jefe de crédito	Estados Financieros no reflejen saldo negativo en la cuentas de activo exigible

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 34: Presupuesto

DESCRIPCIÓN	COSTO
Sesiones con los socios y directivos de la cooperativa	200,00
Formación del grupos de trabajo para la discusión y aprobación del Manual de Recuperación de cartera	500,00
Ejecutan el proceso de Recuperación de Cartera	1000,00
Evaluación de la recuperación de cartera en base a criterios establecidos en el manual de créditos	500,00
Total	\$2.200,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

El presupuesto para la aplicación de la propuesta de las distintas actividades para complementare las políticas crediticias de la cooperativa es de 2.200,00 dólares americanos.

6.9. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA Y CONTROL DEL PLAN

La propuesta será evaluada constantemente por los responsables asignados; además se controlara el cumplimiento de los objetivos por medio de la siguiente matriz.

Tabla 35: Matriz de Monitoreo y Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente, Presidente y jefe de créditos y cobranzas
¿Por qué Evaluar?	Para verificar si se está cumpliendo con la propuesta y los objetivos
¿Para qué Evaluar?	Para medir el grado de factibilidad que ha tenido la propuesta.
¿Con qué criterios?	Teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia, calidad y desarrollo de la empresa.
Indicadores	Cuantitativos y Cualitativos.
¿Qué evaluar?	Los objetivos establecidos dentro de la propuesta.
¿Quién evalúa?	Gerente, Presidente y jefe de créditos y cobranzas
¿Cuándo evaluar?	Al final de la aplicación de la propuesta
¿Cómo evaluar?	Proceso metodológico.
¿Con qué evaluar?	Encuesta e investigación de campo.

Fuente: Matriz de monitoreo y evaluación.

Elaborado por: Álvaro Sánchez C. (2014)

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, L. (2006). *Producto Cobranza*. Eurodom plta 4°.
- Alvira, M. (1982). *La irrupción del entorno. In Sociología y medio ambiente*. España .
- Ana Franco. (2008). *ESPOL*. Recuperado el 2007, de Diseño Muestral Y Codificación De Variables: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:C-rHeQ2WHfIJ:https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5731/9/CAPITULO_2_DISE%25C3%2591O_MUESTRAL_Y_CODIFICACION%25C3%2593N.doc+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- Andrade Marco. (2010). *Credito Responsable*. Medellin: Colombia color edid.
- Anonimo. (2002). E-conomic España. *e-conomic*, 45.
- Arjundia, J. (2008). *Juridicas Definiciones* . Bogota.
- Banco Central de Honduras. (2008). *Marco Descriptivo Política Crediticia*. Honduras .
- Barquero José, Rodríguez de Llauder Carlos y Barquero Mario. (2007). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* McGraw-Hill Interamericana de España: Segunda Edición.
- Bernal John. (1967). *Historia social de la ciencia 2 La ciencia en nuestro tiempo*. Barcelona (España): Ediciones Península.
- Botero, M. (2009). *Reglamento De Seguimiento, Control Y Cobranza De La Cartera De Creditos* .
- Brachfield P. (2005). *Jaque a los impagados*. España: Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2009). *Gestion de Credito y Cobro* . España : Bresca .
- Buch, T. (1999.). *Sistemas tecnológicos*. Buenos Aires (Argentina): Aique.

- Camacho, R. (2008). *Discusiones sobre serviciosde*. Perú.
- Castaño H, R. F. (2005). *El modelo logístico: una herramienta estadística para evaluar el riesgo de crédito*. Medellín: Revista Ingenierías Universidad de Medellín, 4(6), .
- Centeno Reyes. (2013). *Provisión Para Cuentas Incobrables*. Venezuela.
- Cerón, C. (2006). *Metodologías de investigación social*. Santiago de Chile: LOM.
- Cervera Josep. (2002). *La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación*. Diaz de Santos.
- Clemens, H. (2013). *El modelo agroexportador renovado*. España: Ediciones Historica De La Revista.
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2015). *Características de la Garantía de Credito*. CNPDUSF.
- Crespo Tirado & Diaz Enciso. (2013). *Factibilidad Para La Creacion De Una Empresa De Cobranzas Y Asesorias Para La Recuperacion De Cartera Organizaciones Publicas, Privadas Y Mixtas En La Ciudad De Barrancabermeja*.
- David Fred R. (2003). *Conceptos de la Administración Estratégica* . México : Pearson Educación .
- Diccionario de, Marketing,. (1999). *Marketing*. Cultural S.A.
- Esparza, J. (2012). *Políticas Crediticias "Sistema Economico II"*. Zacatecas, México.
- Felipe Osterling y Carlos Cárdenas. (1988). *Las Obligaciones*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Finanzas Practicas . (4 de 6 de 2009). *Finanzaspracticass*. Obtenido de <http://mx.finanzaspracticass.com/1692-Historial-crediticio.note.aspx>

- Fiorillo, C. (2012). *Tendencias de cobranza y de recuperacion de cartera en el sector financiero a partir de la crisis* . México .
- Fuentes, Arturo. (2013). Ranking Financiero 2013. *EKOS*, 24.
- Galindo, C. (1998). *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*. México: Wesley Longman.
- Gitman. (1996). *Economía* . Recuperado el 17 de 6 de 2013, de ECONOMIA: www.n-economia.com/.../amlopez_jjmendez_mdones_jun09.pdf -
- Gitman L. (2003). *Principios de administración financiera*. México: Pearson educación.
- Gitman, L. (1996). *Administracion Financier Básica* . México: Harla.
- Guadarrama, P. (2008). *Fundamentos Filosóficos y Epistemológicos De La Investigación*. Cuba: Centro de Estudios Miguel Enriquez.
- Hernández, J. (2006). *Sistema de Créditos y Cobranzas para mejorar la Gestion del Departamento de Créditos*. Ambato: Facultad de Contabilidad y Auditoria UTA.
- Herrera, Medina, Naranjo, et al. (2008). *Tutorial de la Investigacion Cientifica* (Segunda edición ed.). Bogotá.
- Horacio Madkur. (2010). *Finanzas*. Tucuman.
- Horne, J. C. (2002). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. Mexico: Marisa de Anta.
- Huerta, J. (2006). *Dinero, crédito bancario y ciclos económicos*. Madrid: Unión Editorial.
- Jefatura del Estado. (2011). *Legislación consolidada*. España : «BOE».
- JEP Cooperativa. (26 de febrero de 2005). *Todo prestamos.com*. Obtenido de www.coopjep.fin.ec/: <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>
- Johnson, R. (2009). *Administracion Financiera*. México: Cecs Edicion 2a.

- Joseph Weiss y Luis Guerras. (2008). *Dirección Estratégica de Empresas*. España: publicaciones Vertice S.L.
- Karl Marx, Vigotsky, Riviere, Leontiev, et al. (11 de 10 de 2008). *paradigma critico propositivo*. Recuperado el 13 de 6 de 2013, de <http://www.paradigma critico propositivo.com>
- Kuhn, T. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas*. Mexico: FCE.
- Landgraf, K. (2011). *Requirement Management in Product Development*. Symposion Publishing ISBN 978-3-939707-84-4.
- Levy L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México: Editorial Fiscales ISEF.
- Lic. Isabel A. Solís Hernández. (2006). *El análisis documental como eslabón fundamental para la eficiencia de los servicios de información*. Habana: IDICT.
- Lozano, R. y S. Morillo, F. (2006). *Indicadores de colaboración científica inter-centros en los países de América Latina*. Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*. (cuarta, Ed.) México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Marín, M. (2003). *Los modelos de valoración de opciones en la gestión del riesgo de crédito*. EEUU: Boletín de Estudios Económicos, 58(179), 329-365.
- Martínez Daniel y Milla Artemonio . (2012). *Metas Estratégicas* . Madrid: Díaz de Santos .
- Martinez, P. (2005). *Diccionario Práctico de Términos Economicos Financieros* (tercera ed.).
- Mavil Daniel. (2012). *Garantias Crediticias*. UNIVISM.

- Modigliani F. y Miller M. (1958). *The cost of capital, corporation finance and the theory of investment*. EE.UU.: The American economic review, .
- Montalvo, O. (2005). *"Administración Financiera Básica. El Corto Plazo"*. San Andrés : Univ. Mayor de San Andrés .
- Moyer, Macguigan, Kretlow. (2005). *Administración Financiera Contemporánea*. México: International Thomson Editores S.A.
- Narvéz Lizardo, Pérez Ortega . (2009). *La gestión del riesgo*. Bogota .
- Nogales, S. (2008). *Implementación de un manual de procedimientos en la concesión y recuperación de créditos en Automotores Pérez para reducir el riesgo de la empresa*. Ambato: Facultad de Contabilidad y Auditoría UTA.
- Novales, A. (2010). *Política monetaria antes y después de la crisis financiera*. Departamento de Economía Cuantitativa, Universidad Complutense, Marzo.
- Orrego, C. (2006). *El Impuesto Territorial en Chile*. Chile: Lincoln Institute of Land Policy.
- Ortega, A. (2002). *Introducción a la Finanzas* . México: McGraw Hill.
- Paredes Vicente. (2012). *Recuperación de Cartera Vencida*. Ambato.
- Paredes, V. V. (2012). *Recuperación de Cartera Vencida para mejorar la Liquidez de la Empresa*. Ambato: Facultad de Ciencias Administrativas UTA.
- Pérez Clavijo y M. Díaz. (2013). *Modelo para la administración del riesgo crediticio y su relación con tesorería para la compañía*. Colombia .
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Esic.
- Pozo, K. (17 de Mayo de 2007). *Yahoo*. Obtenido de Asesora empresarial y financiero:

<http://answers.yahoo.com/question/index?qid=20090805041556AAmU8op>

Ripia, J. (2006). *Recaudación y Cobranza del Impuesto*. Chile : Lincoln Institute of Land Policy.

Roberto Espinosa. (2015). *Marketing y PIMES*. Madrid.

Rodriguez, R. H. (2009). *Comercialización con Canales de Distribución*. Struo.

Sabino, C. (1989). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: El Cid.

Santandreu, E. (2000). *Gestion y Analisis de Riesgo* . España.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (Noviembre de 2011). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Recuperado el 2014, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II-1.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2012). *Ley Organica de la Economía popular y solidaria*. Quito: Ecuador.

Vidal Jaime (et al.). (2006). *Colección Textos de Jurisprudencia*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Vidal, F. (2004). *Economía y Satisfacción* . Medellín : SENECC.

Villaseñor Fuente. (2004). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. México: Trillas.

Villegas Sabino. (2005). *Los créditos financieros*. Perú.

Wales, J. (2013). *Enciclopedia Libre*. Buenos Aires.

Wheeler, Steven, Hirsh. (2005). *Los canales de distribución*. Norma.

Wilches Chaux, G. (2008). *Fundamentos éticos de la gestión del riesgo*. Nómadas, (22), 48-61.

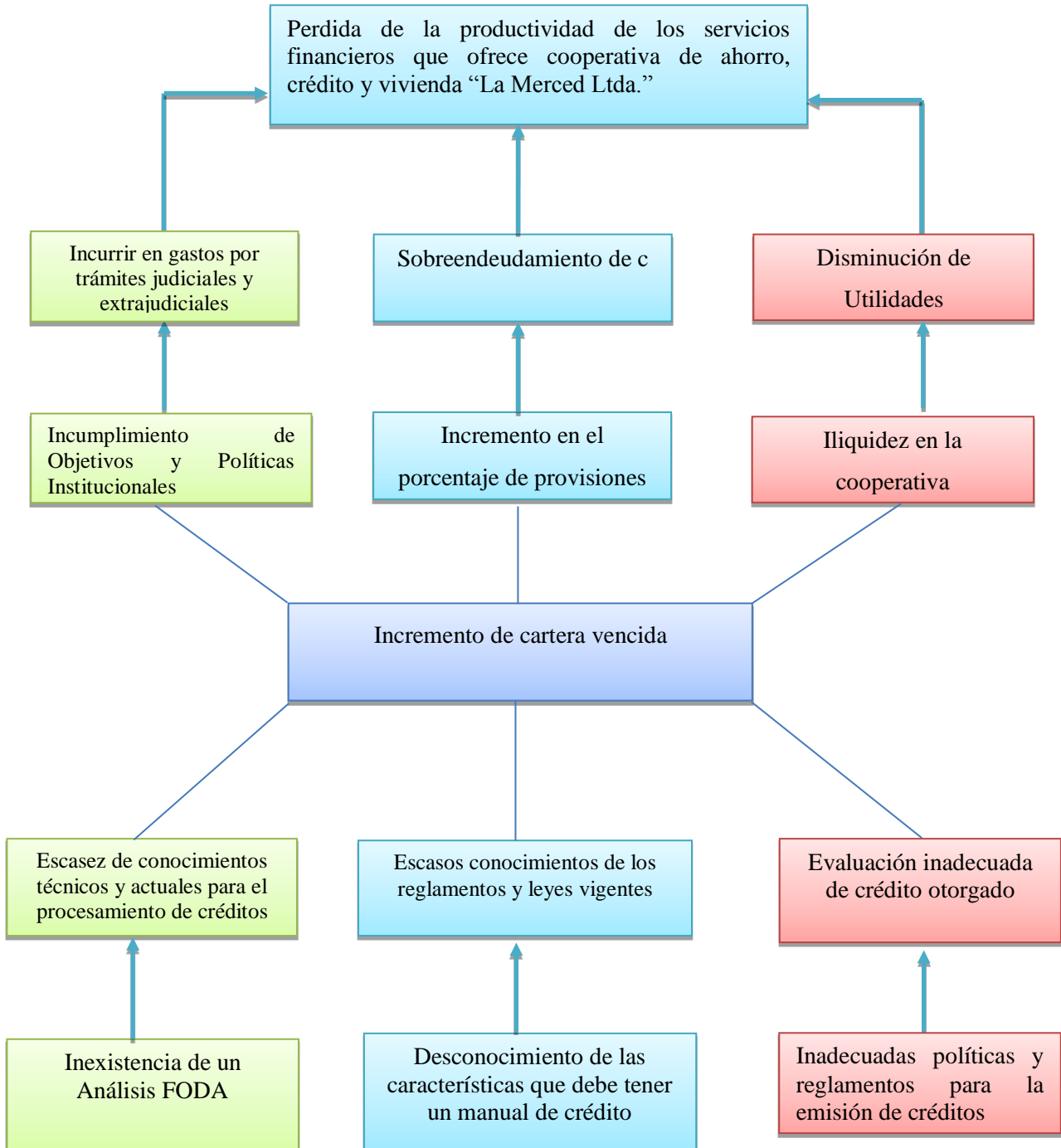
Wilso Morocho Camino. (Diciembre de 2013). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8297/1/201%20o.e..pdf>

Yungán Jenny. (2001). *El Ingreso Corriente Influye en el Otorgamiento de Credito para consumo*. Ambato.

Zuñiga Leonardo . (1987). *Crédito Cooperativo* . Costa Rica : EUNED.

ANEXOS

Anexo 1: Árbol de Problemas



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)



Anexo 2: Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida a los clientes internos y externos de la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced Ltda.

Buenos (as) días/tardes, soy estudiante de pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas. Le solicito por favor me regale unos diez minutos de su valioso tiempo para responder a esta encuesta, cuyo objetivo es: Determinar cómo las políticas crediticias se asocia en la recuperación de cartera vencida de la cooperativa.

Sírvase contestar marcando con una X en la alternativa que mejor refleje su opinión/situación.

1. ¿Qué tipo de crédito cree usted que es el más solicitado por los clientes?

Crédito de Vivienda	
Microcrédito	
Crédito de Comercial	
Crédito Consumo	

2. ¿Cada qué tiempo la institución realiza estudios de sus antecedentes históricos?

Anualmente	
Bianual	
Cada 5 años	
Cada 10 años	
Nunca	

3. ¿Se cumplen políticas administrativas de Requisitos de crédito para otorgar créditos?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

4.- ¿La cooperativa se rige por políticas de crédito para establecer el tiempo orientado al cobro oportuno de las cuentas por cobrar?

Si	
No	

5. ¿Cree usted que se debe segmentar a los clientes en base a las variables de comportamiento histórico crediticio?

Si	
No	

6.- ¿Considera usted de vital importancia ofrecer productos de cobranza que ayuden a regularizar su cuenta o liquidar sus deudas?

Muy importante	
Importante	
Casi importante	
Casi no importante	
Nada importante	

7.- ¿Cree usted importante que un ejecutivo de la cooperativa le asesore financieramente brindándole una atención personalizada y proponer soluciones integrales con el fin de ofrecer un mejor servicio al cliente?

Muy importante	
Importante	
Casi importante	
Casi no importante	
Nada importante	

8.- ¿Cree que se debe implementar procesos a través de la estandarización, mediante indicadores, lineamientos y políticas que permitan tener un enfoque al otorgar créditos?

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

9. ¿Está de acuerdo que se debe mejorar el mecanismo de cobranza autorizando los procesos como un sistema de mejoramiento Tecnológico?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

10. ¿Cuáles son las causas por las que la cooperativa no recupera cartera vencida?

Evaluación inadecuada de crédito otorgado	
Inadecuadas Políticas de Crédito	
Débil liderazgo	
Fuentes externas	

Anexo 3: Ficha de Observación

Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda "La Merced Ltda."

Ficha de observación

Aspectos a observar	SI	NO
• Cartera vencida	X	
• Cartera morosa	X	
• Manual de crédito	X	
• Políticas de crédito	X	
• Mecanismos de recuperación de cartera		X
• Productos de cobranza		X

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Álvaro Sánchez (2014)

Anexo 4: Manual de Crédito Cooperativa

MANUAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA.-AMBATO

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

LA MERCED LTDA.- AMBATO

CONSIDERANDO

Que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., debe contar con un marco normativo que regule las actividades de análisis, concesión, administración y recuperación de los créditos.

Que, es necesario detallar ese marco normativo a través de principios y políticas que deben ser formalmente observados y cumplidos por todo el personal que está involucrado en las áreas de crédito para garantizar un adecuado desempeño y calidad de servicio.

En uso de las atribuciones contempladas en el Estatuto, resuelve expedir el siguiente:

MANUAL DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA.- AMBATO

CAPÍTULO I DECLARACIÓN DE POLÍTICA GENERAL

Art. 1.- Introducción

El presente Manual de Políticas de Crédito debe constituirse en una herramienta de apoyo para la prestación del servicio de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda. - Ambato

El Manual ha sido diseñado considerando las prácticas usadas por la Cooperativa y las influencias del entorno financiero del país, tratando de esta manera que se adapte a los requisitos mínimos de una sana administración en el proceso de crédito.

Una vez aprobado el presente Manual por el Consejo de administración, su aplicación y ejecución corresponde a la Gerencia General, Comités de Crédito y demás personal relacionado. Su revisión y ajustes se harán de acuerdo a las modificaciones que se introduzcan a las políticas de crédito, cuando las condiciones de mercado así lo ameriten. La Gerencia General hará llegar las propuestas de modificación al Consejo de Administración para su aprobación.

El control de cumplimiento de este Manual, le corresponde al departamento de Auditoría Interna; quien verificará su cumplimiento y harán llegar a la Gerencia General sus observaciones y recomendaciones.

Art. 2.- Estrategias para el servicio de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.-Ambato, como institución de intermediación financiera, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorros y con éstos apoyar a personas con necesidad de crédito, previo estudio con respecto a la **seguridad, liquidez, capacidad de pago y conveniencia** que presenta o que ofrece el prestatario.

La prestación del servicio de crédito debe ser **eficiente y oportuna**, tomándose el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a las tasas de interés competitivas, con el propósito de

satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran.

La finalidad del crédito es poner a disposición de los socios dedicados a actividades comerciales, de producción y consumo, el capital solicitado; requiriendo que este capital tenga un destino productivo, que genere un beneficio para el socio, permitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, generando posibilidades de ahorro o cubrir necesidades personales o familiares y a la Cooperativa satisfacer como mínimo: el costo de capital, los gastos operativos y administrativos, así como la creación de reservas que fortalezcan su capital institucional y genere un excedente que se retribuya en beneficio del socio a través de la creación de nuevos servicios.

La Cooperativa tiene por política declarada cumplir con todas las leyes aplicables en el Ecuador y en la normativa promulgada dentro del marco de las mismas. Esta política tiene como intención específica incluir todas las facetas de la concesión de créditos, el manejo y tramitación de solicitudes de crédito, consultas de crédito, datos relativos a tasas de interés, plazos y costos de crédito; así como las penalidades por mora.

No se negará el servicio a ningún socio de la Cooperativa por motivo de discriminación racial, religiosa, sexo, estado civil, incapacidad física o edad (siempre y cuando el solicitante tenga capacidad para celebrar un contrato obligatorio y de las demás condiciones que contemple la Ley, los estatutos y normativa de crédito).

Ningún funcionario o empleado de la Cooperativa podrá de manera alguna, desanimar a un socio de presentar una solicitud de crédito. La Cooperativa aceptará y dará curso a la solicitud de cualquier socio que desee someter un pedido de crédito. Tales pedidos deberán presentarse por escrito en los formularios que la Cooperativa destine para el efecto. No se dará trámite a ningún pedido verbal.

Art. 3.- Objetivos

Este manual contiene políticas, normas y procedimientos que establecen los lineamientos a seguir en el proceso de crédito a fin de maximizar el logro de los siguientes objetivos:

a. Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable:

La cartera de préstamos de la Cooperativa será de naturaleza exigible a corto, mediano y largo plazo, haciendo los esfuerzos correspondientes para mantener una cartera sana y balanceada en razón de mantener una adecuada liquidez y menor riesgo de los recursos canalizados como préstamos.

b. Invertir los fondos de la Cooperativa en forma aprovechable para su crecimiento en beneficio de sus socios y para la protección y seguridad de los ahorristas:

Mantener el riesgo a un nivel razonable es de suma importancia y la calidad del crédito prevalecerá sobre las oportunidades comerciales. El mantenimiento de una buena calidad del crédito dependerá del otorgamiento de préstamos sólidos y del seguimiento de los mismos a través de la evaluación periódica de la calidad de la cartera y la adopción de medidas para su recuperación oportuna.

c. Atender las necesidades reales de crédito de los socios de la Cooperativa:

Asegurar respuestas oportunas, adecuadas y competitivas para las solicitudes justificadas de préstamos, observando que las mismas representen formas viables para el empleo de fondos disponibles para su colocación. La Cooperativa mantendrá la respuesta social adecuada a los socios en una forma consistente con los principios sólidos de crédito.

d. Llevar a cabo el proceso de crédito dentro de una concepción legal y ética:

El Consejo de Administración, otros niveles resolutivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa llevarán a cabo los trámites de préstamos en total acuerdo a los lineamientos éticos y a los posibles conflictos de intereses.

e. Delegación de autoridad y responsabilidad del Consejo de Administración:

Las autoridades crediticias y los procedimientos de aprobación de la Cooperativa se basan en una delegación de autoridad por medio de niveles de autorización estructurados. Sin embargo, sin importar la autoridad crediticia individual delegada o la cantidad de crédito aprobado, el Consejo de Administración ostenta la responsabilidad última por el riesgo del crédito que es asumido por la Cooperativa.

f. Actualización

Las políticas crediticias de la Cooperativa, tal como se señala en este manual, serán revisadas y aprobadas por el Consejo de Administración en consideración a los siguientes factores:

- Cambios dentro de las condiciones de mercado
- Cambios en leyes y reglamentos
- Cambios en la condición financiera de la Cooperativa y en su capacidad de préstamo
- Cambios en los planes estratégicos de la Cooperativa
- Otros factores que puedan ser aplicables

Los cambios apropiados, de existir, se harán y se promulgarán por el Consejo de Administración y se comunicarán a todo el personal responsable de la administración crediticia.

Art. 4.- Políticas Generales

Las políticas generales que gobiernan las actividades de crédito de la Cooperativa son las siguientes:

a. Los préstamos se otorgaran a personas naturales y jurídicas afiliadas a la Cooperativa, de acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero, y siguiendo la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

b. El crédito que provea la Cooperativa debe orientarse a la financiación de actividades lícitas de: vivienda, consumo y micro empresariales.

c. El servicio de crédito estará fundamentado en la captación de ahorros e inversiones que la Cooperativa realice en su mercado de influencia. El financiamiento externo se considerará como una fuente complementaria y eventual, debiendo orientarse únicamente para satisfacer o financiar prioridades señaladas en el punto anterior.

d. El crédito debe ser el mejor servicio de la Cooperativa en conjunción con la captación de ahorros e inversiones, para ello se buscará el máximo nivel de eficiencia en cuanto a la oportunidad de su entrega, montos ajustados a las necesidades y capacidad de pago de los socios, así como a las disponibilidades de la Cooperativa; buscando ampliar y diversificar el acceso al crédito evitando la concentración del riesgo.

e. Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos, actuando prudentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.

f. Debe mantenerse una constante acción de información asesoría a los socios sobre la correcta utilización del crédito.

g. El crédito ofrecido deberá estar disponible bajo condiciones de tasas de interés reajustables y/o fijas competitivas dentro del mercado financiero, buscando márgenes de intermediación que garanticen la cobertura de los costos financieros, gastos administrativos - operativos, protección de cartera, fortalecimiento del capital institucional y la generación de un excedente razonable.

h. La Cooperativa evaluará periódicamente la calidad de su cartera y a la vez provisionará adecuadamente para la protección de la misma, efectuando además el saneamiento de los préstamos que se califiquen como irrecuperables.

i. Se fijarán los plazos de los préstamos de acuerdo al destino de los mismos. Para lograr la máxima rotación se procurará mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.

j. La Cooperativa debe actuar con la suficiente exigencia en cuanto a las garantías y al cumplimiento de los pagos, esto implica la preferencia de garantías reales, la amortización mediante las deducciones de los roles de pago para quienes sean empleados y la vigencia de los seguros de las garantías aceptadas, cuando el caso lo amerite.

Para la aceptación de garantías personales, se debe evaluar la capacidad de pago del o los garantes previniendo que eventualmente se podría recurrir a ellos para la recuperación de la obligación. Para esto se tomarán en consideración las obligaciones directas y contingentes que los garantes tengan, más las que en ese momento estarían contrayendo.

k. Los créditos concedidos deberán garantizar su retorno para continuar el ciclo multiplicador que beneficie a un mayor número de asociados, basándose en el principio crediticio que señala que un crédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítica, oportuna y eficientemente.

CAPÍTULO II ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CREDITICIA Y NIVELES DE APROBACIÓN

Art. 5.- Consideraciones Generales

La máxima autoridad de la política crediticia es el Consejo de Administración, toda otra autoridad es nombrada por éste en función de delegación. Las autoridades de crédito delegadas son:

- Comité de crédito

Este comité recibe la delegación del Consejo de Administración para aprobar créditos de acuerdo a las políticas crediticias vigentes que están emitidas por este Consejo de Administración en el cuadro de políticas crediticias, en este manual y demás reglamentos que se elaboren para este fin.

La aprobación de una operación de crédito deberá ser autorizada por mínimo tres funcionarios del comité, además deberá contar con la recomendación del asesor de crédito responsable de la relación crediticia con el socio.

El único organismo facultado para tomar decisiones que no contemplen las políticas vigentes será el Consejo de Administración

Art. 6.- Conformación

a. Se integrará un Comité de Crédito, de carácter técnico y estará integrado por:

- Gerente General
- Jefe de agencia
- Jefe de crédito

Art. 7.- Responsabilidades del Comité de Crédito

- a. Mantener una conducta ética.
- b. Cumplir y hacer que se cumplan todos los requisitos legales.
- c. Seguir las políticas y procedimientos establecidos.
- d. Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- e. Mantener la objetividad en su análisis.
- f. Autorizar con su firma o rubrica cada una de las operaciones de crédito propuestas
- g. Mantener un libro de actas, con firmas de responsabilidad, en el que se detallen todos los créditos aprobados.
- h. Entregar al Departamento de Crédito en forma inmediata las solicitudes de crédito resueltas y los demás documentos necesarios para su respectivo trámite.

Art. 8.- Autorización de excepciones

Toda excepción a las políticas de crédito aprobadas por el Consejo de Administración que no se refiera a tasas, comisiones o montos máximos podrá ser aprobada únicamente por el Comité de crédito.

Art. 9.- Reuniones y constancias de sus actuaciones

El Comité de Crédito se reunirá de acuerdo a las necesidades de aprobación de operaciones, los días de reunión deberán ser notificados oportunamente.

Art. 10.- Carácter confidencial de las actuaciones y decisiones

Tanto las actuaciones como las decisiones del Comité de Crédito son de estricto carácter confidencial y en consecuencia solamente pueden ser divulgadas a través de los canales propios de la Cooperativa a los Organismos o personas a quienes compete conocerlas.

Para efecto de informaciones a los socios sobre el resultado de sus solicitudes de crédito, estas serán comunicadas a través de los Asesores de negocios o el Jefe de negocios, con base en las constancias escritas en las respectivas actas del Comité de Crédito.

CAPÍTULO III DE LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO

Art. 11.- Consideraciones Generales

El cumplimiento de esta política le corresponde a la Gerencia General, jefes de crédito, asesores de negocios y todo el personal que por sus funciones esté involucrado en las actividades de crédito.

La administración de las actividades crediticias será supervisada por la jefatura de crédito, para cumplir con este propósito debe formular y mantener procedimientos idóneos para la realización de las actividades crediticias.

Art. 12.- Políticas de administración de crédito

La administración del crédito se sujetará a las siguientes políticas:

a. Reputación crediticia y activos de socios y clientes

Es política de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced otorgar créditos solamente a socios y clientes de buena reputación crediticia. Los socios y clientes deberán mantener buenas referencias crediticias a fin de demostrar su calificación para recibir crédito y referencias adicionales para verificar

su reputación crediticia. Los resultados de estas investigaciones deberán ser documentadas en la carpeta de crédito.

La reputación crediticia y condición financiera de todo solicitante de préstamo y de sus garantes, si los hubiere, deberán ser analizadas por el funcionario de crédito para determinar su capacidad de pago que conlleve a satisfacer oportunamente cualquier obligación de crédito contraída.

Es política de la Cooperativa que el valor de todo inmueble que se acepte como garantía de un crédito esté respaldado por un avalúo autorizado. Todo avalúo debe ser efectuado por peritos reconocidos y calificados en el país, sea por órganos jurisdiccionales o por los organismos de control del sistema financiero nacional. Los socios deben cubrir los gastos de los avalúos y sus revisiones.

b. Destino del crédito

Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito. Es responsabilidad del funcionario de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.

El funcionario de crédito determinará si el crédito pretendido es para fines productivos y si será de probable beneficio para el prestatario.

c. Fuentes de repago

Todos los créditos serán otorgados y acreditados a una cuenta de ahorros del socio y/o cliente, en el entendido de que serán reembolsados en efectivo. Por lo tanto:

- Deben identificarse las fuentes de generación de efectivo en el análisis de la capacidad de pago.
- Debe existir una fuente definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito.
- El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de efectivo del socio y con las políticas de crédito de la Cooperativa.

d. Verificación y Supervisión de crédito

La Verificación será un proceso de control antes de la aprobación o negación del crédito; consiste en confirmar la veracidad de la información proporcionada por el socio o garantes en la Solicitud de Crédito, en forma física o a través de cualquier otro medio que permita comprobar su existencia y autenticidad, tanto para el solicitante como para los garantes.

Es responsabilidad del Asesor de crédito supervisar las relaciones con el grupo de socios que le han asignado, manteniendo contactos frecuentes y efectivos con estos. El Asesor de crédito se mantendrá al tanto de la situación financiera del socio, la administración y los aspectos más importantes de su negocio, de esta manera el Asesor de crédito deberá ser el " primero en saber" si ocurre un deterioro en la calidad del crédito para tomar las medidas que sean necesarias.

Para ello se observarán las siguientes **Políticas de Verificación y Seguimiento de Crédito**:

1.- Proceso de verificación

El proceso de verificación incluirá lo siguiente:

1.1.- Verificación domicilia

• Domicilio Particular:

Se efectuará visita con base a comprobante original del último de pago de luz, agua o teléfono.

- **Dirección laboral:**

Confirmación telefónica con un funcionario autorizado de la empresa.

1.2.- Fuente de los ingresos

- **Dependientes:**

Se verificará que las firmas registradas en la solicitud coincidan con el original y copias de la Cédula de Identidad. Planilla(s) o roles de pago con firmas de responsabilidad y con desglose de ingresos y egresos. Se aceptarán fotocopias siempre que se encuentre certificadas

Cuando se trate de certificados de ingresos se requerirá que el certificado del empleador sea en hoja membretada y deberá incluir datos tales como: cargo, estabilidad o antigüedad laboral, renta que percibe, fecha de emisión, nombre y cargo de la persona que firma el certificado y sello de la empresa.

- **Independientes:**

Contratos de prestación de servicios en el caso que sea contratistas o profesionales.

Matriculas o Inscripción en colegios profesionales.

Formularios de impuesto a la renta en el caso que sea profesional de libre ejercicio o negocios legalmente establecidos.

Flujo de caja del socio, elaborado por el asesor con documentación de respaldo (Facturas, contratos, declaraciones de impuestos, etc.) o cualquier información que permita establecer confiablemente sus ingresos y egresos diarios, semanales, mensuales o anuales, dependiendo de su actividad.

1.3.- Continuidad laboral y/o del negocio:

- Fotocopia del carné de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o,
- Certificado de antigüedad laboral o,
- Rol de pagos o certificado de ingresos que indique la fecha de ingreso.
- En caso de negocios independientes establecer que el negocio este en marcha y sea de futuro.
- Fecha de inicio de actividades en el RUC o carné de afiliación gremial.

1.4.- Situación patrimonial

Se verificará la veracidad de la situación patrimonial del socio, sus activos y pasivos.

- **Activos:**

Certificaciones bancarias, inversiones.

Copias de escrituras de bienes inmuebles o comprobantes de pagos de impuestos de predios urbanos.

Copias de títulos de propiedad de bienes muebles, maquinaria, equipos, etc.

Matrículas de vehículos

- **Pasivos:**

Formulario actualizado de central de Riesgos.

Referencias bancarias telefónicas. Siempre que un solicitante o sus garantes presenten deudas vigentes en central de riesgos deberá solicitarse referencias bancarias telefónicas.

Cuando el socio o garante(s) muestre pagos vencidos y manifieste que ya se igualó en sus pagos deberá requerirse certificado de estar al día.

1.5.- Referencias personales y comerciales

- **Personales y familiares:**

Se exige por lo menos una referencia con teléfono y dirección claramente identificables de familiares que conozcan y que no convivan con él deudor o garantes de la deuda, según el caso.

Se exige por lo menos una referencia con teléfono y dirección claramente identificables de amigos o conocidos que puedan dar fe de la integridad personal y solvencia moral del deudor o garantes, según el caso.

- **Comerciales:**

Se requiere nombres y números de teléfonos de casas comerciales en las que hayan adquirido algún artículo a crédito o al contado, (dos referencias).

2.- Criterios de no aceptación

Un crédito debe ser rechazado luego de la verificación por:

- Información inexacta en la dirección de su domicilio.
- Información inexacta en el número de cargas familiares o estado civil.
- Estar ubicado el domicilio en zonas consideradas como de ALTO RIESGO.
- Si el solicitante o garante proporcionan direcciones diferentes a las que constan en la solicitud.
- No vivir permanentemente en la dirección señalada por el solicitante o garante.

3.- Prohibiciones

- Se prohíbe que una persona sea garante de más de una operación crediticia en la institución, se exceptúan de esta prohibición a las personas que mantengan garantías reales suficientes (cobertura mínima del 140%) para cubrir los riesgos directos e indirectos que asuman.
- Se prohíben los préstamos conyugales (esposo y esposa), a excepción de casos en los cuales los cónyuges tengan separación de bienes o los préstamos tengan diferente destino o diferente fuente de repago, lo cual debe ser demostrado documentadamente, siempre y cuando mantengan garantías reales suficientes para cubrir los riesgos directos e indirectos que asuma la sociedad conyugal.

4.- Política de seguimiento

Luego de concederse un crédito es responsabilidad del asesor hacer el seguimiento de la operación para conocer si los recursos se utilizaron en la finalidad para la cual fueron otorgados y así cerciorarse de que no hubo desvío de fondos, como política institucional se ha definido que en los créditos iguales o superiores a \$ 10.000 el asesor deberá confirmar, a los 60 días de otorgada la operación.

CAPÍTULO IV DEL MERCADO OBJETIVO, DISTRIBUCIÓN, CONCENTRACIÓN Y LÍMITES DE LA CARTERA

Art. 13.- Consideraciones Generales

La institución debe definir como su mercado objetivo, al segmento de socios y/o clientes de la Cooperativa ubicados en las diferentes zonas en donde tenga presencia, a los que la Institución dirige sus productos y servicios de acuerdo a su planificación estratégica y objetivos de mercado. Las necesidades de financiamiento de estos socios estarán comprendidas dentro de los límites mínimos y máximos que la Cooperativa esté dispuesta a otorgar, de acuerdo a las regulaciones legales vigentes tanto internas (Políticas de crédito), como emanadas por los organismos de control.

Art. 14.- Ubicación Geográfica

A fin de evitar la dispersión de los prestatarios, es política de la Cooperativa buscar la mayor penetración posible en la comunidad donde se ubica, por lo que se harán todos los esfuerzos de mercadeo para lograr este propósito, así mismo al servir a la comunidad donde se ubica la Cooperativa, se abstendrá de ofrecer crédito fuera del área que se puede conocer bien y servir, no es una práctica "sana y segura" prestar en mercados lejanos que no conozcan o estén fuera del radio de acción de funcionarios y Comités de Crédito de la Cooperativa. Se evitarán las zonas de alto riesgo natural así como aquellos

lugares en donde, de acuerdo a nuestra base de datos, existan altas concentraciones de socios y/o clientes que hayan incurrido en incumplimientos.

Art. 15.- Distribución y concentración de cartera

En el manejo de la cartera de préstamos, todas las operaciones deberán orientarse hacia una diversificación eficiente de las colocaciones, procurando el bienestar económico de los socios, la Cooperativa evitará concentrar su cartera de préstamos, así como en sectores susceptibles a ser afectados negativamente por situaciones de mercado o cambios tecnológicos y/o legales.

El Consejo de Administración delegará al Comité de Crédito y a la Gerencia General el manejo de la cartera y su exposición, quienes son responsables por la aplicación.

Art. 16.- Límites de Cartera de crédito Global y por Socio

Se define la exposición de la cartera de créditos de la Cooperativa como la suma de la cartera de crédito y los contingentes, los límites definidos son:

a. Límites por Socio

Los límites de crédito vigentes en la institución estarán bajo las siguientes consideraciones:

- El monto máximo por socio de los préstamos que conceda la Cooperativa, estará detallado en el cuadro de políticas crediticias que periódicamente aprueba el Consejo de Administración.
- Los límites de exposición crediticia por socio estarán sujetos a las disposiciones contenidas en el Título VII de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

b. Límites por producto

Los límites que se impongan a los productos crediticios de la Institución, son recomendados en informe emitido por la Gerencia General y aprobados por el Consejo de Administración. Estos límites son definidos y/o revisados anualmente o cuando las circunstancias lo ameriten.

c. Límites de cartera grupal vinculada

El total de la cartera de préstamos concedida a los miembros del Consejo de Administración, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, no podrá ser superior al 10% del Patrimonio técnico de la Cooperativa , calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

d. Límites de concentración de riesgo

La Institución evitará la concentración de Riesgos en determinados sectores o actividades para lo cual definirá límites, en función de datos históricos obtenidos de la base de datos institucional. Estos límites son definidos y/o revisados anualmente o cuando las circunstancias lo ameriten.

CAPÍTULO V DE LAS TASAS, COMISIONES Y SEGUROS

Art. 17.- Consideraciones Generales

La tasa de interés sobre las operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa deberá cubrir los siguientes costos:

- El costo financiero real de ahorros captados a corto, mediano y largo plazos.
- El costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa.
- El costo de las provisiones para proteger la cartera de préstamos.
- El aumento de reservas institucionales en proporción al crecimiento del total de activos.

En la fijación de las tasas activas, también se tendrá en cuenta el comportamiento del mercado financiero en el que opera la Cooperativa en cuanto a condiciones y servicios de crédito ofrecidos.

La tasa de interés aplicada a los créditos a un plazo superior a un año será variable o fija y se ajustará en base a las normatividades existentes, sin embargo en caso de tasa variables los ajustes se realizarán al menos trimestralmente, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

La Cooperativa estará sujeta a las limitaciones de tasas de interés que por las normas legales vigentes sean aplicables.

Art. 18.- Frecuencia de cobro de intereses

Los intereses se cobrarán de acuerdo al tipo del crédito concedido y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes.

Art. 19.- Comisiones y otros cargos

La Cooperativa cobrará las comisiones permitidas por ley, estas comisiones serán autorizadas por el Consejo de Administración, a través de las disposiciones crediticias vigentes, además deberán ser comunicadas al público en general.

Los gastos, (otros cargos), ocasionados por la instrumentación, evaluación, formalización o ejecución de una facilidad crediticia serán de cuenta del prestatario y se cancelarán a los respectivos profesionales, estos valores se cancelarán a través de la entidad. Tales cargos podrán incluir entre otros:

- Por los trámites legales necesarios previos a la formalización de garantías reales.
- Por los avalúos de los bienes que se presenten como garantías.

El desembolso del crédito no podrá efectuarse mientras los valores mencionados no hayan sido totalmente cancelados y por ningún motivo la Cooperativa deducirá estos valores del desembolso del crédito.

Art. 20.- Seguro de préstamos

Los préstamos que conceda la Cooperativa deberán tener un seguro de desgravamen, este seguro no podrá ser administrado directamente por la Cooperativa, por lo que será tercerizado, es obligación de la Cooperativa hacer conocer al socio el costo de la prima del seguro de desgravamen así como facilitar el trámite de cobro del seguro en caso de requerirse. Se exceptuará la cobertura de seguro de desgravamen en los casos en que el comité de crédito haya aprobado operaciones a socios que por su edad no están dentro de los límites de edad aceptados por la aseguradora, en este caso el socio dejará constancia escrita de su conocimiento de no gozar de este beneficio.

CAPÍTULO VI DE LAS GARANTÍAS

Art. 21.- Política general

Para todas las operaciones de crédito la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografaria, prendaria, hipotecaria, fiduciaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley.

Se consideran a los garantes como prestatarios potenciales, por lo tanto, se aplicarán las mismas normas crediticias como si fuesen prestatarios. La capacidad de pago de estos y su reputación deben determinarse y documentarse suficientemente.

Como mínimo se dispondrá de un estado de situación personal actualizado en el que se justificará documentadamente la pertenencia de sus activos principales y el origen de sus ingresos.

Art. 22.- Clases de Garantías

El Asesor de crédito deberá asegurarse que las garantías entregadas para una operación ofrezcan una cobertura adecuada al riesgo crediticio para disponer de una fuente alterna de pago en caso de que no se pueda obtener este de la fuente primaria. A continuación, se detallan las principales clases de garantías que la Cooperativa puede aceptar en respaldo de sus operaciones activas:

- a. Garantía Quirografaria: La constituida únicamente por la firma de una o más personas naturales o jurídicas de reconocida solvencia económica y moral.
- b. Garantía Prendaria: La constituida por bienes muebles y en las condiciones del préstamo se definirá si esta es con o sin desplazamiento, según su naturaleza y conforme lo determine la Cooperativa Se establecerá un gravamen prendario en esta garantía.
- c. Garantía Hipotecaria: La constituida por bienes inmuebles mediante el establecimiento de un gravamen hipotecario a favor de la Cooperativa en primera hipoteca.
- d. Garantía Fiduciaria: La constituida por títulos valores abalanzados por una institución financiera, pública o privada, de reconocida solvencia.
- e. Documentos Colaterales: La constituida por valores monetarios en efectivo, o cheques precalificados.

Art. 23.- Avalúo de Garantías

Previo a la aceptación de una garantía hipotecaria se debe proceder a realizar el avalúo de la misma. Dicho avalúo debe ser efectuado por personal profesional debidamente calificado, quien deberá ser designado previamente por el Consejo de Administración.

Los informes de los avalúos deben ser entregados a la Cooperativa sin que los mismos sean de conocimiento del prestatario, además quedan sujetos a revisión por parte de la Cooperativa si así se considera necesario.

Los costos incurridos por avalúos serán cubiertos por los socios previa autorización y concesión del crédito, y serán cobrados por la Cooperativa vía débito a la cuenta del socio para posteriormente ser cancelados a los peritos evaluadores.

Se mantendrá en la carpeta de crédito del socio una copia del avalúo de los bienes recibidos en garantía, actualizados por lo menos cada año. La valoración de la garantía sobre bienes muebles e inmuebles, excepto las constituidas sobre títulos valores, deberá ser efectuada por un perito, en los siguientes casos:

1. Cuando el plazo de vigencia del crédito garantizado, sea igual o superior a dos años; y,
2. Cuando el monto del crédito que se garantiza sea igual o superior al 2% del patrimonio técnico de la Cooperativa.

En los créditos hipotecarios para la vivienda no se exigirá el avalúo anual al que se refiere el inciso precedente, excepto cuando la institución financiera presuma que el bien hipotecado ha sufrido deterioro o desvalorización.

Art. 24.- Márgenes Crediticios

A continuación se exponen las coberturas mínimas de las garantías sobre los riesgos vigentes (directos e indirectos) que exigirá la Cooperativa, según el tipo de garantía que se constituya:

GARANTIA	COBERTURA
Prendaria	140%
Hipotecaria	140%
Fiduciaria	120%
Colateral	110%

Art. 25.- Otros Aspectos sobre las Garantías

El prestatario deberá probar que los bienes le pertenecen o que está legalmente autorizado por el propietario para gravarlo, presentando los documentos indispensables que le acrediten, así: certificados del registrador de la propiedad, registrador mercantil o poder notariado según sea el caso.

Cuando la garantía esté constituida por maquinaria y equipo, en el documento de formalización deberá detallarse cada máquina (descripción, modelo, número de serie, número de motor y chasis, etc.), estado de la misma con el valor asignado a cada una, designando al representante legal de la empresa mediante un contrato privado como depositario de la misma.

En los casos de prenda de inventarios, también se detallará en el documento de formalización y se designará al representante legal de la empresa como depositario de la misma.

Cuando la garantía consista en papeles fiduciarios, estos deberán ser endosados a la Cooperativa por el cliente y posteriormente deberá anotarse dicho endoso en el registro de la Institución autorizada que lo emitió.

Art. 26.- Seguros sobre Garantías

El seguro que la Cooperativa acepte se regulará a través de la presente política con el fin de proteger los intereses de la Cooperativa hasta donde sea posible. El acaecimiento de un siniestro sobre las garantías del deudor, así como el fallecimiento de un prestatario o codeudor, podrían dificultar la recuperación del crédito, si no existe un seguro suficiente que cubra esas eventualidades.

Todas las pólizas de seguros contratadas para las garantías ofrecidas deberán estar debidamente endosadas a favor de la Cooperativa.

El Asesor de crédito, es responsable de mantener vigentes y evaluar la cobertura de los seguros que protegen las garantías asegurables a favor de la Cooperativa.

Art. 27.- Aceptación de Garantías hipotecarias

Se aceptarán exclusivamente primeras hipotecas con el carácter de hipoteca abierta. No se aceptarán gravámenes de segundo grado (segunda hipoteca), cuando éstos bienes se encuentran garantizando obligaciones a otras entidades financieras o comerciales, o lo contrario, cuando el bien esté garantizando una obligación a la Cooperativa y el prestatario desea realizar una segunda hipoteca a otra institución financiera, se debe solicitar el reembolso del crédito y el traspaso de dichas garantías al otro acreedor.

CAPÍTULO VII DE LAS COBRANZAS

Art. 28.- Gestión del asesor de crédito

El asesor de crédito, para la recuperación de la cartera por cobrar, a partir del primer día de vencida una cuota se contactará telefónicamente o por visita personal al prestatario notificándole el atraso, utilizando el reporte de créditos en mora y por asesor que emite el sistema, para dejar evidencia escrita de la gestión de cobro efectuada.

Art. 29.- Gestión de recuperación

La gestión de cobranzas puede ser delegada a recuperadores, a fin de mantener una cartera lo más sana posible, para el efecto se deben aplicar las siguientes políticas:

- a. Los porcentajes o valores de los gastos de cobranzas, a aplicarse a los socios, serán autorizados por el Consejo de Administración y por el órgano de control.
- b. Los valores de cobranzas deberán ser conocidos y aceptados por los socios.

Los asesores de negocios se encargarán además de la entrega de la **Notificaciones de cobro** (Primer aviso); ésta comunicación se debe enviar transcurridos 20 días de vencida la obligación, es decir después del recordatorio de pago efectuado por parte de asesor y una vez que el recuperador haya recibido del asesor una instrucción en este sentido.

Esta misiva de cobro tiene la característica de ser una notificación formal al deudor principal y garante(s), de la inminente iniciación de acciones legales en su contra y simultáneamente contra sus codeudores o garantes, por parte de la Cooperativa. Es una comunicación en donde se fija una posición extrema, una actitud de cobro judicial; pero al mismo tiempo se deja abierta la posibilidad de plantear soluciones de pago por los canales institucionales y dentro de las políticas de arreglo vigentes como la reestructuración del plazo.

Copia de la presente nota de cobro, se debe archivar invariablemente en la carpeta de crédito del deudor. La Cooperativa debe tener evidencia escrita mediante certificado o acuso de recibo de la entrega de la nota de cobro. El plazo máximo de que se otorga a los deudores dentro de esta última nota de cobro, no podrá ser superior a 48 horas, contados a partir de la fecha de recibo de la nota por el deudor.

Los asesores de negocios deben elaborar un informe mensual de cobranza. Este informe debe ser revisado por el responsable del área de crédito.

PRIMER AVISO

Ambato_____ de _____ de 201

Señor (a)

Presente

Estimado socio (a):

La Cooperativa le recuerda a Ud. Que recibió un crédito de esta Institución por el valor de ____ a un plazo de ____ meses. Le recordamos que dicho crédito se encuentra al momento atrasado con ____ días, por el valor de ____.

Por lo anterior, la Cooperativa le informa que la puntualidad en el pago de las cuotas es muy importante para su historial crediticio y para otros créditos que esperamos otorgarle, por lo tanto se le concede un plazo de 48 horas, a fin de que se acerque a nuestras oficinas y cumpla con el pago de su deuda.

Es importante indicarle que hacer caso omiso a la presente usted y su garante recibirán un SEGUNDO AVISO con los correspondientes costos que ocasione esta acción.

Atentamente,
Analista Crédito-Cartera

Art. 30.- Gestión del abogado externo

Expirado el plazo estipulado de cobranzas (90 días), por política de la Cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado externo para su gestión extrajudicial y judicial.

a. Cobranza Extrajudicial

El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial. La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión más fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de "Presión al Garante".

El abogado externo tendrá un plazo máximo de 20 días, contados a partir de la fecha de entrega de documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro. Etapa en la cual se comunicará con el segundo aviso.

SEGUNDO AVISO

Ambato_____ de_____ de 201

Señor (a)

Presente

Estimado socio (a):

La Cooperativa le recuerda a Ud. Que recibió un crédito de Ésta Institución por el valor de ____ a un plazo de ____ meses. Le recordamos que dicho crédito se encuentra al momento atrasado con ____ días, por el valor de _____, según las clausulas establecidas en el Pagare y/o Contrato de Mutuo firmado por usted.

Por lo anterior, la Cooperativa le concede ´nuevamente un plazo de 48 horas, a fin de que se acerque a nuestras oficinas y cumpla con el pago de su deuda.

Es importante indicarle que hacer caso omiso a la presente usted y su garante recibirán un AVISO JURIDICO con los correspondientes costos que ocasione esta acción.

Atentamente,

Asesor legal

b. Cobranza Judicial

Una vez agotada la etapa anterior y expirada el plazo no mayor a 20 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se deberá realizar la demanda. Etapa que se comunicará al socio o cliente con el aviso jurídico.

AVISO JURIDICO

Ambato _____ de _____ de 201

Señor (a)

Presente

Estimado socio (a):

La Cooperativa le recuerda a Ud. Que recibió un crédito de esta Institución por el valor de ____ a un plazo de ____ meses. Le recordamos que dicho crédito se encuentra al momento atrasado con ____ días, por el valor de _____, según las cláusulas establecidas en el Pagare firmado por usted.

Por dicho motivo, le solicitamos acercarse a nuestras oficinas dentro de 24 horas para solucionar su atraso. Manifestamos que su expediente pasara a nuestro Departamento Jurídico para iniciar la Demanda Judicial y proceder al embargo de sus bienes.

Así mismo aprovechamos la oportunidad para informarle que al iniciarse la demanda judicial Ud. Incurrirá en gastos legales más los honorarios del abogado, lo cual perjudica las referencias económicas con todas las instituciones crediticias de todo el país.

Atentamente,

ASESOR LEGAL

Art. 31.- Control de la gestión del abogado externo

Las actividades de cobro judicial son formas anormales de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a cabalidad del encargo y mandato conferido. Para esto el jefe de crédito deberá realizar lo siguiente:

- a. Solicitar a los abogados externos informes periódicos en los que se detallen el estado de cada uno de los casos en proceso de recuperación.
- b. Realizar reuniones periódicas con los abogados externos y los asesores para evaluar las actividades profesionales y los avances en cada caso.

Art. 32.- Políticas de acuerdos extrajudiciales y judiciales.

El proceso de recuperación de obligaciones atrasadas pueden implicar que se lleguen a acuerdos extrajudiciales y/o judiciales con los deudores, estos acuerdos deberán cumplir las siguientes políticas:

- a. Los acuerdos extrajudiciales que se estipulen para la recuperación de valores vencidos, antes de que la operación se envíe a recuperación judicial, deberán contar con la recomendación del asesor de crédito y serán aprobados por el Responsable del área.
- b. Los acuerdos extrajudiciales que se estipulen para la recuperación de valores vencidos, una vez que la operación está en recuperación judicial pero aún no se ha iniciado la demanda, serán aprobados por el Responsable del área de crédito, pero deberán tanto con la recomendación del asesor como con el informe favorable del abogado que patrocina la causa.
- c. Los acuerdos judiciales deben ser autorizados por el Comité de Crédito según el monto de aprobación original de la operación y deben ser formalizados dentro del proceso legal, ante al juez que lleva la causa.

CAPÍTULO VIII DE LAS DACIONES EN PAGO

Art. 33.- Por medio de éste mecanismo de arreglo, el deudor y/o codeudor, ofrecen un bien mueble y/o inmueble de su propiedad o de un tercero, con el objeto de cancelar la totalidad o parte de una o varias obligaciones. Sin embargo la dación en pago es un acto espontáneo de la persona hacia la Cooperativa, el cual no debe constituirse en práctica generalizada para solucionar la recuperación de cartera vencida, sino que debe utilizarse como mecanismo extremo de arreglo y que conduzca a solucionar problemas o situaciones que de uno u otro modo son difíciles o insolubles para la recuperación del crédito y de las obligaciones en mora por parte del deudor.

La dación de pago puede ser total o parcial, dependiendo del valor de los bienes ofrecidos y el de la deuda, pero en ningún caso se podrá entregar reembolsos de excedentes a favor del deudor y se deberán cumplir los siguientes requerimientos:

- a. Determinación expresa por parte del deudor, mediante propuesta escrita, indicando los planteamientos de la operación.
- b. Estimación del valor comercial de los bienes ofrecidos, mediante la realización de un avalúo de éstos, efectuado por un perito valuador designado por la institución.
- c. Informe del abogado encargado del cobro judicial y del jefe de crédito, donde se especifique la conveniencia o no de la operación, estado actual del proceso, recomendaciones, etc.
- d. Documentación donde se evidencie la propiedad de los bienes, tales como escrituras, certificados del registrador de la propiedad o mercantil, no mayor a 15 días de su expedición, cuando se trate de bienes muebles e inmuebles, requiriendo otras pruebas complementarias como facturas de compra, para el caso de bienes muebles.
- e. La recepción de daciones en pago será autorizada únicamente por el Consejo de Administración previa recomendación del Comité de Crédito.

CAPÍTULO IX POLÍTICA SOBRE ÉTICA Y CONFLICTOS DE INTERESES

Art. 34.- Declaración de Política General

En términos generales, ésta política se aplica a cualquier operación en la cual intervenga un Directivo, miembro de un Comité o empleado de la Cooperativa. Cualquier operación de esa naturaleza puede generar un conflicto de intereses real o potencial. Todas éstas operaciones, crediticias o de depósitos, como proveedor de servicios financieros o en relación con cualquier otro negocio, deberán conducirse a favor de los intereses de la Cooperativa y nunca a favor de intereses personales en detrimento de la Cooperativa .

Art. 35.- Revelación de Conflictos de Intereses Existentes y Potenciales

La lealtad a la Cooperativa es un elemento esencial de las obligaciones básicas de los directivos, miembros de los Comités y empleados de la Cooperativa.

Lealtad: Entendida en su concepto más amplio consiste en obrar de buena fe, lo cual se basa en la observación de una conducta ética en lo profesional y lo personal. Ningún Directivo, miembro de Comité o empleado debe verse involucrado con intereses anti-éticos o que compitan con los de la Cooperativa.

Ocasionalmente pueden ocurrir eventos en los que un Directivo, miembro de Comité, o empleado se vea involucrado en una operación que representa o pueda representar un conflicto de intereses. En estos casos, los involucrados deberán informar, inmediatamente y por escrito al Consejo de Administración y abstenerse de votar o influir en la toma de decisiones respecto a cualquier asunto relacionado con tal operación.

Art. 36.- Formas de evitar Conflictos de Intereses

A fin de cumplir con el concepto de lealtad a la Cooperativa y su elemento implícito de la buena fe, es muy importante que se evite cualquier conflicto de intereses o incluso, la apariencia de que existe. Es posible que un Directivo, miembro de un Comité o empleado participe en una operación mercantil perfectamente legítima que, directa o indirectamente, involucre a la Cooperativa. Sin embargo, si tal operación parece ser beneficiosa para la persona involucrada y posiblemente perjudicial para la Cooperativa, fácilmente puede conducir a malas interpretaciones, ser un mal ejemplo para los empleados, despertar una reacción negativa de los socios y ocasionar un gasto de tiempo y dinero a fin de explicar la situación. Dada su responsabilidad fiduciaria, todos los directivos y funcionarios están en la obligación de evitar cualquier actividad que podría ser negativamente interpretada.

Art. 37.- Aprobación de Créditos

Cuando se trate de aprobación de créditos para Directivos, miembros de los Comités y empleados de la Cooperativa, deberán apegarse a los siguientes principios:

- a. Que el solicitante no participe en el análisis, discusión o aprobación del crédito.
- b. Que el crédito se efectúe en los mismos términos en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.
- c. Que no involucre un riesgo mayor que el normal o que presente otros términos y características desfavorables.

Cualquier solicitud de préstamo de Directivos, miembros de los Comités o empleados debe ser aprobada por el Consejo de Administración y reportadas al Consejo de Vigilancia.

Art. 38.- Usurpación de Oportunidades Corporativas

Es inaceptable que uno de ellos, haciendo uso de su conocimiento privilegiado, aproveche la oportunidad en beneficio propio y en detrimento de la Cooperativa.

Tales oportunidades, entre otras, podrían incluir en la compra de garantías re poseídas o la desincorporación de otros activos de la Cooperativa. No hay nada indebido en que uno de ellos realice alguna operación con la Cooperativa, pero en ningún caso esta deberá quedar en desventaja a consecuencia de la participación de uno de ellos.

Art. 39.- Revelación de Intereses en los Negocios de Socios Existentes o Potenciales

Hay casos en los cuales un Directivo, miembro de Comité, o empleado tiene intereses materiales en el negocio de un socio, existente o potencial, de la Cooperativa. Esto no constituye, por sí solo, un conflicto de intereses, pero puede conducir a que este se genere. En estos casos deberá solicitar al Consejo de Administración se le excluya de votar.

Art. 40.- Restricciones sobre la Recepción de Objetos de Valor

Es posible que un socio existente o potencial pueda obsequiar u ofrecer a un Directivo, miembro de un Comité o empleado un objeto de valor. El obsequio puede variar en valor y significado desde un pequeño gesto de buena voluntad hasta algo tan serio como un intento de soborno a cambio de la consideración favorable de un crédito.

Como política, se prohíbe que un Directivo, miembro de Comité o empleado acepte cualquier obsequio como garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.

Art. 41.- Avalúos

Cuando se trate de transacciones con hipoteca, deben contratarse los servicios de un evaluador técnico, que no tenga vinculación de ninguna naturaleza con el solicitante y que a su vez desconozca el monto de la posible transacción crediticia.

Art. 42.- Escrituración y Cobranza Judicial

La Cooperativa deberá contar con abogados con altos principios éticos, para la elaboración de cualquier escritura o documento con el cual se formalice un crédito y no deberá existir ningún nexo de familiaridad o afinidad entre el beneficiario y el abogado seleccionado, igual requisito deberá ser cumplido cuando se trate de cobro o ejecución judicial.

Art. 43.- Liquidación de Activos

Los activos recuperados por la Cooperativa en dación de pago o a través de remate, deberán ser convertidos en activos líquidos de acuerdo al Reglamento que para el efecto emita el Consejo de Administración. Estos activos en ningún caso serán vendidos a ningún Directivo, miembro del Comité o empleado, ni a parientes de estos, comprendido dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

CAPÍTULO X DEL PROCESO DE CRÉDITO

SECCIÓN I.- DE LA TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Art. 44.- Recepción de la solicitud

La Cooperativa asignará al asesor de crédito para receptar las solicitudes, quien las verificará y revisará si han sido llenadas adecuadamente.

Art. 45.- Canalización de la solicitud

Cuando se haya efectuado la verificación de referencias por parte del asesor de crédito conforme lo establecido en el inciso anterior, la solicitud será tramitada.

Art. 46.- Entrevista del Asesor de Crédito con el solicitante

La entrevista personal permite:

- Establecer una relación personalizada con el cliente,
- Ampliar la información sobre el prestatario,
- Conocer efectivamente el destino del crédito,
- Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente, y
- Orientar al cliente sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

Cuando el Asesor de crédito lo considere pertinente, podrá llevar a cabo una entrevista adicional con el solicitante para ratificar los términos y condiciones en que han sido propuestas las facilidades crediticias; si está totalmente de acuerdo con los términos y condiciones del crédito propuesto, pudiendo agregar sus comentarios basado en la información recibida, lo cual no lo exime de la responsabilidad de conocer bien al sujeto de crédito.

Art. 47.- Remisión de las propuestas crediticias a las instancias superiores

Una vez que el Asesor de crédito haya receptado las propuestas crediticias y sustentado su análisis deberá someterlas a las instancias superiores de aprobación según lo indicado en este Manual, verificando que toda la información contenida en la documentación sea correcta y clara y agregará otra

si la hubiera para contribuir a dar mejores elementos de juicio para resolver objetivamente, asimismo agregará sus recomendaciones que las considere pertinentes y las presentará al nivel correspondiente para su resolución.

SECCIÓN II.- DEL ANÁLISIS DE LA SOLICITUD

Art. 48.- Propósito del análisis

El propósito del análisis del crédito es el de establecer la solvencia económica del cliente y poder tomar la decisión adecuada para su aprobación. El Asesor de crédito o quien haga sus veces es el responsable de esta función. En el análisis de crédito es necesario interpretar con objetividad la consistencia de:

- La solicitud de crédito,
- La entrevista personal,
- El destino del crédito, y
- El perfil crediticio.

Art. 49.- Análisis de la solicitud de crédito

Las solicitudes de créditos de los socios o clientes serán analizadas tomando como base los requisitos, criterios v consideraciones definidos.

SECCIÓN III.- DE LA DECISIÓN SOBRE SU APROBACIÓN

Art. 50.- Resolución

En cualquiera de los niveles resolutivos, se emitirá una resolución que contenga todos los elementos de crédito y la firma de quien aprueba, ésta servirá a la parte operativa que procesa el desembolso, como autorización para proceder conforme a la resolución.

Art. 51.- Remisión de las Solicitudes

Toda transacción crediticia, deberá enviarse con su evaluación técnica y recomendaciones al nivel respectivo y éste a su vez aprobará o negará con sus comentarios de sustentación.

Art. 52.- Notificación al Solicitante

Inmediatamente que una resolución ha sido emitida y notificada al Departamento de Crédito, se notificará lo resuelto al solicitante, usando para ello la vía más rápida posible.

Art. 53.- formalización

La formalización del crédito estará determinada por los documentos que se deben obtener para su legalización.

CAPÍTULO XI DE LAS POLÍTICAS DE MORA Y CASTIGO DE CRÉDITOS

Art. 54.- Mora: es el atraso en el cumplimiento del plan de pagos, ya sea de capital o intereses. Para el caso de los créditos pagaderos en cuotas, la mora se cuenta desde el día siguiente del vencimiento de la primera cuota atrasada y se considera como vencido el saldo total de la operación.

Art. 55.- Políticas de mora

Un préstamo cae en mora cuando no se ha cancelado totalmente un dividendo (capital e intereses) o la totalidad del crédito. En éste caso, se aplican las siguientes políticas:

- a. La Cooperativa no efectuará ningún desembolso a un prestatario que se encuentre en mora.
- b. La Cooperativa adicionará a la tasa de interés del préstamo, un recargo igual al máximo permitido por la Ley, aplicable sobre el capital pendiente de pago, en todos los casos la penalización por mora quedará expresamente señalada en los pagarés o contratos de crédito.
- c. Es responsabilidad del Asesor de crédito realizar las negociaciones con los prestatarios, tendientes a evitar, reducir y/o eliminar la mora existente. Además realizará un seguimiento exhaustivo a los términos acordados a fin de que estos se cumplan.

Art. 56.- Prelación de pago

En caso de abono o pago a créditos vencidos, el monto recuperado se aplicará en el siguiente orden:

- a. A gastos legales honorarios profesionales y gastos de cobranza incurridos.
- b. Al interés devengado (mora y de plazo), hasta tanto todo el interés contractualmente acordado haya sido cobrado; y,
- c. Al capital, hasta tanto todo el capital no pagado, castigado o no, haya sido recuperado.

Art. 57.- Castigo de créditos

Todos los créditos clasificados como "Irrecuperables" de acuerdo a las disposiciones determinadas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, deben ser castigados contablemente en un tiempo que no podrá superar los tres años.

El castigo no libera a la Cooperativa de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor moroso.

Previo al castigo de las obligaciones estas deberán estar provisionadas al 100% de su valor registrado en libros.

El Asesor de crédito tiene la responsabilidad de hacer un seguimiento continuo a cada uno de los créditos castigados, mediante reuniones periódicas con el abogado encargado de estos casos, para gestionar su recuperación.

Art. 58.- Castigo de Créditos a Personas Vinculadas

Está prohibido castigar créditos concedidos a directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa y a las personas vinculadas a ellos.

Art. 59.- Créditos a Prestatarios con Créditos Castigados o que Mantengan Créditos en demanda judicial

La Cooperativa no concederá préstamos a deudores y garantes que tengan créditos castigados en el sistema financiero o que mantengan créditos en demanda legal con alguna entidad del sistema financiero, en tanto no regularicen dichas operaciones.

Se exceptúa de lo establecido en el presente artículo, si la Cooperativa dentro de un proceso judicial, previa suscripción de acta transaccional autorizada por el juez competente, acuerda una operación de renovación o reestructuración.

La Cooperativa utilizará para el efecto la Central de Riesgos proporcionada por la Superintendencia de Bancos y Seguros u otros organismos autorizados por el ente de control.

CAPÍTULO XII

DE LA CALIFICACIÓN DE ACIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

Art. 60.- Consideraciones Generales

Al ser la cartera de créditos el activo más importante de la Cooperativa y constituirse en la fuente principal de generación de ingresos, su evaluación y calificación se constituye en un importante indicador de la solvencia frente a los depósitos del público y otras obligaciones, considerando por lo tanto, la capacidad de generación de ingresos y la calidad de la administración de los mismos por parte de la Cooperativa.

La calificación de la cartera de créditos permite asimismo, conocer el grado y la naturaleza de los diversos riesgos que la afectan y que pudieran llevar a generar pérdidas para la Cooperativa. Dentro de éstos, el mayor riesgo radica en que un crédito se vuelva problemático y no se lo reconozca como tal a tiempo para tomar las debidas acciones. Si se detecta un problema a tiempo, en cambio, será posible tomar las acciones adecuadas para proteger los intereses de la Cooperativa.

Art. 61.- Comité de calificación de Activos de riesgo

Los activos de riesgo de la Cooperativa serán calificados periódicamente por un Comité de Calificación de Activos de Riesgo integrado por no menos de tres funcionarios de alto nivel en la institución, entre ellos: un vocal del Consejo de Administración o del organismo que haga sus veces, el auditor interno y un funcionario de alto nivel con experiencia en el manejo de activos de riesgo con capacidad de analizar situaciones globales más que específicas.

Art. 62.- Evaluación de cartera

La cartera de créditos sujeta a evaluación comprenderá el 100 % de los créditos, tanto directos como contingentes. La Cooperativa debe mantener procedimientos que aseguren la evaluación trimestral de la cartera de créditos, de manera que la calificación esté actualizada.

Art. 63.- Frecuencia de Evaluación de Cartera

La calificación de la cartera de créditos, incluyendo el nivel de provisiones, será aprobada trimestralmente por el Comité de Calificación de activos de riesgo, considerando los saldos bajo el criterio de cartera afectada, con corte al 31 de Marzo, 30 de Junio, 30 de Septiembre y 31 de Diciembre de cada año y será puesta en conocimiento y aprobación del Consejo de Administración y enviada al organismo de control.

Art. 64.- Calificación de activos

La calificación de créditos en la institución se la realizará con base a lo que dispone la Ley.

Art. 65.- Constitución de provisiones

La Cooperativa debe mantener provisiones contra posibles pérdidas derivadas de sus actividades de riesgo por lo que los elementos generales que deberán tomarse en cuenta para indicar los rangos de requerimiento de provisiones serán de acuerdo a lo que disponen las leyes, reglamentos o disposiciones emitidos para el efecto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CAPITULO XIII DE LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Art. 66.- Políticas en la concesión de créditos

El asesor deberá en todo momento observar las siguientes políticas al conceder los créditos:

- a. En el primer crédito es obligatorio el realizar el proceso de inspección y verificación.
- b. Es obligación del asesor de crédito el mantener completa y actualizada la carpeta del socio.
- c. Preferentemente, será el socio quien directamente llene el formato de solicitud de crédito; sin embargo el personal de crédito de la Cooperativa, de ser requerido, prestará el apoyo necesario.
- d. Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- e. El trámite de toda operación de crédito es personal.
- f. Como medidas de control interno, no se autorizará, bajo ningún concepto, la salida de pagarés para su firma fuera de las oficinas de la Cooperativa.

Art. 67.- Documentación mínima

En un primer crédito o en caso de variación en la situación del prestatario y/o de sus garantes es obligatoria la presentación mínima de la siguiente documentación:

- a. Copias de las cédulas de identidad, del prestatario, garantes y sus respectivos cónyuges en caso de ser casados.
- b. Certificación de los ingresos económicos de la empresa o institución en donde trabaja. En caso de no tener relación de dependencia deberá presentar documentación suficiente que prueben sus ingresos.
- c. Copia de los documentos que certifique propiedad de bienes declarados.
- d. Copia de documentos que certifiquen domicilio del socio y garantes
- e. En caso de socios con negocios propios, certificación de existencia y ubicación del mismo (Patente municipal y/o Registro Único de Contribuyentes).

En el caso de créditos con garantía hipotecaria es obligatoria la presentación de los siguientes documentos:

- a. Escritura pública del bien inmueble a hipotecarse.
- b. Carta de pago de impuesto municipal actualizada (Predio Urbano)
- c. Certificado de bienes raíces
- d. Certificado del Registro de la Propiedad, con historial del bien de al menos 10 años.
- e. Línea de Fábrica otorgada por los municipios de cada localidad
- f. Avalúo del bien a hipotecarse realizado por un perito calificado por la Cooperativa

Art. 68.- Requisitos Básicos del sujeto de crédito

Para que una persona natural o jurídica sea declarada como sujeto de crédito, deberá estar condicionada al cumplimiento de ciertos requisitos básicos. Para formarse un criterio más técnico se dan los lineamientos siguientes:

a. Personas naturales:

- Que sean mayores de edad (18 años).
- Que tenga una actividad productiva definida o demuestre ingresos económicos ciertos.
- Que cuente con capacidad de pago debidamente comprobada
- Que ofrezca garantías satisfactorias.
- Estar al día en el pago de las aportaciones y otros compromisos derivados de su calidad de socio.
- Contar con historial crediticio adecuado.
- Poseer solvencia económica y moral y estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que le corresponden como socio.

b. Personas Jurídicas:

Para las personas jurídicas además de los requisitos aplicables descritos anteriormente, se exigirán los siguientes:

- Que sean entidades cuyo objetivo principal este claramente definido.
- Que estén legalmente constituidas o reconocidas por el organismo correspondiente del estado.
- Que tengan un patrimonio superior en dos veces como mínimo a la cuantía del crédito solicitado.
- Que su actividad genere ingresos ciertos y comprobados.
- Que acrediten su representación legal.
- Que provean información financiera suficiente para el análisis correspondiente.
- Presentar copia de escritura pública o documento que formalice su situación jurídica.

Art. 69.- Destinos de Crédito

Entre los destinos de crédito más importantes que opera la Cooperativa están:

a. Consumo y Uso Personal: Servirá para la adquisición de bienes muebles y/o servicios, siempre que se adquieran bajo condicionamientos legalmente establecidos.

b. Comercio: Para la adquisición de bienes destinados a la intermediación mercantil, además se clasificarán en esta categoría los créditos para transporte.

c. Microempresa: Para el financiamiento de capital de trabajo o adquisición de bienes de capital u otros activos en actividades de producción en pequeña escala. (Ej.: zapatería, sastrería, talleres artesanales, etc.) Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante; así como con los riesgos a los que el prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades micro empresarial.

d. Vivienda: Para el financiamiento de compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles de propiedad del prestatario.

e. Pequeña Industria e Industria: Servirá para el financiamiento de actividades de producción más tecnificadas, con mayor cantidad de personal y equipo. (Ej.: fabricación de textiles, metalmecánica, etc.)

f. Agrícola y Pecuario: Para la adquisición de insumos, maquinaria agrícola y financiamiento de capital de trabajo.

CAPÍTULO XIV DE LOS CRÉDITOS DE MAYOR RIESGO

Art. 70.- Sujetos de Crédito de Mayor Riesgo

Para que una persona natural o jurídica sea declarada como sujeto de crédito de mayor riesgo, se deberán observar los siguientes limitantes que lo constituirán en no sujeto de crédito:

- Créditos a socios cuya integridad u honestidad esté sujeta a dudas, o con las cuales la experiencia anterior con la Cooperativa o de cualquier otra entidad financiera no fue satisfactoria. No se podrá autorizar ninguna excepción para este tipo de socio.
- Negocios no rentables.
- Actividades ilícitas o reñidas con los principios morales y las buenas costumbres.
- Fabricación o proceso de productos químicos orgánicos o cualquier otro tipo de producto peligroso para la salud y medio ambiente.
- Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.
- Créditos con garantía prendaria no registrable, sobre bienes perecederos, bienes litigiosos, bienes en propiedad pro indiviso, otros excesivamente riesgosos o cuya situación jurídica sea dudosa.
- Créditos que dependen fundamentalmente de un garante o avalista para su reembolso.
- Crédito a un socio que no puede o no quiere suministrar información financiera y/o referencias adecuadas.
- Créditos para fines especulativos en el mercado de productos básicos o de valores.
- Créditos con un cronograma de reembolso que implique una amortización negativa.

- Créditos para financiar la construcción de viviendas, edificios u oficinas, que no presenten un adecuado plan de financiamiento.
- Créditos para financiar gastos generales y administrativos del socio.
- Créditos para financiar los costos de organización de una nueva empresa, salvo en casos de financiamiento de proyecto.
- Créditos para refinanciar deudas existentes, salvo que el refinanciamiento forme parte del paquete de servicios financieros debidamente aprobados por el Comité de Crédito.
- Créditos especializados que no puedan ser supervisados adecuadamente por la Cooperativa.
- Créditos para la sustitución de capital cuando no puedan ser repagados sino con recursos de otra fuente o liquidando el negocio.
- Créditos para financiar intereses sobre deudas existentes.
- Créditos a candidatos políticos, comités electorales, partidos u otras organizaciones políticas.
- Créditos otorgados sin garantía, o por acreedores de la Cooperativa, salvo en el caso de créditos a corto plazo, para los cuales pueden aceptar que otros acreedores a largo plazo los estén garantizando.
- Créditos garantizados por pignoración de cuentas por cobrar provenientes de la prestación de servicios (en contraste con las provenientes de la venta de un producto).
- Créditos respaldados por cartas de créditos, avales u otros compromisos de bancos que no califican por parte de la Cooperativa para recibir créditos directos.
- Créditos de descuentos o préstamos con documentos en colateral que no provengan de genuinas operaciones comerciales tanto en el país como en el exterior.
- Cuando se destine a vivienda, que el constructor no haya edificado, ni tiene capacidad de hacerlo conforme lo previsto.
- Hay amenazas de gravámenes anteriores o posteriores que se impongan sobre la propiedad hipotecada.
- Que el análisis de mercado del proyecto resulte inadecuado y que el producto o servicio sea difícil de mercadear.
- Que el constructor revele que tiene insuficiencia de fondos para terminar la construcción.

Ante cualquiera de estas situaciones es recomendable la negación del crédito.

Art. 71.- Criterios de Análisis

Para formarse un criterio más técnico se dan los siguientes lineamientos sobre las variables a ser analizadas y que pueden dar una calificación adversa como sujeto de crédito, estas serían las siguientes:

- Insuficiente número de referencias bancarias.
- Referencias de crédito inaceptables o limitadas.
- No se encuentran las fuentes de referencias de crédito.
- Historial del crédito incompleto e irregular.
- No es posible verificar el lugar de trabajo o el monto y la fuente de generación de ingresos.
- El tiempo de empleo es muy corto.
- Poca capacidad de pago para cumplir con el crédito.
- El valor de los ingresos declarados en la solicitud no corresponden a la realidad.
- Las deudas, créditos u obligaciones son excesivas en relación a los ingresos totales.
- Muy poco tiempo de residencia en la localidad o tiene una residencia temporal.
- Imposibilidad de verificar la residencia.
- La experiencia de crédito resulta desfavorable.
- Mantiene obligaciones de crédito en mora, en ejecución o con embargo.
- Se encuentra en situación de liquidación, quiebra, concurso de acreedores, suspensión de pagos.
- El valor de la garantía ofrecida no es suficiente.

CAPÍTULO XV
DE LA INFORMACIÓN MÍNIMA SOBRE PRESTATARIOS

SECCIÓN I.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL

Art. 72.- La información mínima que la Cooperativa deberá mantener debidamente ordenada en las carpetas de crédito de sus prestatarios, será:

Art. 73.- Para Personas Naturales (Prestatarias y/o Garantes)

- a. Una hoja de resumen (Solicitud de Crédito) que contenga:
- Nombres completos.
 - Actividad u ocupación principal.
 - Estado civil y nombre del cónyuge, cuando corresponda.
 - Domicilio particular y dirección de sus oficinas, si corresponde. Para créditos agrícolas se deberá incluir un croquis de la ubicación de la propiedad agrícola destinada a la actividad.
- b. Fotocopia de cédula de identidad, además, cuando corresponda, fotocopia de:
- Registro Único de Contribuyentes.
 - Registro Mercantil.
- c. Informe jurídico actualizado de la documentación legal del prestatario en el caso de préstamos con hipoteca, que incluya la verificación del derecho de propiedad de los bienes hipotecados.
- d. Copia de la correspondencia enviada y recibida durante los dos últimos años relacionados con los créditos del cliente, incluyendo la documentación requerida en este Manual.

Art. 74.- Para Personas Jurídicas (Prestatarios y Garantes)

- a. Una Hoja de Resumen (Solicitud de Crédito) que contenga:
- Nombre o Razón Social
 - Actividad principal y número del Registro de Contribuyente
 - Dirección de la oficina principal y demás dependencias
 - Nómima actualizada de los socios o accionistas con participación mayor o igual al 5% del capital.
 - Grupo(s) económico (s) al que está(n) vinculado(s), detallando la composición del grupo y especificando el nexo de vinculación.
- b. Fotocopia de:
- Registro Único de Contribuyentes.
 - Registro de Superintendencia de Compañías.
- c. Informe jurídico actualizado de la documentación legal del prestatario, incluyendo documentos de constitución, estatutos, poderes notariados, otros.
- d. Copia de la correspondencia enviada y recibida durante los dos últimos años relacionados con los créditos del cliente, incluyendo la documentación requerida en este Manual.

SECCIÓN II.- INFORMACIÓN FINANCIERA

Art. 75.- Para Personas Naturales (Prestatarios y Garantes)

- a. Declaración del patrimonio del prestatario y garante, con sus cónyuges, donde presenten:
- La relación de sus activos y sus deudas directas e indirectas, es decir deudas propias y garantías sobre obligaciones de terceros asumidas ante otras instituciones del sistema financiero u otro tipo de empresas,
 - El detalle de sus ingresos y egresos del último año,
 - Justificación de los activos declarados.

La Cooperativa deberá verificar la veracidad de la declaración patrimonial, la cual deberá ser actualizada para cada operación crediticia.

b. Para empresas unipersonales legalmente constituidas y dentro de las normas tributarias vigentes, se deberá contar con:

- Balance General y Estado de Resultados de al menos los dos últimos períodos de gestión, los cuales deberán obtenerse dentro de los 90 días contados a partir de la fecha de cierre. La Cooperativa deberá conservar en la carpeta del cliente los estados financieros de estos períodos, cuando corresponda.

Art. 76.- Para Personas Jurídicas

a. Últimos estados financieros previos a la solicitud de crédito. La Cooperativa deberá conservar en la carpeta de créditos estos documentos.

b. Flujo de caja proyectado por el período del crédito, indicando supuestos adoptados para su preparación.

c. Dictamen de auditoría externa sobre los estados financieros requeridos en el punto a). Este requerimiento se tomará en cuenta si así lo exigen las regulaciones que emite la Superintendencia de Compañías.

SECCIÓN III.- INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE CADA CRÉDITO

Art. 77.- En cada carpeta de crédito deberá constar la siguiente información:

a. Copia del documento de aprobación de los créditos y/o de las modificaciones a las cláusulas contractuales de créditos anteriores (renovaciones, reestructuraciones, etc.) en la que deberá constar el importe, plazo, forma de pago, las garantías requeridas y el objeto del crédito, así como los nombres y las firmas de los aprobantes de la operación.

b. Copia de los contratos u otros documentos que respaldan los créditos otorgados.

c. Copia de los contratos y otros documentos que sustentan las garantías recibidas, tales como título de propiedad, pago de impuestos prediales, copia de planillas de servicios básicos, matrículas de vehículos o contratos de compra venta, etc., según sea el caso.

d. Copia del avalúo de los bienes recibidos en garantía hipotecaria. Dicho avalúo deberá ser efectuado de acuerdo con las normas descritas anteriormente en este Manual.

e. Copia de las pólizas de seguros contratadas vigentes y endosadas en favor de la Cooperativa, sobre los bienes recibidos en garantía prendaria.

f. Historial de cada crédito, identificado por código de cada operación, incluyendo destino por actividad económica, modificaciones en las condiciones originales del mismo, tales como pagos, ampliaciones de plazo, cambios en la tasa de interés, incrementos en el monto, renovaciones o reestructuraciones.

g. Copia de la documentación contable de todas las operaciones relacionadas con el crédito (desembolso, amortizaciones, renovaciones, etc.)

h. Para los créditos en ejecución se deberá contar con el informe legal, cuando aplique.

SECCIÓN IV.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Art. 78.- La Cooperativa mantendrá sistemas de información que permitan un adecuado control y seguimiento de crédito, como parte de estos sistemas se deben emitir los siguientes reportes:

a. Reporte diario de morosidad del crédito según asesor de crédito que contemplen montos otorgados, Saldo, Plazo, Tipo de crédito, días de mora, asesor de crédito, valor a cobrar, ahorros disponibles, teléfonos de domicilio y trabajo.

b. Resumen de créditos otorgados por asesor de crédito y por rangos de fechas, tipo de crédito y valor otorgado.

c. Prestamos cancelados detallando la cuenta, cliente y valor del crédito otorgado.

d. Reportes de cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses por asesor.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
La Merced Ltda.-Ambato**

HOJA DE VERIFICACION

Nombre del socio o garante:

CI/RUC: Socio N°:

Monto de la operación:Asesor de
crédito:.....

1. VERIFICACION DOMICILIARIA

• Domicilio particular:

Propio ___ Alquilado ___ Familiar ___

• Dirección laboral:

Dirección confirmada SI ___ NO ___ Persona Contactada:

2. FUENTE DE INGRESOS

• **Dependientes:**

a) Verificación de firma y cédula SI ___ NO ___

b) Verificación de roles de pagos SI ___ NO ___

c) Verificación de certificado de ingresos SI ___ NO ___

• **Independientes:**

a) Contratos SI ___ NO ___

b) Matrícula profesional SI ___ NO ___

c) Formularios SRI SI ___ NO ___

d) Otros (Facturas, contratos, declaraciones de impuestos, etc.) SI ___ NO ___

c) Flujo de Caja (Sustentado) SI ___ NO ___

3. CONTINUIDAD LABORAL Y/O DEL NEGOCIO

• Fotocopia del carné IESS o certificado de antigüedad laboral, o rol de pagos con fecha de ingreso SI ___ NO ___

• Fecha de inicio de actividades (RUC o carné de asociación) Mayor a 1 año ___ Menor a 1 año ___

• Se establece que el negocio o actividad está en marcha y se

Proyecta al futuro SI ___ NO ___

4. SITUACION PATRIMONIAL

• **Activos:**

a) Certificaciones bancarias o estados de cuenta SI ___ NO ___

b) Copia de Inversiones SI ___ NO ___

c) Copia de escrituras de bienes inmuebles o comprobantes de pago de predio urbano SI ___ NO ___

d) Copia de títulos de propiedad de bienes muebles, maquinarias, equipos, etc. SI ___ NO ___

e) Copia de matrículas de vehículos SI ___ NO ___

f) Otros SI ___ NO ___

• **Pasivos:**

a) Reporte impreso de central de Riesgos actualizada SI ___ NO ___

b) Referencias bancarias telefónicas SI ___ NO ___

Fecha: Persona Contactada:

c) Certificaciones de estar al día (Cuando aplique) SI ___ NO ___

5. REFERENCIAS

• **Personales:**

a) Confirmación de referencias familiares SI ___ NO ___

b) Confirmación de referencias de amigos o conocidos SI ___ NO ___

• **Comerciales:**

a) Confirmación de referencia N° 1 SI ___ NO ___

b) Confirmación de referencia N° 2 SI ___ NO ___

Fecha:

Firma del asesor

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
La Merced Ltda.-Ambato**

HOJA DE SEGUIMIENTO DE OPERACIONES CONCEDIDAS

NOMBRE DEL SOCIO	
NUMERO DE CUENTA	
FECHA DE OTORGAMIENTO CREDITO	
VALOR DEL CREDITO	

Descripción del bien adquirido y/o servicio	Nombre del proveedor o contratista	Fecha de adquisición o pago	Valor del bien En US \$	Total justificado
TOTALES				

Observaciones: _____

Nombre del Oficial	Firma	Fecha
--------------------	-------	-------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA.- AMBATO						
POLITICAS CREDITICIAS						
PRODUCTO	MONTO	PLAZO	BASE	TASA DE INTERES		GARANTIA
				CON BASE	SIN BASE	
VIVIENDA	500 A 5.000	36 MESES	10 X 1			HIPOTECARIA
	5.001 A 10.000	60 MESES				
	10,001 A 30,000	96 MESES				
CONSUMO	500 A 5.000	36 MESES	10 X 1			UN GARANTE
	5.001 A 10.000	48 MESES				DOS GARANTES
	10,001 A 30,000	60 MESES				HIPOTECARIA
MICROCREDITO	500 A 5.000	24 MESES	10 X 1			UN GARANTE
	5.001 A 10.000	36 MESES				DOS GARANTES
	10,001 A 15,000	48 MESES				HIPOTECARIA

**Nómina del Consejo de
Administración**

José Sevilla Lara Gerente
 Howard Chávez Presidente
 Paulina Moscos Vicepresidenta
 Soraya Fiallos Secretaria

Nómina del Consejo de Vigilancia

Segundo Chávez Presidente
 Juan Francisco Lalama Vicepresidente
 Laura Tonato Secretaria