



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

“PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA
EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC CHIBULEO LTDA.
OFICINA MATRIZ AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013”

Autor: Segundo Carlos Toalombo Usulli

Tutor: Dr. José Luis Viteri Medina

Ambato – Ecuador

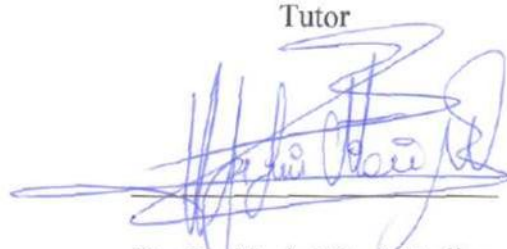
2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo José Luis Viteri Medina, con C.C. 180219247-4 en calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC CHIBULEO LTDA. OFICINA MATRIZ AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013.”, desarrollado por el Sr. Segundo Carlos Toalombo Usulli, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, 28 de enero de 2016

Tutor




Dr. José Luis Viteri Medina

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo Segundo Carlos Toalombo Usulli, con C.I. 180401720-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “PROCESOS DE CONCESION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC CHIBULEO LTDA. OFICINA MATRIZ AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, 28 de enero de 2016

Autor



Segundo Carlos Toalombo Usulli

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: **“PROCESOS DE CONCESION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC CHIBULEO LTDA. OFICINA MATRIZ AMBATO, DURANTE EL AÑO 2013.”**, elaborado por Segundo Carlos Toalombo Usulli, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 28 de enero de 2016



Econ. Mg. Diego Proaño Córdova

PRESIDENTE



Lic. Ruth Zamora

PROFESOR CALIFICADOR



Ing. Eduardo Toscano

PROFESOR CALIFICADOR

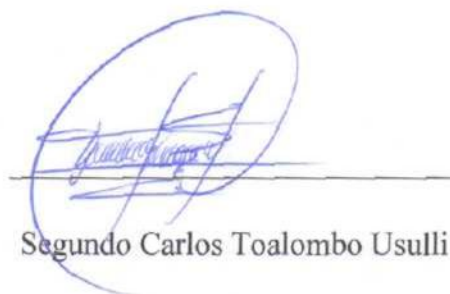
DERECHO DE AUTOR

Autoriza a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

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

Ambato, 28 de enero de 2016

Autor



Segundo Carlos Toalombo Usulli

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación quiero dedicar a mi amada esposa Anita quien con su cariño, comprensión, apoyo y amor incondicional, me ha impulsado a la culminación de la misma, sacrificando sus sueños por cumplir los míos, haciendo de nuestro hogar la más maravillosa bendición y llenando mi vida de felicidad.

A mi precioso hijo Isaac, quien con su ternura, inocencia y alegría ha transformado nuestras vidas demostrando que el amor y la gloria de Dios son infinitos y por quien cualquier sacrificio es bien recompensado.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, quienes con su esfuerzo y sacrificio me han sabido inculcar en el camino del bien, a luchar por conseguir los sueños, a perseverar en momentos difíciles, a triunfar en la vida y ser útil a la sociedad.

Carlos Toalombo U.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón a mi Dios todopoderoso por darme la vida, la salud, la fuerza, la inteligencia y la sabiduría para estudiar y cumplir con esta meta que parecía imposible.

Agradezco a mi esposa, mi hijo y toda mi familia quienes han sido mi mayor motivación en los momentos más difíciles de mi vida, a mis padres, mis suegros y mis hermanos quienes con su apoyo y consejos no me han dejado desmayar en el camino.

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a sus distinguidos docentes y autoridades quienes me dieron la oportunidad de formar parte de tan prestigiosa institución y supieron guiarme en este duro camino.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., por darme la oportunidad de formar parte de la institución y permitirme realizar el presente trabajo de investigación que será de mucha utilidad para la misma y otras entidades.

A mis compañeros y amigos de aula con quienes compartimos momentos de alegría y tristeza, especialmente a Carlos y Julio Villegas quienes con su apoyo moral me supieron ayudar a culminar mis estudios.

Carlos Toalombo U.

ÍNDICE

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA.....	2
TEMA.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis crítico	10
1.2.3 Prognosis.....	11
1.2.4 Formulación del problema.....	12
1.2.5 Preguntas directrices.....	13
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	13
1.3. JUSTIFICACIÓN	13
1.4. OBJETIVOS	15
1.4.1. Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	19
2.3. FUNDAMENTACION LEGAL	22
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES	34
2.4.1 Visión dialéctica.....	34
2.5. HIPOTESIS.....	59
2.6. SENALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPOTESIS.....	59
CAPÍTULO III.....	60

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION	60
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	60
3.1.1 Investigación Cuantitativa	60
3.1.2 Investigación Cualitativa	61
3.2 MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.2.1 Investigación de Campo	62
3.2.2 Bibliográfica - Documental	62
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION	63
3.3.1 Investigación Descriptiva	63
3.3.2 Investigación Exploratoria.....	64
3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACION	65
3.4.1 La Observación	65
3.4.2 Lista de Cotejo	66
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	66
3.4.1. Población.....	66
3.5.2. Muestra	67
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	68
3.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	69
3.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	70
3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	71
3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	72
CAPÍTULO IV	74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	74
4.1. Análisis de resultados.....	74
4.2. Interpretación de los datos.....	101
4.3. Verificación de la Hipótesis	102
CAPÍTULO V	106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
5.1. Conclusiones	106
5.2. Recomendaciones.....	107
PROPUESTA.....	109
6.1. Datos Informativos.....	109
6.2. Antecedentes de la Propuesta	110
6.3. Justificación	113

6.4. Objetivos	114
6.4.1. General	114
6.4.2. Específicos	114
6.5. Análisis de factibilidad	114
6.5.1. Política	114
6.5.2. Económica.....	114
6.5.3. Socio-Cultural	115
6.5.4. Tecnología.....	115
6.5.5. Organizacional y Operativa	115
6.6. Fundamentación Científico-Técnica.....	116
6.6.1. Planificación Estratégica	116
6.6.2. El Crédito, Tecnologías y Metodologías de Crédito:	121
6.6.3. El Manual y Procesos de Crédito.....	129
6.7. Modelo Operativo	131
6.7.1. Fases del Modelo Operativo	131
6.7.2. Planificación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.	132
6.7.3. Diseño de la Metodología de crédito a implementar	137
6.7.3. Formulación de los procesos de Crédito Propuesto.	165
6.7.3. Revisión de las políticas de crédito actual y Formulación de las políticas de Crédito Propuesto.....	170
6.9. Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta	240
Bibliografía	242
Anexos	247

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1 Participación de Cooperativas en el Sistema Financiero Nacional.	5
GRÁFICO No. 2 Número de Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la SEPS por regiones y segmentos.	5
GRÁFICO No. 3 Árbol de Problema.	10
GRÁFICO No. 4 SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL.	56
GRÁFICO No. 5 SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL.	57
GRÁFICO No. 6 Procesos de crédito.	73
GRÁFICO No. 7 Proceso de Promoción de Créditos.	93
GRÁFICO No. 8 Proceso de Recepción de Documentos.	94
GRÁFICO No. 9 Proceso de Verificación y Análisis Socioeconómica.	94
GRÁFICO No. 10 Proceso de Aprobación de Créditos.	95
GRÁFICO No. 11 Proceso de Desembolso de Créditos.	96
GRÁFICO No. 12 Proceso de Seguimiento y Recuperación.	97
GRÁFICO No. 13 Manejo de Estados Financieros.	98
GRÁFICO No. 14 Evaluación de Resultados.	99
GRÁFICO No. 15 Análisis de Indicadores Financieros.	100
GRÁFICO No. 16 Importancia entre los procesos crediticios y la rentabilidad.	104
GRÁFICO No. 17 Componentes del Análisis FODA.	121
GRÁFICO No. 18 Flujo metodológico de crédito individual.	129
GRÁFICO No. 19 Flujo metodológico de crédito individual propuesto.	137
GRÁFICO No. 20 Flujograma del Proceso de Crédito Propuesto.	166
GRÁFICO No. 21 Continuación del Flujograma del Proceso de Crédito Propuesto.	167
GRÁFICO No. 22 Flujograma del Proceso de Cobranza Propuesto.	168
GRÁFICO No. 23 Continuación del Flujograma del Proceso de Cobranza.	169
GRÁFICO No. 24 Organigrama de la Cooperativa Chibuleo Ltda.	237
GRÁFICO No. 25 Organigrama del Área de Negocios de la Cooperativa Chibuleo Ltda.	238

INDICE DE TABLAS

TABLA No 1 Segmentación de Cooperativa Ahorro y Crédito.....	6
TABLA No 2 Productos de la COAC Chibuleo Ltda.....	8
TABLA No 3 Contraste del enfoque de gestión funcional y por procesos.....	46
TABLA No 4 Población.....	67
TABLA No 5 Operacionalización del Proceso Crediticio.....	69
TABLA No 6 Operacionalización de la Rentabilidad	70
TABLA No 7 Procesos de crédito	73
TABLA No 8 Análisis de Índices de Morosidad Cooperativa Chibuleo.....	87
TABLA No 9 Análisis de Cobertura de Provisiones Cooperativa Chibuleo.	88
TABLA No 10 Análisis del ROA Cooperativa Chibuleo.....	89
TABLA No 11 Análisis del ROE Cooperativa Chibuleo.	89
TABLA No 12 Análisis de Exposición del Patrimonio Cooperativa Chibuleo....	90
TABLA No 13 Proceso de Promoción de Créditos	93
TABLA No 14 Proceso de Recepción de Documentos	93
TABLA No 15 Proceso de Verificación y Análisis Socioeconómica.....	94
TABLA No 16 Proceso de Aprobación de Créditos.....	95
TABLA No 17 Proceso de Desembolso de Créditos.....	96
TABLA No 18 Proceso de Seguimiento y Recuperación.....	97
TABLA No 19 Manejo de Estado Financieros	98
TABLA No 20 Evaluación de Resultados	99
TABLA No 21. Análisis de Indicadores Financieros	100
TABLA No 22 Datos consolidado de la lista de cotejo.....	105
TABLA No 23 Cuadro de presupuesto para la ejecución de la propuesta.....	110
TABLA No 24 Flujo metodológico de crédito individual	123
TABLA No 25 Matriz de Análisis FODA COAC Chibuleo Ltda.	134
TABLA No 26 Matriz del Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta....	241

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad las instituciones que componen del Sistema Financiero Nacional, ya sean estas del sector Público, Privado o del Sistema Financiero Popular y Solidario, buscan las mejores alternativas de ser competitivos en el mercado financiero, ser rentables y sostenibles en el tiempo, ser ágiles y brindar facilidades de acceso a los diferentes productos de crédito que ofrecen cada organización, si embargo; en su negocio de intermediación financiera, se topan con varias dificultades causadas por factores internos y externos de la institución que impide el cumplimiento de las metas y objetivos planificados.

El negocio principal de estas instituciones es captar recursos del público pagando una cierta tasa de interés y colocar dichos recursos a terceros por lo cual se cobra una tasa de interés mayor a la tasa pagada, a la diferencia entre estas dos tasas se lo conoce como el spread o margen financiero, este margen se convierte en la fuente de donde provienen los mayores ingresos para la organización, pero muchas veces estos resultan no ser los deseados por los Gerentes, Administradores y Directivos.

El presente trabajo muestra los resultados de la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., donde se determinó que la no obtención de los resultados planteados en la planificación estratégica y financiera se debe a los inadecuados procesos de concesión crediticia, misma que se desarrolló con la modalidad de investigación bibliográfica, de tipo descriptiva y apoyada en una investigación de campo con su instrumento de observación que es la lista de cotejo.

La fuente de información para esta investigación fue el Jefe de Crédito y el Subgerente Financiero de la institución, quienes aportaron con sus conocimientos basados en evidencias y datos históricos de las variables estudiadas, de manera que los resultados permitieron establecer una propuesta ideal para la solución del problema, misma que trata de implementación de metodologías y tecnologías en los procesos de concesión crediticia que permitirá realizar una adecuada intermediación financiera y obtener resultados deseados por la administración.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se realiza con la finalidad de determinar cómo afecta los procesos de concesión crediticia a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de modo que se genere un amplio conocimiento de los cambios que se deben realizar en los procesos de actuales y mejorar la metodología de trabajo en el área de crédito, mismas que permita alcanzar los objetivos propuestos, para esto se contempla los siguientes capítulos:

El Capítulo I, está constituido por el desarrollo del planteamiento del problema a investigarse, la contextualización macro, meso y micro, el análisis crítico de las causas y efectos, la determinación del problema principal, la prognosis, preguntas directrices, delimitación del problema, justificación y finalmente se determina el objetivo general y los objetivos específicos.

El Capítulo II, se encuentra compuesto por el marco teórico, donde constan los antecedentes investigativos que permiten adoptar como fundamento el análisis de la variable independiente y dependiente.

El Capítulo III, se encuentra conformado por la metodología de la investigación donde se describe los tipos o niveles investigativos que se emplea, se determina la población y muestra, se describe la operacionalización de las variables dependiente e independiente, el plan de recolección y análisis de la información.

El Capítulo IV, está conformado por análisis de indicadores financieros de la Cooperativa Chibuleo, el análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de la lista de cotejo al Jefe de Crédito y Sub-gerente Financiero y la verificación de la hipótesis mediante el estimador Z que indica la correlación existente entre las variables de estudio

El Capítulo V, se encuentra constituido por las conclusiones a las que se ha llegado con la investigación y las respectivas recomendaciones según los objetivos establecidos.

El Capítulo VI, contiene la propuesta de solución al problema, que está conformado por el título, la justificación, los objetivos y el modelo operativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

TEMA

"Procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la COAC Chibuleo Ltda. Oficina Ambato, durante el año 2013"

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Contextualización

✓ Contexto Macro

En Ecuador, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los Bancos, los mismos que utilizan una serie de procesos, procedimientos y herramientas tecnológicas con el fin de brindar un buen servicio a sus clientes, alcanzar la rentabilidad deseada y ser sostenibles en el tiempo, objetivos de toda institución. Pero también existen otras instituciones que persiguen los mismos objetivos como son: las mutualistas, financieras y cooperativas de ahorro y crédito, todas ellas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y que hacen procesos similares aunque no muy sofisticados.

También se debe indicar que en nuestro país existen otras instituciones de intermediación financiera que no cuentan con procesos, políticas o herramientas apropiados que permitan el eficiente giro del negocio, entre ellas tenemos: las Cooperativas de Ahorro y Crédito en sus diferentes segmentos, las Cajas de Ahorro y Bancos Comunales, mismas que anteriormente se encontraban bajo la supervisión del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), a través de la

Dirección Nacional de Cooperativas y que, en la actualidad, se rigen por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario (SEPS).

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 309, establece que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y Popular y Solidario (Cooperativas de Ahorro y Crédito). Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

En el Ecuador, existen formas de organización del sector económico popular y solidario en las que sus integrantes, colectiva o individualmente, desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios. Las formas de organización del sector económico popular y solidario son:

El sector **económico popular y solidario** que se caracteriza por una pluralidad de actores que conforman los sectores cooperativo, asociativo y comunitario. Éstas realizan sus actividades con base en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, ubicando al ser humano como sujeto y fin de toda actividad económica por sobre el lucro, la competencia y la acumulación de capital.

Por su parte, el sector **financiero popular y solidario** comprende las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas de Ahorro y Bancos Comunales. Estas organizaciones se identifican por su lógica asociativa y realizan actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y clientes o terceros, situando a las finanzas al servicio del ser humano.

Según el Registro Oficial No. 444 de 10 de mayo de 2011, se expide la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y del Sector Financiero Popular y Solidario. Según Registro Oficial Suplemento No. 648 del 27 de febrero de 2012, se expide el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Con el amparo de la Norma Suprema y en cumplimiento de la disposición de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con la finalidad de ejercer el control de las actividades económicas y velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control.

En acatamiento de lo dispuesto por la LOEPS, se llevó a cabo el traspaso de las competencias entre la Superintendencia y las instituciones del sector público, que a la fecha de promulgación de la Ley, tenían a su cargo el control y supervisión de las organizaciones del sector de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario: la Dirección Nacional de Cooperativas (dentro del Ministerio de Inclusión Económica y Social) y la Superintendencia de Bancos y Seguros. Este proceso, que concluyó en diciembre del año 2012, permitió que la SEPS inicie su operatividad supervisora en enero del año 2013.

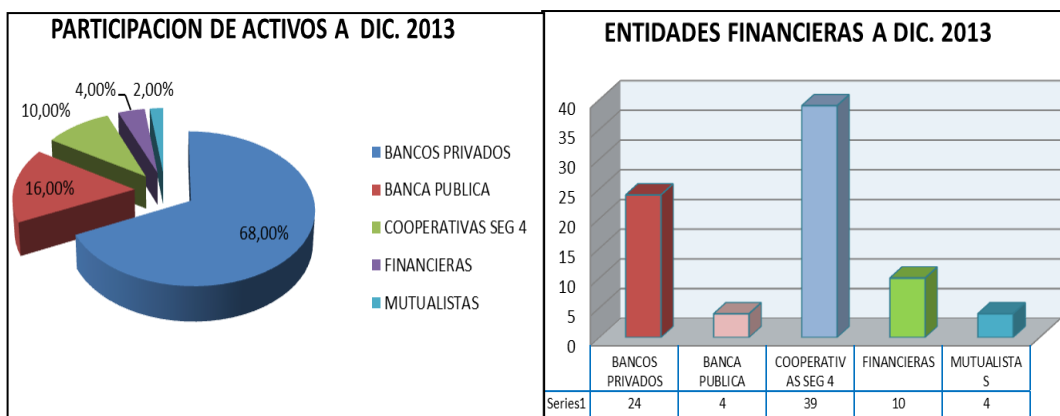
Posteriormente, con la promulgación del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF) publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de Septiembre de 2014, establece como función del estado el regular y supervisar la política monetaria, crediticia, cambiaria, financiera y de seguros y valores.

En los últimos años el Gobierno Nacional ha buscado las mejores maneras de consolidar un sistema económico, social y solidario, sobre todo en el sistema financiero nacional, que busca potencializar las actividades financieras de manera eficiente, proteger y garantizar los derechos de los socios y/o clientes de las instituciones financieras que confían sus ahorros e inversiones, y evitar situaciones como los ocurridos en los años 98 y 99.

La inestabilidad y crisis del sistema financiero nacional y la quiebra de varias instituciones financieras en el feriado bancario de 1999, ha contribuido a la necesidad de crear y fortalecer las Cooperativas de Ahorro y Crédito, por cuanto la gente ha tenido más confianza en las Cooperativas por la solvencia financiera que presentan y por la facilidad de acceso a los créditos.

A pesar de los cambios de normativa, la creación y fortalecimiento de entes de control como la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las instituciones financieras se encuentran con muchas dificultades en el mercado, especialmente en los procesos de otorgamiento y recuperación de los créditos, el cual no es eficiente y afecta directamente a la rentabilidad de las mismas. Para evitar estas situaciones requieren de un constante estudio y actualización de herramientas, políticas, procesos y procedimientos en la concesión crediticia.

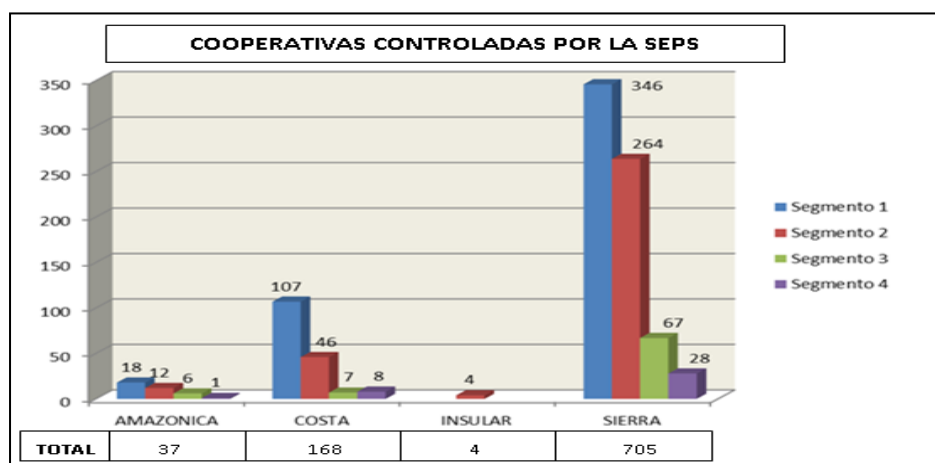
GRÁFICO No. 1 Participación de Cooperativas en el Sistema Financiero Nacional.



Fuente: SB y SEPS

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 2 Número de Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la SEPS por regiones y segmentos.



Fuente: SEPS

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

✓ Contexto Meso

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen una contribución muy significativa dentro del sistema financiero nacional porque después de los Bancos es el segundo actor de la intermediación financiera. Las Cooperativas se han creado con un principio de cooperación y ayuda mutua, para atender con sus productos y servicios financieros a los sectores marginados por el sistema financiero tradicional (Bancos).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que anteriormente se encontraban supervisadas por el MIES, hoy se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), para lo cual en la Resolución No.038-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, establece la “Norma para la segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario”. Expedida el 13 de febrero de 2015 donde los segmentos se clasifican de la siguiente manera:

TABLA No 1 Segmentación de Cooperativa Ahorro y Crédito.

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, Bancos Comunes y Cajas Comunes

Fuente: (Resolución No. 038-2015-F, 2015)

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

La zona de Sierra Centro, especialmente la ciudad de Ambato, es el epicentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. La mayoría de estas instituciones han nacido de asociaciones familiares y organizaciones comunales, de las zonas rurales de Pilahuín, Juan Benigno Vela, Santa Rosa, Pasa, Quisapincha, Salasaca y otras, los mismos que se han creado con la finalidad de atender las necesidades financieras de las personas, que se han visto limitados a acceder a los productos y servicios financieros que ofrecen los Bancos.

La mayoría de las Cooperativas brindan productos y servicios financieros como: créditos, inversiones, ahorros, seguros de desgravamen, seguros médicos, recaudaciones del sector público y privado, giros de dinero del y al exterior, pagos de bono de desarrollo humano, etc., con lo que ayudan el desarrollo económico y social de la colectividad, como un sector trascendental de la economía popular y solidaria.

En algunas instituciones para la toma de decisión e implementación de los servicios detallados anteriormente lo realizan bajo la asesoría de empresas consultoras, asesores en microfinanzas o con el desarrollo de sus propios conocimientos por experiencias obtenidas en el día a día, et., con lo que en los últimos años han tenido un crecimiento representativo dentro del sistema financiero nacional.

La gran mayoría de Cooperativas de Ahorro y Crédito, principalmente de los segmentos 2, 3, 4 y 5 que no se encontraban bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Bancos, han mostrado tener varias deficiencias en la administración de sus recursos, mismos que no han permitido alcanzar los objetivos establecidos en su planificación estratégica y financiera. Una de las debilidades más comunes en las Cooperativas ha sido el no poder tomar decisiones neutrales en situaciones relacionados con el Recurso Humano, en vista de que trabajan personas cercanas de los administradores, especialmente, de las instituciones nacidas por unión de familiares, comunales o de amistades.

La necesidad de crecimiento de las instituciones, de ganar mercado y de ser competitivos, ha hecho que las Cooperativas flexibilicen sus políticas y procesos, principalmente en la concesión de créditos, mismo que para los socios y clientes ha sido algo positivo y alentador por las facilidades que tienen para acceder a los créditos, pero para los administradores esto ha ocasionado un gran malestar, ya que al no aplicar de manera adecuada las políticas y procesos de concesión crediticia genera un alto riesgo de incobrabilidad, lo que repercute directamente la rentabilidad, frenado el crecimiento de la institución, poniendo en riesgo los recursos económicos y el prestigio de la entidad .

✓ Contexto Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda. Se crea mediante Acuerdo Ministerial N.-003 del 17 de enero de 2003, por iniciativa de 23 jóvenes indígenas y emprendedores de la comunidad Chibuleo de la Parroquia Juan Benigno Vela, abriendo sus puertas al público el 10 de marzo del mismo año, con la finalidad de brindar servicios financieros y complementarios de calidad contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidario en el grupo de las entidades del segmento 2, regido por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, los principios y normas del Cooperativismo Universal, el Estatuto y los Reglamentos Internos.

La oficina Matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, en las calles Espejo y 12 de Noviembre, en la que se encuentran los principales directivos de la institución como: Gerente General, Subgerente de Negocios y Financiero, Jefe de Talento Humano, Créditos, Inversiones, Marketing, Control Interno, Contabilidad, Sistemas y Asesor Jurídico de la Cooperativa.

Cuenta con 6 agencias en las ciudades: Quito Sur, Latacunga, Machachi, Riobamba, Salcedo y Sangolqui y con un punto de pagos en el Mercado América. Los productos financieros que ofrece la institución son:

TABLA No 2 Productos de la COAC Chibuleo Ltda.

AHORROS	CRÉDITOS
✓ Ahorro Fácil ✓ Ahorro a la vista ✓ Ahorro Programado ✓ Pólizas a plazo fijo	➤ Consumo ➤ Microcrédito ✓ Minorista ✓ Acumulación Simple ✓ Acumulación Ampliada

Fuente: Cooperativa Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

- ✓ Matriculación vehicular.
- ✓ Pago del bono de desarrollo humano.
- ✓ Recaudaciones del SRI.
- ✓ Pagos y envíos de Money Gram.
- ✓ Giros internacionales Ecuador Transfer.
- ✓ Recaudaciones de planilla de luz EEASA.
- ✓ Recaudación de Impuestos prediales Municipio de Ambato.
- ✓ Recaudación de facturas de TVCABLE y DIRECTV.
- ✓ Recaudación de YANBAL, AVON, ORIFLAME.
- ✓ Recargas Electrónicas de Movistar, Claro, CNT.
- ✓ Depósitos y Transferencias Interbancarias.
- ✓ Seguro Médico.
- ✓ Seguro de Desgravamen.
- ✓ Servicio de Cajeros Automáticos.

La Cooperativa Chibuleo cuenta con una variedad de productos y servicios financieros, los mismos que para satisfacer las necesidades de los socios y diferenciar a la Cooperativa del resto de las instituciones, requiere de recursos físicos, tecnológicos y personal capacitado con el fin cumplir con lo que ofrece y fortalecer el prestigio e imagen institucional.

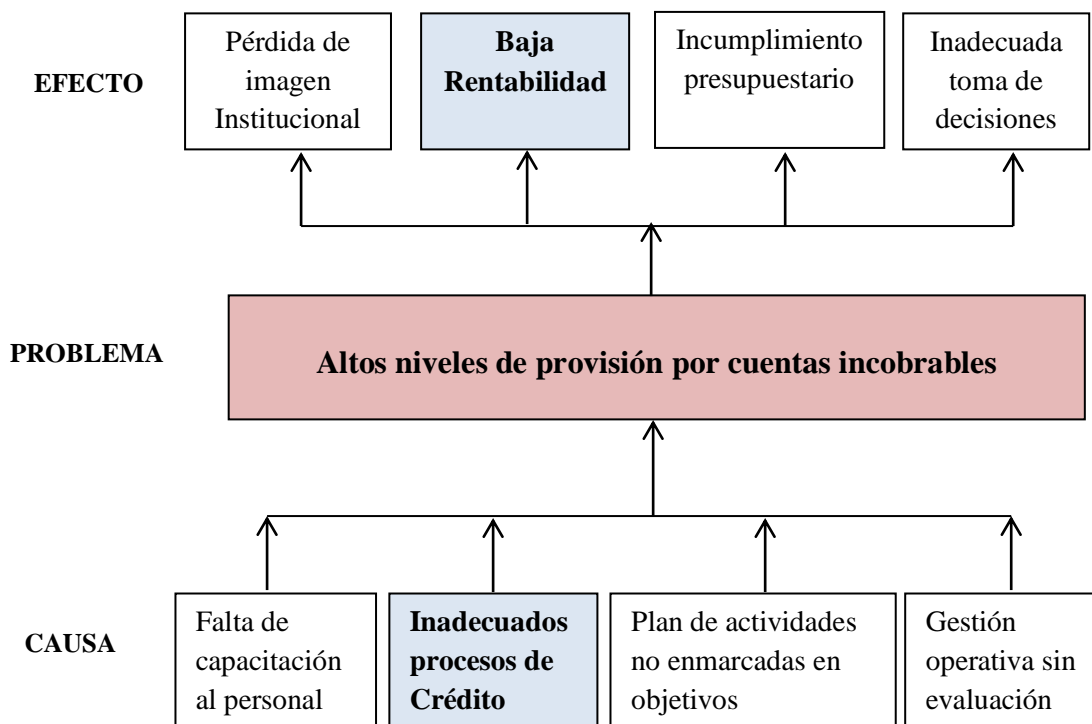
Debido a la rotación del personal, cambios apresurados de estrategias y procesos operativos, la falta de herramientas para el adecuado control y evaluación de las gestiones, han provocado intranquilidad en las áreas prioritarias como Créditos, Riesgos, Contabilidad y Cobranzas, especialmente a la administración de la institución por los resultados que se obtienen, los mismos que no son los esperados.

Cabe indicar que los resultados obtenidos es debido a los inadecuados procesos y políticas de concesión de créditos, mismas que no se encuentran claramente establecidos, ni se aplican de manera adecuada por el personal operativo de créditos, lo cual genera retrasos en el otorgamiento de créditos, provoca malestar en los socios y dificulta las gestiones de recuperación y cobranzas.

Los resultados poco favorables que se ha obtenido en los últimos años en la Cooperativa, se han convertido en una gran preocupación para la administración, ya que en la actualidad la entidad está siendo controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y presenta reportes mensuales de desenvolvimiento y crecimiento a instituciones como: SEPS, Red Financiera Rural, Banco Central del Ecuador y otras entidades de regulación y/o control.

1.2.2 Análisis crítico

GRÁFICO No. 3 Árbol de Problema.



Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

✓ Relación causa efecto

Los inadecuados procesos de concesión crediticia, es la causa principal para la existencia de altos niveles de Provisión en cuentas incobrables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CHIBULEO” Ltda. Oficina Matriz, lo que repercute directamente en la rentabilidad financiera de la institución.

Otro factor importante a considerar es la falta de capacitación al personal operativo del área de créditos en la venta de los productos y servicios financieros, para lo cual el personal debe estar capacitado y con pleno conocimiento de las características de los productos y las condiciones para acceder a los mismos, esta información debe ser comunicada a los socios y clientes con total transparencia y de manera efectiva, ya que de no realizar como se manifiesta, se puede presentar reclamos de insatisfacción por parte de los usuarios, lo que afecta a la institución llevando a una pérdida de imagen institucional por la publicidad engañosa.

Otra causa importante que se debe tomar en cuenta es que, el plan de actividades del personal operativo no están enmarcadas en los objetivos propuestos, lo que conlleva a que en muchas ocasiones no se cumpla el presupuesto establecido por áreas o por cargos que también afecta a la rentabilidad al no cumplir con los objetivos estratégicos y financieros de la institución.

También se considera una causa relevante la inexistencia de un sistema de control y evaluación a las gestiones operativas, lo que muchas veces provoca que se incumplan políticas y procedimientos particularmente en el área de créditos, esto provoca que las decisiones no sean tomadas a tiempo y en muchos casos que las decisiones tomadas sean inadecuados, provocando la rotación acelerada del personal operativo.

Las causas anteriormente detalladas repercuten en la baja rentabilidad que obtiene la institución ya que al no contar con procesos y políticas acordes con las necesidades de la institución y la realidad del mercado, al no tener personal capacitado que brinde un eficiente y calidad de servicio, al no contar con sistemas de control de las gestiones y procesos, provoca que exista malestar tanto a clientes interno y externos, mismas que finalmente afectan los resultados de la institución.

1.2.3 Prognosis

La concesión de créditos es la parte esencial o el motor principal que hace funcionar a una institución financiera, por los ingresos que genera para la institución. Particularmente la Cooperativa Chibuleo Ltda., al no darle la bebida solución a los inadecuados procesos y políticas de concesión crediticia, se vería

obligado en provisionar altos valores en el rubro de provisión de cuentas incobrables, por el incremento del riesgo de crédito lo que afecta su rentabilidad.

De no solucionar la problemática de manera urgente, en un corto plazo la Cooperativa podría generar pérdidas; esto debido a que entraría en mayores gastos operativos en la recuperación de los créditos entregados con deficiencias, mismo que obliga: a la contratación de más personal, asignación de rubros para gastos extrajudiciales y judiciales, desorganización de los equipos de trabajo por la desesperación de controlar el deterioro de la cartera e inclusive pérdida de recursos económicos por el castigo de cartera, esto debido a que los créditos entregados no van a ser de calidad y por ende la recuperación de la misma no es garantizado.

De la misma manera, este problema produciría que los administradores de la Cooperativa tomen decisiones inadecuadas en cuanto al planteamiento de los objetivos en la planificación estratégica y financiera; impidiendo alcanzar los resultados propuestos, imposibilitando la adecuada evaluación del desempeño del personal y los resultados, lo que repercute también en los objetivos para los próximos períodos. Todo esto generaría la pérdida de imagen y posicionamiento en el mercado, una posible intervención de los organismos de control e incluso a la liquidación y cierre de la institución.

Es necesario que la Cooperativa se guíe mediante indicadores de gestión que permitan determinar la eficiencia de los procesos de crédito, con la finalidad de determinar los puntos crítico o cuellos de botella existentes dentro de los procesos de otorgamiento de los recursos y evitando así que la institución genere pérdidas de cualquier tipo de recursos, procurando realizar una acertada planificación de trabajo y que existan adecuados sistemas de control interno que permitan medir la adecuada aplicación de políticas, procesos y procedimientos, con la finalidad de evitar que la institución siga manteniendo bajos índices de rentabilidad.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera los inadecuados procesos de concesión de créditos inciden en la rentabilidad de la COAC Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas directrices

¿Los procesos de concesión de créditos de la COAC Chibuleo Ltda., son eficientes y seguros?

¿La rentabilidad obtenida en el período, cumple con lo establecido en el presupuesto?

¿Cuál será la mejor solución técnica para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Campo: Auditoria

Área: Auditoria de Gestión

Aspecto: Procesos de Crédito - Rentabilidad

Delimitación Temporal:

- Tiempo del Problema: Información 2013
- Tiempo de estudio: Octubre del 2014 al 30 de Mayo del 2015.

Delimitación Espacial: La presente investigación se realizara en la COAC Chibuleo Ltda. Oficina matriz, en la Provincia de Tungurahua, Cantón: Ambato, Parroquia: La Matriz, Calles: Espejo y Doce de Noviembre.

Delimitación poblacional: En la presente investigación, los elementos de observación están conformados por el Sub-gerente Financiero y el Jefe de Crédito de la institución que tienen total conocimiento sobre las dos variables a investigar.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La investigación que se propone desarrollar se justifica por su importancia teórico-práctico, debido a que se ha tomado como tema central el “**Crédito**”, misma que se considera un instrumento indispensable para el desarrollo económico y social de la población, como también para el crecimiento y sostenibilidad de las instituciones financieras.

Por lo detallado anteriormente, este tema merece ser investigado y analizado minuciosamente para determinar los procesos, políticas y metodologías crediticias que aplican las Cooperativas, con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos propuestos, esto es; que permitan manejar índices de rentabilidad aceptables, realicen una adecuada intermediación financiera y satisfaga las necesidades de los socios y clientes de manera ágil y oportuna facilitando el acceso a las diferentes líneas de créditos.

El proyecto será de gran utilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda., ya que con esto se podrá realizar una adecuada estructuración y aplicación de procesos y políticas de concesión crediticia, tener bases y herramientas de control y seguimiento, como también para la evaluación de las gestiones y resultados, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los socios o clientes y obteniendo la rentabilidad esperada por los administradores de la institución.

También es de gran importancia, ya que no solo será beneficioso para el gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito CHIBULEO por la mejora de los resultados, sino también de mucha utilidad para los colaboradores de la institución por cuanto tendrán claramente establecidos los procesos que deben cumplir en cada uno de los cargos, especialmente en el área de créditos, y posiblemente para otras instituciones financieras.

El trabajo de investigación a desarrollarse se podrá realizar con facilidad ya que se cuenta con el tiempo suficiente y la disponibilidad de los recursos tanto: tecnológicos, materiales, humanos y el apoyo de Gerente General, Sub-gerente Financiero y el Jefe de Crédito de la Cooperativa CHIBULEO Ltda., mismos que nos facilitaran la información necesaria para realizar con éxito el trabajo de investigación.

Mediante averiguaciones en la institución y medios bibliográficos, se determina que el proyecto a desarrollarse no se ha efectuado con anterioridad, por lo que no se basa en investigaciones anteriores, por lo tanto se desarrolla con un enfoque de originalidad y se lo realizara con información aún no procesada.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia que tienen los procesos crediticios sobre la rentabilidad financiera de la cooperativa Chibuleo durante el periodo 2013.

1.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Analizar los procesos crediticios con el fin de determinar los puntos críticos en la concesión de créditos.
- ✓ Evaluar los niveles de rentabilidad de la entidad con el propósito de establecer medidas de control y mejoramiento en la toma de decisiones.
- ✓ Proponer la reestructuración del Manual de Crédito de la Cooperativa Chibuleo Ltda., con la aplicación de tecnologías de crédito en los procesos de concesión crediticia, para mejorar la rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo del presente trabajo, se realizó una investigación bibliográfica, documental y virtual a través de la cual se ha podido determinar que existe muchas investigaciones referidos a los procesos crediticios, sin embargo, se puede apreciar que los mismos son de carácter general, no habiendo ninguno referido directamente a: “Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Oficina Ambato durante el año 2013”. Esta razón permite asegurar que el trabajo investigativo planteado, tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán proponer la implementación de procesos y políticas adecuadas que permita obtener índices de rentabilidad aceptables para la Cooperativa.

En la actualidad, las instituciones de Intermediación Financiera tienen como objetivo principal, obtener índices aceptables de rentabilidad, mismos que permiten que la organización mejore en su crecimiento y sostenibilidad, esto se realiza a través de una adecuada intermediación financiera, para lo cual se requiere medir los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos crediticios que se ejecutan en el departamento o área de créditos.

Se han revisado algunos trabajos de investigación que exponen algunas experiencias nacionales relacionadas con el tema propuesto en este proyecto, en las cuales se llegan a las siguientes conclusiones con las que sustento para realizar la investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Según Tapia (2012, pág. 84), en su tesis “Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito dirección provincial de salud de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga durante el año 2010”, realiza las siguientes conclusiones:

“Que a través de una aplicación adecuada de los procesos de concesión crediticia se puede lograr índices altos de rentabilidad en la cooperativa.

Que la aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procesos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en la rentabilidad de la institución.

Que el control interno adecuado en el departamento de créditos, es de suma importancia, sin embargo, esta institución financiera, carece de instructivos u otros controles que normen la seguridad de dicho departamento debido a que esta área en la mayoría de estas instituciones es manejada por una sola persona”.

Con las conclusiones detalladas anteriormente al autor recomienda y propone lo siguiente:

“Crear procedimientos de evaluación y verificación de información, que de soporte al departamento de crédito, para que la toma de decisión al aprobar el crédito, sea la más adecuada e incremente la rentabilidad por su recuperación.

Plan de acción para mejorar y asegurar el cumplimiento de los procesos de concesión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi”.

Según Zúñiga (2012, pág. 52), en sus tesis “Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo”, concluye lo siguiente:

“La falta de un adecuado Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas, para que el personal administrativo, así como los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda., puedan enfrentarse a nuevos cambios como es, el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida.

Los clientes no cuentan con una capacitación previa antes de recibir el dinero el cliente, y cumplir con su obligación, no cuenta con una adecuada formación para utilizar el dinero recibido sin ser gastado en actividades diferentes a lo que ha requerido, consecuencia de no poder cumplir con sus pagos a tiempo, mientras tanto que los clientes internos no realizan una gestión de crédito adecuado. Se concluye que no hubo una capacitación previa a clientes internos y externos, como para cumplir cualquier obligación”.

Con las conclusiones detalladas anteriormente al autor recomienda y propone lo siguiente:

“Es necesario adaptar nuevas políticas crediticias, para de esta manera mejorar el proceso de concesión y gestión del crédito que se realizan dentro de la Cooperativa y de la misma manera capturar atractivas oportunidades de crecimiento.

Es necesario también el diseñar un Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas y adaptado a la identificación de la identidad como es a poseer una misión, visión, políticas, valores y mediante un análisis interno y externo que puedan integrar en la Cooperativa, buscando las mejores estrategias, y políticas capaces de ajustarse posteriormente al uso de la Organización”.

Según Masaquiza (2011, pág. 109) en su tesis, “La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaca”, concluye diciendo que:

“No existen políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la cooperativa.

Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito y el sobrepasarse de los límites de autorización para créditos, ha aumentad o la morosidad en la cooperativas por incumplimiento en los pagos de los socios.

Existe una baja rentabilidad en la cooperativa y esta se ve afectada por la falta de análisis de la solvencia y capacidad de pago de los clientes, situación que genera que la recuperación de los créditos sea difícil”.

Con las conclusiones detalladas anteriormente el autor recomienda y propone lo siguiente:

“Mejorar sus políticas y procedimientos para conceder créditos, y realizar un mejor manejo de los fondos y efectuar un seguimiento que permita a la cooperativa obtener mayor beneficio de estos fondos externos.

Implantar una capacitación permanente al personal del Departamento de Créditos en lo referente al proceso de análisis para la concesión de créditos, de esta manera reducir el riesgo de los créditos mal otorgados y cumplir con los objetivos establecidos de la Cooperativa”.

Relacionando los criterios emitidos por los autores citados en la presente investigación se considera que existe afinidad en que toda institución financiera genera rentabilidad mediante la intermediación financiera, pero al mismo tiempo asumen varios riesgos al no manejar una prudencia financiera adecuada debido a que no cuenta con adecuadas políticas y procesos de concesión, cobranza y control interno que son las herramientas claves del área de créditos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

“La fundamentación filosófica consiste en utilizar categorías, principios, teorías de la filosofía para solucionar problemas ontológicos, gnoseológicos y axiológicos de la disciplina analizada. Estos fundamentos filosóficos dependen de una concepción filosófica y deben de ser capaces de estimular el desarrollo de la ciencia, dar una explicación de su existencia, estimular su desarrollo y coadyuvar a su utilización práctica”. Rendón (2005, pág. 46).

“La fundamentación ontológica exige determinar la forma de existencia de los entes con lo que trata la disciplina, el status ontológico de los objetos a los que se refieren los enunciados y las leyes de la teoría. Como consecuencia de la fundamentación ontológica gnoseológica, es decir justificar la existencia del

objeto de la teoría en la realidad y especificar el enfoque particular que se estudia de él, o, como dirían algunos filósofos, determinar el objeto *quo* de la disciplina. Rendón (2005, pág. 46)

PARADIGMAS DE INVESTIGACION

Según González (2004, pág. 336), acoge el concepto citado por (Husen y Poshtletwaite, 1989) y manifiesta que “los paradigmas son modelos, pautas o esquemas, son maneras y modos de pensar y articular investigaciones que una vez aplicadas conducen al desarrollo de las teorías”.

Según Gallego (2007, pág. 112), en su libro *Bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia*, define lo siguiente: “El término <<paradigma>> se encuentra íntimamente relacionado con el concepto de método y puede usarse con sentidos distintos, por lo que, de la mano del famoso verso de Calderón de la Barca (En este mundo traidor / nada es verdad ni es mentira, todo es según el color de cristal con que se mira), se llevara a cabo una aproximación al concepto de paradigma.

Pues bien, un paradigma científico es <<el cristal con que se mira>>, que, al adoptar diversos colores, permite ver un mismo objeto con diferentes enfoques e importantes matices diferenciadores. En definitiva, puede considerarse que los paradigmas son una especie de gafas o anteojos conceptuales que orientan el trabajo de los científicos”.

TIPOS DE PARADIGMAS

Paradigma Positivista.

Según González (2004, pág. 339), manifiesta que “se corresponde con el enfoque positivista, tecnocrático y reproductivo del currículo descrito anteriormente. Cohem y Maniom (1990) se refiere a este paradigma denominándolo <<normativo>>. Tiene dos ideas principales, por una parte establece que el comportamiento humano está esencialmente regido por la regla, y por otra, que debiera investigarse por medio de los métodos de la ciencia natural. Este paradigma es positivista”.

“El positivismo surge a fines del siglo XIX y comienzos del siglo XX. Tiene dos fuentes primarias, por un lado, la concepción newtoniana del espacio, totalmente mecanicista y que fue aplicada por los empiristas ingleses a los animales y humanos y, y por el otro, la idea de Descartes que existe un “dualismo absoluto” entre la mente y la materia, “que condujo a la creencia según la cual el mundo material puede ser descrito objetivamente, sin referencia alguna al sujeto observador”. (Martínez 1993). Hurtado y Toro (2007, pág. 31)

Paradigma Interpretativo.

Según Gallego (2007, pág. 114), “Se denomina también de muy diversas maneras: humanístico-interpretativo, comprensivo, cualitativo, etnográfico, naturalista, hermenéutico, fenomenológico. Surge a principios del siglo XX como una alternativa al enfoque positivista. Lo que se pretende es profundizar el conocimiento de por qué la vida social se percibe y se experimenta tal como ocurre. La finalidad de la investigación científica no es predecir ni controlar, sino comprender los fenómenos humanos a través del análisis de las percepciones e interpretaciones de los sujetos que antevienen en la acción que se investiga. Desde este paradigma se considera que la interacción entre los individuos constituye el origen y la causa del sostenimiento de la vida social, la cual no puede reducirse a variables”.

Paradigma Crítico

Según Gallego (2007, pág. 114), “Se apoya sobre la teoría crítica, la cual, asumiendo algunos postulados derivados del marxismo, se presenta como una alternativa a los modelos positivista e interpretativo. Desde el paradigma crítico no se pretende explicar ni comprender, sino aportar aquella información que guíe en la toma de decisiones para producir cambio individual y social. Se considera, pues, que la finalidad de la ciencia no ha de ser solamente comprender y explicar la realidad, aunque ello sea necesario, sino contribuir a su alteración”.

Según Recalde (2011), señala que “el paradigma crítico-propositivo es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación,

comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con lógica instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad”.

La fundamentación filosófica planteada en el presente trabajo de investigación se basa en el paradigma critico-propositivo porque tiene como finalidad interpretar la realidad del tema de estudio, determinar con las causas del problema y proponer alternativas de solución y mejora sobre los procesos de concesión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., para mejorar los niveles de rentabilidad.

2.3. FUNDAMENTACION LEGAL

La presente investigación se fundamenta en las siguientes leyes, normas y disposiciones que rigen a las instituciones financieras:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ✓ Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- ✓ Ley Orgánica De Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario
- ✓ Reglamento a la LOEPS
- ✓ Estatuto de la Cooperativa Chibuleo Ltda.
- ✓ Manuales y Reglamento de la Cooperativa Chibuleo Ltda.

Según, Constitución de la Republica del ecuador (2008, pág. 55), Título VI, Régimen de Desarrollo, Capítulo cuarto, Soberanía económica, Sección octava, Sistema financiero.

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados

para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Según (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (Registro Oficial N° 250, 2001), Título VII, de los activos y de los límites de crédito.

Art. 68.- Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos.

Art. 69.- Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes.

Art. 70.- El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años, será obligatoriamente castigado por la institución del sistema financiero.

Art. 71.- La Superintendencia dictará las normas referentes a las relaciones que deberán guardar las instituciones financieras entre sus operaciones activas, pasivas y contingentes, procurando que los riesgos derivados de las diferencias de plazos, tasas, monedas y demás características de las operaciones activas y pasivas se mantengan dentro de rangos de razonable prudencia.

Art. 73.- Se prohíbe efectuar operaciones con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la administración o la propiedad de una

institución del sistema financiero, de sus subsidiarias o de su sociedad controladora.

Según Código Orgánico Monetario y Financiero (Registro Oficial N° 332, 2014) Título II, Sistema Financiero Nacional, CAPITULO 2, Integración del sistema financiero nacional.

Art. 160.- Sistema financiero nacional. El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Art. 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito
2. Cajas centrales
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y caja de ahorro
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se registrarán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Según, Código Orgánico Monetario y Financiero (Registro Oficial N° 332, 2014), Título II, Sistema Financiero Nacional, CAPITULO 3, Sección 4, De la solvencia y prudencia financiera.

Art. 189.- Liquidez. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción que puedan ser transformados en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación con sus obligaciones y contingentes, ponderados conforme lo determina la Junta.

Los niveles de administración de liquidez serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y serán medidos utilizando, al menos, los siguientes parámetros prudenciales:

1. Liquidez inmediata
2. Liquidez estructural
3. Reserva de liquidez
4. Líquidos domésticos; y,
5. Brechas de Liquidez.

Artículo 190.- Solvencia y patrimonio técnico. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras de la entidad, para cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico.

El patrimonio técnico total de las entidades financieras deberá cubrir como mínimo la suma de los requerimientos del capital por riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo operacional y otros que incurran en la ejecución de actividades financieras de acuerdo con las regulaciones que emita la Junta.

La relación entre el patrimonio técnico y los activos totales y contingentes de las entidades de los sectores financieros pública, privada y popular y solidaria del segmento 1, no podrán ser inferiores al 4%.

Según, Código Orgánico Monetario y Financiero (Registro Oficial N° 332, 2014), Título II, Sistema Financiero Nacional, CAPITULO 3, Sección 6, De los activos, límites de crédito y provisiones

Art. 204.- Calidad de activos, contingentes y constitución de Provisiones. Las entidades del sistema financiero nacional, a efecto de reflejar la verdadera calidad de activos y contingentes, los calificarán permanentemente y constituirán las provisiones que establece este Código y las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para cubrir los riesgos de incobrabilidad, la pérdida del valor de los activos y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico.

Art. 205.- Provisiones. Las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico.

Las pérdidas esperadas de los activos de riesgo se cubrirán con provisiones, en tanto que las pérdidas inesperadas se cubrirán con el capital.

Art. 206.- Obligación de provisionar. Las entidades financieras públicas y privadas deberán constituir las siguientes provisiones:

1. Provisiones específicas por desvalorización de activos y contingentes;
2. Provisiones genéricas;
3. Provisiones por ciclo económico; y,
4. Cualquier otra provisión que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Las entidades financieras, para la determinación de las provisiones antes indicadas, se sujetarán a las normas que establezca la Junta.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá, por segmentos, las provisiones para las entidades del sector financiero popular y solidario, siendo obligatorias para el segmento 1 las contempladas en los numerales de este artículo.

Art. 207.- Castigo de obligaciones. Las entidades del sistema financiero nacional castigarán contablemente todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación

irrecuperable; este castigo no la libera de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor moroso. El tiempo en mora que debe transcurrir para que una entidad financiera castigue estas obligaciones será determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con base en la evaluación del incumplimiento de pago de las operaciones con riesgo de crédito de contraparte, el cual no podrá superar los tres años.

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

Según, Código Orgánico Monetario y Financiero (Registro Oficial N° 332, 2014), Título II, Sistema Financiero Nacional, CAPITULO 6 Sector Financiero Popular y Solidario, Sección 2, De las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Art. 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política Monetaria y Financiera.

Art. 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permita cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia.

Art. 450.- Cupo de Crédito. Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los miembros que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrán ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos, Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito.

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (Registro Oficial N° 444, 2011) Sección 3, De las Organizaciones del Sector Cooperativo.

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.

Según Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (Registro Oficial N° 444, 2011), Título III, Del Sector Financiero Popular y Solidario, Sección 1, 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.

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 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.

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.

Art. 99.- Intervención. Sin perjuicio de las causales de intervención establecidas en el artículo 68 de esta Ley, cuando una cooperativa de ahorro y crédito por cualquier causa no cumpliera con la ley o regulaciones en particular las referidas a las normas de solvencia y prudencia financiera o cuando se presuma la existencia de prácticas ilegales de tal magnitud que pongan en grave peligro los recursos del público o incumpliere los programas de vigilancia preventiva o de regularización establecidos por la Superintendencia, este órgano de control podrá ordenar su intervención, disponiendo todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias e impondrá las sanciones pertinentes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Según, El Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Título Primero, Generalidades y Principios.

Art. 1.- Adecuación de Estatutos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito actualmente funcionando en legal y debida forma adecúa su estatuto social sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria primera de la LOEPS y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las 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 LOEPS, su Reglamento General, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulados.

Art. 2.- Domicilio, Responsabilidad y Duración. El domicilio principal de la Cooperativa es Cantón Ambato, Provincia Tungurahua y cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la SEPS, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada., sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previsto en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Art. 3.- Objeto Social. La cooperativa tendrá como objeto social principal realizar operaciones de intermediación financiera y actos de responsabilidad social con sus socios.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que la segundas aceptan como sus socios únicamente a quienes se pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

Art. 4.- Actividades. La cooperativa podrá realizar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
2. Otorgar préstamos a sus socios.
3. Efectuar servicios de caja y tesorería.
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencia de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endoso o vales de títulos de crédito así como por el otorgamiento de garantías, fianza y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.4.1 Visión dialéctica

2.4.1.1 Marco conceptual de la variable independiente

2.4.1.1.1 Control Interno

Según Fonseca (2011, pág. 14), en su libro Sistema de Control Interno Para Organizaciones tomado de la publicación del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados –AICPA 1949, “se define que el Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”.

Según Coopers y Librand (1997, pág. 16), en su libro Los Nuevos Conceptos del Control Interno define al control interno como: Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la Información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables

Según Chiriboga (2014, pág. 24), manifiesta que “auditoria interna es el órgano de control interno cuya labor fundamental constituye la evaluación permanente del funcionamiento del sistema de control interno, planea y ejecuta las acciones de control necesarias para verificar el empleo correcto y oportuno de los recursos humanos, materiales y financieros de la Cooperativa, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes, así como los resultados

de la gestión y ejecución de los planes y programas en relación con los objetivos y metas trazados”.

El departamento de auditoria interna, puede tener las siguientes funciones y responsabilidades

- a) Control y evaluación de la efectividad de los procedimientos de control interno.
- b) Evaluación de la efectividad del sistema de calificación de la cartera de crédito e inversiones.
- c) Verificación de la adecuado y oportuno registro de las operaciones y la veracidad de la información contable.
- d) Evaluación de la efectividad y confiabilidad de los procesos computarizados.
- e) Verificación del cumplimiento de las leyes, disposiciones y demás normativas vigentes. Así como del cumplimiento de las recomendaciones e instrucciones de la Superintendencia, de los auditores externos, y de los acuerdos de la Asamblea General y de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- f) Efectuar los exámenes de carácter extraordinario específicos que sean necesarios sobre las operaciones de la Cooperativa ya sea por observaciones especiales de la Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia y la Superintendencia.
- g) Participar activamente en la formulación de normas o procedimientos tendientes a diseñar o mejorar, el sistema de control interno, de acuerdo a las disposiciones que dicte la Asamblea General y la Superintendencia.

Tipos de Control Interno

Según De Lara (2007, pág. 54) señala que el control interno, en su sentido más amplio, incluye controles que pueden ser caracterizados como contables o administrativos.

- a. Controles Contables: Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

- b. Controles administrativos: se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de políticas de la dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en registros contables.

Elementos para evaluar el control interno

Según Fonseca (2011, pág. 169), Los elementos para evaluar el control interno en los Bancos delineados por el Marco de Referencias para los sistemas de control interno para entidades bancarias son los siguientes:

- Vigilancia de la administración y cultura de control.
- Reconocimiento y evaluación de riesgos.
- Actividades de control y segregación de funciones.
- Información y Comunicación.
- Actividades de Monitoreo y corrección de deficiencias.

Objetivos de control interno:

- Promover y Optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios que presta;
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como en general contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos;
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones;
- Garantizar la confiabilidad y la oportunidad de la información;
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales;
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos a cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Con lo detallado anteriormente se puede determinar y concluir que el control interno en una organización es indispensable ya que por medio de ello se puede determinar las debilidades que se tiene en los procesos, política o procedimientos y buscar acciones de mejora para el bien de una institución.

2.4.1.1.2 MANUAL

Definición

Según Ponce (2004, págs. 260-261), en su libro Administración Moderna define a un manual como: “Un folleto, libro, carpeta, etc., en que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto; orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo una en la empresa”.

Para el autor Díaz (2005, pág. 144), “Un manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática la información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo”.

Los manuales son herramientas de planificación o programación que sirven de guía o como fuente ordenada de actos administrativos esenciales para la mejor realización de las tareas relativas a una o varias funciones. Son instrumentos importantes en la administración, porque procura y garantiza mayor eficiencia en la realización de tareas, especialmente en las que son de carácter recurrente, que se realizan cotidianamente y que son repetitivas.

Tipos de Manuales

Existen diversos tipos de manuales, a continuación se mencionan los principales:

- a) **Los Manuales de objetivos y políticas.** Como su nombre lo indica, reúne un grupo de objetivos propios de la empresa, clasificados por departamentos, con expresión de las políticas correspondientes a esos objetivos, y a veces de algunas reglas muy generales que ayudan aplicar adecuadamente las políticas.
- b) **Los Manuales departamentales.** Son aquellos en que se agrupan todos los objetivos, políticas, programas, reglas, etc., aplicables en cada departamento determinado. Son los que mejor merecen el nombre, de acuerdo con la definición dada.

- c) **Los Manuales del empleado o de bienvenida.** Suelen englobar todo lo que interesa al empleado en general, sobre todo al ingresar a la empresa.
- d) **Los Manuales de organización.** Son como una explicación, aplicación y comentario de las cartas de organización, en ocasiones contiene adicionalmente un síntesis de las descripciones de puestos y las reglas de coordinación interdepartamental.
- e) **Los Manuales de procedimientos.** Son de gran utilidad, pues de manera precisa, preferentemente gráfica, fijan a cada trabajador lo que debe hacer en las principales actividades técnicas que le son encomendadas.
- f) **Los Manuales de contenido diverso.** Muchas veces se combinan varios de estos niveles en uno solo, siempre que tal combinación favorezca el principio de unidad de dirección sin omitir el concepto de que el conjunto sea “manuable” y claro.

Manual de políticas y Procedimientos

Para el autor Álvarez (1996, pág. 24), en su libro Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos define lo siguiente: “Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En esta manual se debe contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia, u organización y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta)”.

Componentes de los Manuales de Políticas y Procedimientos.

Los manuales de políticas y procedimientos por lo general contienen como principales componentes los detallados a continuación:

1. Portada
2. Índice
3. Hoja de autorización de área
4. Política de calidad (cuando se aplicable)
5. Objetivos del Manual
6. Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos
7. Políticas
8. Procedimientos
9. Formatos
10. Anexos

El responsable de la edición, revisión y actualización del Manual de políticas y procedimientos es el director, gerente o responsable de cada área emisora. Cada área autorizada debe tener su propio manual de políticas y procedimientos.

Utilidad del Manual

Según Sánchez (2013, págs. 33-34), Los manuales son de gran utilidad ya que cuenta con varias ventajas que se menciona a continuación:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar

2.4.1.1.3 POLITICAS

Según Álvarez (1996, pág. 28), en su libro Manual Para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos señala que una política es:

- Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares
- Orientación clara donde deben dirigirse todas las actividades del mismo tipo.
- La manera consistente de tratar a la gente
- Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.
- Aplicable al 90-95% de los casos. Las excepciones sólo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior.

Utilidad de las Políticas

Para el autor Álvarez (pág. 27) en su libro Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos señala como utilidad de las políticas lo siguiente:

Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. Las políticas son como linternas en la oscuridad, porque permiten visualizar un camino claro preciso y seguro para las actividades cotidianas, sobre todo, en los puntos críticos donde se requiere una decisión. El uso de política redundante en el corto plazo, en el aumento de utilidades para la organización.

Cuando se observa una organización que funciona de manera ordenada y tranquila, es porque está administrada por políticas y procesos bien diseñados.

Origen de las Políticas

Al estar relacionados directamente con personas, las políticas surgen en todas las actividades en que las personas se desenvuelven dentro de la organización.

- a) **Procesos.**- En procesos de planeación, de atención a visitantes, de recepción de materiales, de pago a proveedores, de elaboración y entrega de pedidos, de contratación y evaluación de personal, etc.

- b) **Sistemas.-** En sistema de calidad, de trabajo, de control, de investigación y desarrollo, de mejora, etc.
- c) **Planes.-** En planes para controlar y reducir costos, para eliminar desperdicios, para desarrollar proveedores, para mejorar la comunicación, para impartir capacitación.
- d) **Mejoras.-** En mejora de procesos, sistemas, planes, estrategias, proyectos, etc.
- e) **Conflictos.-** En conflictos con clientes, proveedores, dependencias, gubernamentales, sindicatos, otras áreas y niveles jerárquicos, etc.

Características de una Política

- Establece lo que la dirección quiere o prefiere que se haga
- No dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento)
- Refleja una decisión directiva para todas las situaciones similares
- Ayuda al personal operativo, a tomar decisiones firmes y congruentes con la Dirección.
- Tiende a darle consistencia a la operación
- Es un medio para que a todos se les trate equitativamente
- Orienta las decisiones operativas en la misma dirección
- Ayuda a que todas las actividades de un mismo tipo, tomen la misma dirección.
- Les quita a los ejecutivos la molestia de estar tomando decisiones sobre asuntos rutinarios.

Excepciones a las políticas

“Una política se establece para aplicarse al 90-95% de los casos. El otro 5-10% sirve para atender casos especiales. Aun cuando una política debe ser firme, debe también ser flexible, de lo contrario querer aplicarla al 100%, crearía en la organización una rigidez equivalente a una camisa de fuerza. Por su puesto, solamente una persona con mayor información y contexto de la situación podría autorizar dicha excepción. Las personas autorizadas para hacer excepciones deben

ser de nivel jerárquico superior de la política y dependiendo del tipo de política en algunos casos solamente podrá ser autorizada por el Gerente o Director General de la organización”. (Álvarez Torres, pág. 30),

El Crédito

El crédito es un financiamiento que realiza una entidad financiera a un sujeto de crédito, donde el principio básico para la entrega del dinero es la confianza de la institución hacia la persona, para lo cual el solicitante debe cumplir con ciertas condiciones, parámetros y requisitos establecidos por la institución; principalmente con la capacidad de pago que tiene para cumplir con la obligación y las garantías a entregar por el dinero recibido. Luego de la entrega del crédito el deudor se obliga en devolver la cantidad solicitada más los intereses generados, seguro o costos en caso de haber existido, en los plazos y tiempo definido.

Tipos de Crédito

Según Chiriboga (2014, pág. 48), en su libro Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria, manifiesta que existen una variedad de tipos de crédito: de consumo, crédito comercial; crédito para vivienda o hipotecarios, etc., mismos que se detallan a continuación:

Crédito de Consumo.- Se otorgan a socios que trabajan bajo relación de dependencia laboral, rentistas, profesionales, que ejercen su actividad independiente. Está destinado para la adquisición de productos o servicios que ayudaran a satisfacer sus necesidades.

Crédito Comercial.- Los créditos comerciales o de negocios se otorgan a personas que registren ventas anuales, aun determinado monto y cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas; de igual forma, a personas naturales que ejercen su profesión de manera independiente.

Crédito para vivienda o hipotecario.- Este tipo de crédito se otorga a socios para la adquisición, construcción (propia – por primera vez), reparación, remodelación o mejoramiento de la vivienda. Se realiza bajo la hipoteca del bien

inmueble. También financian proyectos habitacionales de inmobiliarias con pagos mensuales a largo plazo.

Microcréditos.- Los microcréditos se conceden a los socios que trabajan por cuenta propia. La finalidad de este tipo de crédito es financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o venta de servicios, cuya fuente de pago sean provenientes de sus propias actividades. Forma de pago: diaria, semanal, quincenal o mensual.

Políticas de Crédito

Según Tapia (2012, pág. 39), en su trabajo de investigación, acoge la definición citado por Villaseñor fuente Emilio (1995 - 215p.) “La definición de política de crédito empleada en este texto es amplia, compuesta tanto por consideraciones explícitas como implícitas. Son estas últimas las que adquieren mayor importancia en la medida en que el mercado en que opera la institución bancaria evoluciona vertiginosamente”.

2.4.1.1.4 PROCESOS

Según García (1998, pág. 27), en su libro Concepto de Organización Industrial dice que: “Un proceso se presenta cuando partiendo de un sujeto de proceso que se encuentra en una situación inicial conocida, se desea llevarlo hasta una situación final distinta, también conocida, pero en el camino se interpone una serie de barreras, obstáculos o impedimentos, que deben ser franqueados mediante la realización de operaciones”.

El autor Pérez (2010, pág. 51) acoge la definición del ISO y realiza la siguiente comparación: ISO 9000 define proceso como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan; las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

Una sencilla definición de proceso, y que responde al significado que a esta palabra hemos dado en este texto es: Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.

Según Medina (2005, pág. 121), en su Libro Gestión Por Procesos y Creación de Valor Público, acoge como la definición más completa de un proceso lo citado por K.B.C Saxena-1995 que describe a un proceso como: “Un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas entre sí y caracterizadas por recibir insumos y realizar tareas de valor que producen resultados específicos. Un procesos engloba no solo a la interdependencia de las tareas, sino también roles, personas, departamentos, funciones... que son requeridos para proveer a un cliente interno o externo con un servicio”.

Con lo expuesto se puede definir que un proceso es una serie de actividades, organizados de manera secuencial y que se encuentra básicamente interrelacionados entre sí, mismas que se orientan a obtener un resultado determinado, como producto de la ejecución de las actividades en las diferentes etapas o áreas de una organización.

Procesos de crédito

Los procesos de crédito son las etapas de la concesión de créditos, donde cada uno de los responsables de ejecutar ciertas actividades va desarrollando una serie de acciones hasta conseguir el producto terminado que es la entrega del dinero producto del crédito.

El autor Chiriboga (2014, pág. 185), dice que considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades de producción, comercialización, venta. Construcción, etc., la entidad debe definir su estrategia a fin de llegar a la mayor cantidad de clientes posible, considerando siempre los parámetros de seguridad establecidos en las disposiciones legales.

De esta manera, las etapas que se consideran son las siguientes:

1.- Identificación del Mercado:

- Investigación de mercado y clientes potenciales
- Estrategia para colocación de crédito
- Infraestructura con la que se cuenta para las operaciones

2.- Origen de Crédito:

- Solicitud del cliente
- Referencia externa
- Ubicación del cliente por investigación del mercado

3.- Negociación:

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

4.- Evaluación:

- Propósito del crédito
- Situación económica del cliente y su trayectoria
- Evaluación de Estados Financieros

5.- Aprobación:

- Gerencia General
- Comité de Crédito
- Comité Ejecutivo
- Directorio

6.- Documentación:

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

7.- Desembolso

- Autorización apropiada
- Formas de desembolso existente
- Registro contable

8.- Administración:

- Seguimiento del crédito
- Evaluación para renovaciones
- Actualizaciones de documentación
- Re avalúos de las garantías
- Control de repago

- Eventos imprevistos
- Situaciones de crisis del cliente.

Gestión por Procesos

Según Medina (2005, pág. 112), manifiesta que gran número de organizaciones ha optado, de manera reciente, al cambio por procesos como una alternativa de gestión que les permita hacer frente a sus crecientes demandas de cambio. Fuertes presiones competitivas y de recesión han estimulado su adopción en las empresas, que se desenvuelven en un ambiente en donde: “el mejor desempeño, el más bajo precio, la más alta calidad y el mejor servicio de cualquier competidor se convierte rápidamente en el estándar de la competencia”.

TABLA No 3. Contraste del enfoque de gestión funcional y por procesos

Gestión centrada en la organización funcional	Gestión centrada en procesos
Los empleados constituyen la fuente de los problemas	Los procesos inadecuados son el problema
Evaluar el desempeño individual	Evaluar el rendimiento de los procesos (calidad, eficiencia, etc.)
Cambiará personas, estructura, funciones, objetivos, etc.	Cambiar procesos
Orientación a productos y a costos	Orientación a resultados, creación de valor y satisfacción de los clientes.
Siempre se puede hallar un mejor empleado	Siempre se puede mejorar los procesos "reducir su variabilidad" (W. E. Deming).
Controlar empleados	Desarrollo de las personas, gestión participativa, autocontrol y automedida
Responsabilidad fragmentada de las tareas de la organización	Responsabilidad colegiada de los resultados finales de la actividad organizacional.
Optimizar funciones con atención a la eficiencia	Optimizar procesos con atención a la creación de valor
Relación jerárquica entre superior y subordinado	Relación cliente-proveedor
Enfrentar y corregir errores	Reducir la variación de los procesos
Consigan de los empleados a realizar su trabajo	Comprensión del lugar que ocupa el trabajo de cada empleado en el proceso y colaboración en el desarrollo del proceso.

Fuente: (Medina Giopp, 2005, pág. 117)

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

2.4.1.2 Marco conceptual de la variable dependiente

2.4.1.2.1 Administración Financiera

Según Van y Wachowicz (2002, págs. 2-3), en su libro Fundamentos de Administración Financiera, define lo siguiente: “La administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces la función de los administradores financieros en lo tocante a la toma de decisiones puede dividirse en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos”.

Decisiones de Inversión

La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones principales de las firmas cuando se trata de crear valor. Comienza con la determinación del total de activos que necesitan poseer las empresas.

Los administradores necesitan determinar los montos en dólares que aparecen sobre las líneas dobles a la izquierda del balance general, es decir, el tamaño de las firmas. Aunque se conozca esta cifra aún habrá que decidir la composición de los activos. Por ejemplo ¿Qué cantidad de los activos totales de la empresa se destinarán a la caja o al inventario? Tampoco se debe ignorar lo opuesto a las inversiones: el desvío o fuga de capitales. Es necesario reducir, eliminar o sustituir aquellos activos que dejan de ser viables en términos económicos.

Decisiones de Financiamiento

Aquí los administradores financieros se centran en la integración de la parte derecha del balance general. Si analiza la mezcla de financiamiento de las empresas en distintas industrias observará marcadas diferencias. Algunas firmas tienen deudas relativamente fuertes, mientras que otras casi no están endeudadas.

Además, las políticas de dividendos se deben considerar como una parte integral de las decisiones de financiamiento de las firmas. Las razones de pago de dividendos determinan la cantidad de utilidades que se pueden retener en las

firmas, La retención de montos más elevados de utilidades corrientes en las firmas significa que se dispondrá de una cantidad menor de dinero para el pago de dividendos corrientes. Por lo tanto será necesario equilibrar el valor de los dividendos pagados a los accionistas.

Decisiones de administración de Activos

Cuando se adquiere activos y se obtiene el financiamiento adecuado, también es necesario administrarlos con eficiencia. Los administradores financieros tienen distintos grados de responsabilidad operativa sobre los activos existentes. Esta responsabilidad los obliga a preocuparse más por el manejo de activos circulantes que por los activos fijos. Una parte importante de la responsabilidad en lo que se refiere al manejo de activos fijos recaería en los administradores operativos que recurren a este tipo de activos.

Objetivo de la Administración Financiera

La toma eficaz de decisiones financieras exige conocer las metas de la empresa. El objetivo más ampliamente aceptado por una empresa es maximizar el valor de esta para sus propietarios, es decir maximizar la riqueza de los accionistas, la misma que está representada por el precio del mercado de las acciones comunes de una empresa.

Según Bolaños (2011, pág. 58), cita a (Lawrence J. Gitman) donde define que: “La administración financiera se refiere a los deberes del administrador financiero en la empresa. Los administradores financieros administran activamente los asuntos financieros de todo tipo de empresas financieras y no financieras, privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas y no lucrativas. desempeñan una gran variedad de tareas financieras como planeación, extensión de crédito a los clientes, evaluación de grandes gastos propuestos y la consecución de dinero para financiar las operaciones de la empresa. En los últimos años, el cambio económico y los entornos reguladores han incrementado la importancia y la complejidad de los deberes del administrador financiero. Como resultado, muchos altos ejecutivos han surgido del área de finanzas”.

2.4.1.2.2 ESTADOS FINANCIEROS

Según Tanaka (2005, pág. 101), “Los Estados Financieros tienen como fin último estandarizar la información económica-financiera de la empresa tal manera que cualquier persona con conocimiento de Contabilidad pueda comprender la información que en ellos se ve reflejada”.

Los Estados Financieros permiten obtener información para la toma de decisiones no solo relacionados con aspectos históricos (control) sino también con aspectos futuros (planificación). Analizando los Estados Financieros uno obtiene información referente a:

- a) Las inversiones realizadas por la empresa (tanto a corto como a largo plazo);
- b) Sus obligaciones y el monto financiado por los accionistas;
- c) El flujo de dinero que se da en la empresa; y
- d) El nivel de liquidez, rentabilidad y la magnitud del autofinanciamiento de la empresa.

Para el autor Chiriboga (2014, pág. 72), Los Estados Financieros, son el medio principal para suministrar información contable a quienes no tiene acceso a los registros de un ente económico. Mediante una tabulación formal de nombres y cantidades de dinero derivadas de tales registros, reflejan a una fecha de corte, la recopilación y resumen de datos contables.

Importancia de los Estados Financieros

La preparación de los estados financieros es una de las tareas más importantes del contable, ya que en ella se plasma la situación económica y financiera de la empresa. Por consiguiente, todas las cifras deben comprobarse más de una vez para asegurarse de que son exactas.

Las cifras que figuran en el balance general y en el estado de resultados las utilizan los directores y propietarios de las empresas para planear las actividades actuales y futuras. También están muy interesados en los beneficios de la empresa y la estructura del activo y de la participación en la propiedad los acreedores, los futuros inversores, los organismos estatales y muchas otras entidades.

Tipos de Estados Financieros

Existe varios tipos de Estados Financieros, pero los más básicos y generalmente utilizados son las siguientes según (Chiriboga Rosales, 2014, pág. 72) un juego completo de estado financieros expresados en dólares de Estados Unidos de Norteamérica incluyen los siguientes:

- a) Balance General
- b) Estado de Resultados
- c) Estado de Cambios en el patrimonio
- d) Estado de Flujo de Efectivo
- e) Políticas contables y notas explicativas

Balance General

Según Montoya (2009, pág. 75), “Se define como el estado financiero que muestra lo que la empresa posee, o sea, los activos y la forma como ellos se están financiando, es decir, los pasivos y el patrimonio. Los pasivos representan los derechos de los acreedores, y el patrimonio representa el derecho de los socios. La suma de los activos siempre deberá ser igual a la suma de los pasivos y el patrimonio. La fecha de presentación del balance general siempre será del último día del periodo contable que la empresa tiene establecido para medir sus resultados”.

Como un informe que es, el balance tiene un orden determinado para su presentación en los activos, pasivo y patrimonio.

Estado de Resultados

Este estado financiero refleja la situación económica de la empresa y muestra tanto los ingresos como los egresos que realizó la empresa para finalmente obtener una utilidad.

La presentación del estado de resultados varía dependiendo de la actividad de la empresa (de servicios, comercial o manufacturera). La forma más simple es la de actividad de servicios, donde se agrupan en la parte superior del informe los

ingresos por ingresos por los servicios prestado y en la parte inferior, los gastos Kincurridos en la generación de dichos ingresos, de manera que se obtiene la utilidad de la operación.

Estado de Cambios en el Patrimonio

El estado de cambios en el patrimonio neto muestra las variaciones ocurridas en las distintas partidas patrimoniales durante un período determinado.

Este estado financiero muestra la situación financiera de la organización en lo referente a las variaciones que ha habido en un período en las partidas que conforman el Patrimonio. Se debe mostrar separadamente lo siguiente:

- a) Saldos de las partidas patrimoniales al inicio del período;
- b) Ajustes de ejercicios anteriores;
- c) Variaciones en las partidas patrimoniales antes de la utilidad (o pérdida) del ejercicio;
- d) Utilidad (o pérdida del ejercicio);
- e) Distribuciones o asignaciones efectuadas en el período; y,
- f) Saldos de las partidas patrimoniales al final del período.
- g) Este estado es de suma utilidad para el analista que desea descubrir el factor que determinó el cambio del monto del capital social en un período.

Estado de Flujos de efectivo

El estado de flujos de efectivo muestra el efecto de los cambios de efectivo y equivalentes de efectivo en un periodo determinado. Siendo el efectivo el activo más líquido constituido por el dinero disponible o depósitos en los bancos u otras instituciones financieras, así como otras clases de cuentas que tengan características generales de depósito a la vista.

Importancia del Estado de Flujo de Efectivo

Este estado financiero es de suma importancia para el análisis de la liquidez de la empresa ya que con esto determina si la empresa requiere de financiamiento

externo o como también si pueden otorgar créditos, mismos que se detalla a continuación:

- a) Permite evaluar la capacidad de generar efectivo o de cumplir obligaciones. Así, este estado financiero es de suma importancia para el analista que debe decidir si otorga o no un crédito a una empresa, pues muestra los fondos líquidos que ha generado, los mismos que podrán servir para amortizar las cuotas de crédito.
- b) Permite apreciar las partidas que originan la diferencia entre la utilidad neta y el flujo neto de efectivo de las actividades de operación, inversión y financiamiento.
- c) Permite conocer la capacidad de manejo financiero de la empresa para adaptarse a los cambios.
- d) Sirve como base para la proyección de flujos de caja tanto en la elaboración de presupuestos financieros como para la evaluación de proyectos.
- e) Permite comparar el manejo de efectivo histórico con el real.
- f) Permite analizar la posibilidad de la empresa de generar efectivo para distribuir dividendos.
- g) Permite determinar la posibilidad de la empresa de incurrir en nuevas inversiones sin financiamiento externo.

2.4.1.2.3 INDICADORES FINANCIEROS

Según Montoya (2009, pág. 76), define a los indicadores financieros que: “Son razones, índices o fórmulas que relacionan cifras de los estados financieros y que permiten sacar conclusiones con respecto al estado de “salud” de la empresa. Se agrupan en varias categorías, en las que se mide de diferentes formas un aspecto en particular.

Importancia de los Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son sumamente importantes porque muestra los datos que le que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa. A través de esta herramienta es

posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar. Aunque no se tengan conocimientos amplios sobre finanzas, economía o contabilidad, es claro que como empresario necesita dominar aquellos conceptos que forman parte de este entorno tan relevante para cualquier empresa.

Tipos de indicadores financieros

Según Fred (2003, pág. 140), en su libro Conceptos de Administración Estratégica manifiesta que: “Existen un sin número de indicadores financieros que se puede utilizar para realizar la medición de la eficiencia de la administración de una empresa. Sin embargo, no todos los indicadores son importantes para todas las industrias y empresas”. Los indicadores financieros claves se clasifican en cinco tipos:

1. Las razones de liquidez miden la capacidad de una empresa para cumplir las obligaciones que se aproximan a su vencimiento en el corto plazo.
 - Razón de solvencia
 - Razón de la prueba del ácido

2. Las razones de apalancamiento o endeudamiento determinan el grado en que una empresa ha sido financiada por medio de la deuda.
 - Razón del pasivo total al activo total
 - Razón pasivo-capital
 - Razón pasivo a largo plazo-capital
 - Razón de cobertura

3. Las razones de actividad miden el grado de eficiencia de la empresa en la utilización de sus recursos.
 - Rotación del inventario
 - Rotación de activos fijos
 - Rotación de activos totales
 - Rotación de cuentas por cobrar
 - Periodo de cobro promedio

4. Las razones de rentabilidad determinan la eficiencia general de la gerencia según muestran los rendimientos generados en las ventas y la inversión:
 - Margen bruto de utilidades
 - Margen de utilidades operativas
 - Margen neto de utilidades
 - Rendimiento sobre los activos totales (RSA)
 - Rendimiento sobre el capital contable de los accionistas (RSC)
 - Utilidad por acción (UPA)
 - Relación precio y ganancias
5. Las razones de crecimiento miden la habilidad de la empresa para mantener su posición económica en el crecimiento de la economía y la industria.
 - Ventas
 - Ingreso neto
 - Utilidad por acción
 - Dividendos por acción

2.4.1.2.4 LA RENTABILIDAD

Según Montoya (2009, pág. 79), señala que: “La rentabilidad es la medida de la productividad de los fondos comprometidos en un negocio, y desde el punto de vista del análisis de una empresa a largo plazo donde lo importante es garantizar su permanencia y crecimiento y por ende el aumento de su valor”.

Según Veja (2011, págs. 39-40), acoge lo citado por Alfonso L. Ortega Castro (2008:113) quien define a la rentabilidad como: “la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados. Con el estudio de la rentabilidad se mide sobre todo la eficiencia de los directores y administradores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección del negocio”. Su análisis proporciona la siguiente información:

- Capacidad del activo fijo para producir bienes o servicios suficientes para respaldar la inversión realizada.
- Si las utilidades obtenidas son adecuadas para el capital de negocio.
- Si los resultados obtenidos por ventas son convenientes.

Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera o de los fondos propios (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios.

Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica o de inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. La rentabilidad económica se establece como indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos.

Indicadores de Rentabilidad.

Para Chiriboga (2014, pág. 143), “La rentabilidad es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos”.

Rendimiento operativo sobre activo – ROA.- Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición de la empresa.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Activo}}$$

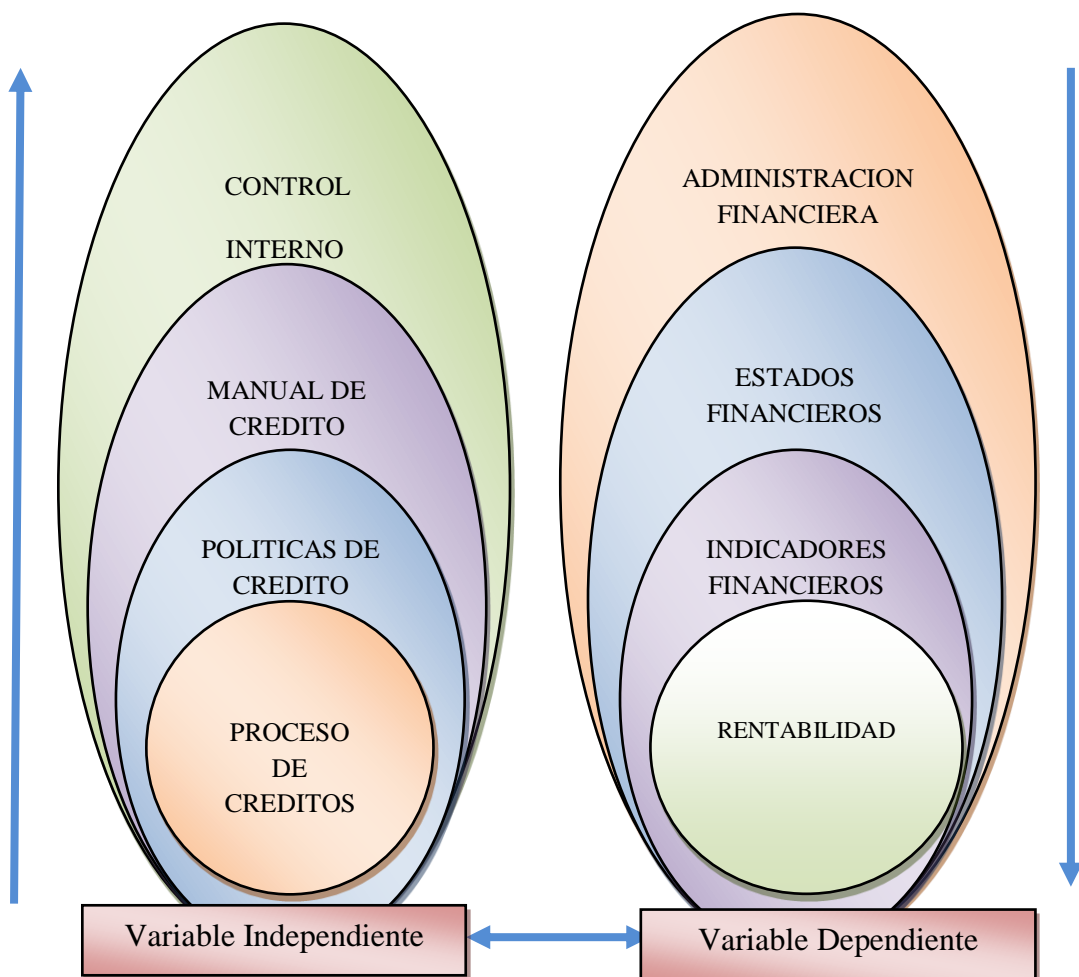
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE.- Mide la rentabilidad del patrimonio. Mayores valores en este ratio, representan una mejor condición de la empresa.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

El resultado obtenido se contabilizara en la cuenta 3603 Utilidad del Ejercicio, si existe utilidad, caso contrario se registrará en la cuenta 3604 Perdida del Ejercicio.

2.4.2.1 Superordinación conceptual

GRÁFICO No. 4 SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL

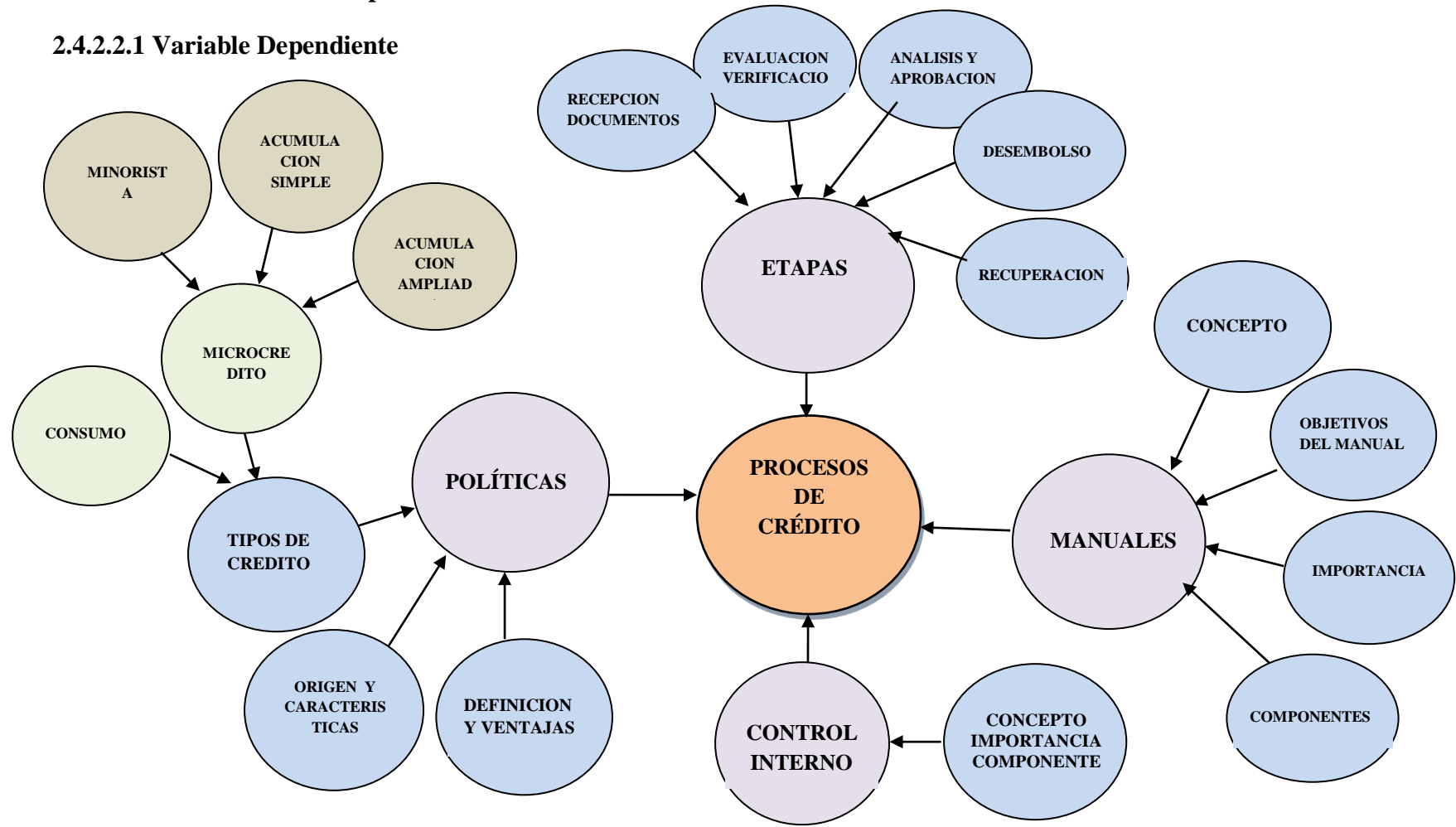


Elaborado Por: Toalombo, C. (2015)

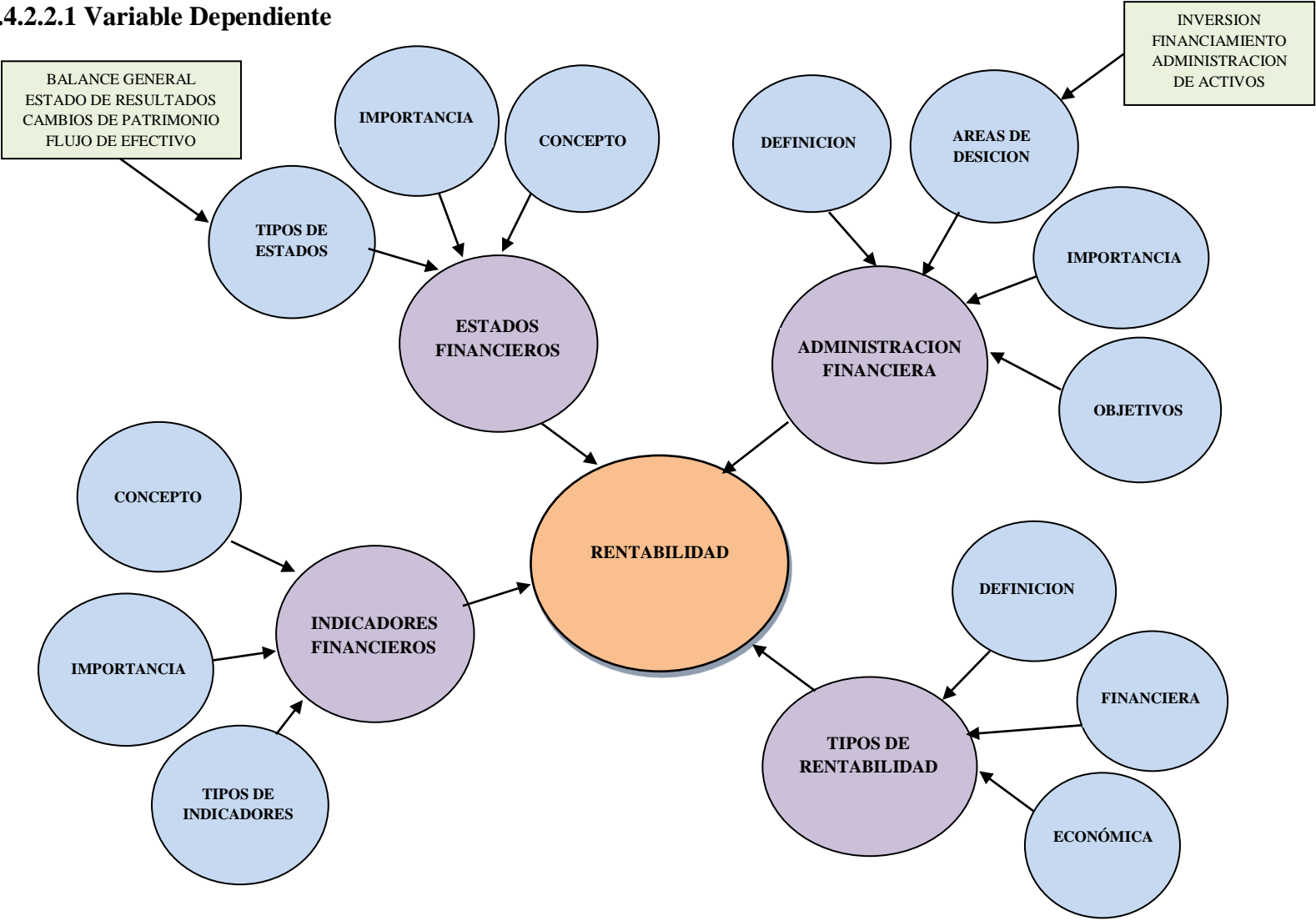
GRÁFICO No. 5 SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL

2.4.2.2 Subordinación conceptual

2.4.2.2.1 Variable Dependiente



2.4.2.2.1 Variable Dependiente



2.5. HIPOTESIS

Los inadecuados procesos de concesión crediticia es la principal causa para que exista bajos índices de rentabilidad financiera en la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.

2.6. SENALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPOTESIS

Variable Independiente

Procesos de concesión crediticia

Variable Dependiente

Rentabilidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Según Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 58), en su libro *Gestión de Instituciones Microfinancieras* manifiesta que “hay muchas herramientas y metodologías para realizar una investigación de mercado; cada una tiene sus ventajas y desventajas. Para muchas preguntas puede ser necesario elegir dos o tres enfoques y ver si generan resultados complementarios”.

Al diseñar un instrumento de investigación, es importante tener en cuenta que muchas instituciones microfinancieras (y otras instituciones financieras) probablemente hayan realizado estudios semejantes y alguno de ellos habrán sido bastante generosas como para publicar sus instrumentos y resultados.

3.1.1 Investigación Cuantitativa

Según Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 74), señala que este tipo de investigación se utiliza principalmente para entender la complejidad del comportamiento y de las actitudes humanas. Facilita la determinación de las características culturales más relevantes de la población meta, lo que permite elaborar cuestionarios apropiados. También ofrece orientaciones y permite lograr una comprensión exhaustiva de asuntos concretos, pero no ofrece respuestas absolutas. En las microfinanzas, una investigación cualitativa puede servir para:

- Entender a los clientes y conocer sus opiniones sobre la institución microfinanciera y sus servicios y productos.

- Estudiar las deserciones y los problemas de mora.
- Monitorear las tendencias en el entorno financiero.

Según Garza (2007, pág. 22), en su libro *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades* define que: “El enfoque cuantitativo se identifica con las ciencias, con el cuestionario estructurado con precisión, el experimento, la estadística y la expresión numérica del informe”.

En este enfoque los datos son concebidos como duros rigurosos y confiables. La validez y confiabilidad son basadas en procedimientos matemáticos.

3.1.2 Investigación Cualitativa

Según Garza (2007, pág. 22), en su libro *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades* define que: “El enfoque cualitativo se identifica con la observación, la entrevista focalizada, las historias de vida la variedad y análisis de contenido de los documentos, el socio drama y la expresión verbal”.

Las observaciones cualitativas son susceptibles de cuantificación. El enfoque cualitativo se requiere en el cualitativo para delimitar el universo de la investigación; para seleccionar las variables, los tiempos y las técnicas de estudio; y para establecer las categorías para recopilar y clasificar la información.

Según Churchill y Frankiewicz (2008, págs. 79-80) dice que hay una conexión natural entre la investigación cualitativa y las encuestas y los cuestionarios de la investigación cuantitativa. Los instrumentos de investigación cuantitativa se aplican normalmente a un gran número de personas que representan al conjunto de la población, en un esfuerzo de generar declaraciones tales como “el 75% de la población meta usa los servicios de ahorro, el 20% guarda el dinero y los demás no ahorran”.

En el presente trabajo de investigación se aplicará la combinación de los dos enfoques antes definidos. El enfoque cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis

estadístico y el enfoque cualitativo porque describe las cualidades de un fenómeno y trata de conocer los hechos, procesos y estructuras en su totalidad cualitativamente.

3.2 MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto se realizara bajo la modalidad de investigación de campo y bibliográfica.

3.2.1 Investigación de Campo

El autor Muñoz (1998), aclara que en la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio.

Según Herrera, Medina y Naranjo (2004), mencionan que la investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos, se toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La aplicación de esta modalidad de investigación permitirá acercarnos más a la realidad del problema, de las causas y los efectos, ya que la información se obtendrá de la fuente principal que son las persona involucradas en el desarrollo de las funciones, actividades o los procesos donde ocurren los hechos, entonces los datos obtenidos serán primarios y muy cercanos a la realidad, mismos que nos permitirán establecer de manera adecuada las conclusiones del estudio y proponer la mejor alternativa de solución al problema..

3.2.2 Bibliográfica - Documental

Según Guanina (2011, pág. 31), acoge lo citado por Victo Hugo Abril (2008, pág. 55-56) donde considera que la investigación bibliográfica, documental tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una

cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).”

La aplicación de esta modalidad nos permitirá reunir la información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada tales como: archivos físicos y en medios magnéticos, bases de datos, estadísticas, revistas, informes gerenciales, etc., lo que nos permitirá evidenciar documentalmente hechos pasados, mismos que nos servirán para realizar un análisis futuro.

Por lo tanto el presente trabajo de investigación se realizara con la modalidad de investigación de campo y bibliográfica, ya que las indagaciones de la aplicación de los procesos y políticas de crédito, como también de la generación de rentabilidad se lo realizara en las instalaciones de la Cooperativa Chibuleo Ltda., al responsable del área de Crédito que es el Jefe de Crédito y de la parte financiera al Sub-gerente Financiero.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

3.3.1 Investigación Descriptiva

Según Trespacios, Vásquez y Bello (2005), manifiesta que el cometido consiste en buscar, con mayor profundidad y detalle que en los estudios exploratorios, información acerca de determinados hechos y situaciones. Se describen de esta forma fenómenos como el comportamiento de compra de la población, la actitud ante una marca a las características demográficas y sociales de los compradores. Son técnicas de aplicación generalizada en los procesos de investigación de mercados que utilizan normalmente métodos de recogida de información consistentes en encuestas y paneles.

Según Landeau (2007, págs. 57-58), en su libro *Elaboración de Trabajos de Investigación* manifiesta que: Los estudios descriptivos buscan medir conceptos o variables; así como, evaluar diversos aspectos de un universo, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades importantes que permitan informar sobre el fenómeno estudiado. Estos estudios actúan en función de las

realidades de los hechos, tales como las deducciones sobre los seres humanos, un grupo y una empresa. De este modo, aportan una descripción medida y concreta.

En este tipo de investigación el proceso de definición del problema inicia al considerar los conocimientos previos sobre el tema objeto de estudio, el conocimiento preliminar que tiene el investigador, los trabajos publicados, el nivel en el que se va a fundamentar el problema y los avances predominantes que el tema ha tenido en un lapso determinado.

Se consideran estudios descriptivos a las siguientes investigaciones:

- ✓ Las investigaciones para determinar y comprobar las relaciones entre variables.
- ✓ Las investigaciones para dejar demostradas conductas concretas de acuerdo a características precisas de una población.
- ✓ Las investigaciones para determinar las peculiaridades del fenómeno estudiado.
- ✓ Las investigaciones para identificar cuál es el conjunto de métodos que se sigue para ampliar un conocimiento científico específico.
- ✓ Las investigaciones para establecer cómo son los procesos de decisión dentro de una organización o para definir el índice de productividad de las empresas.

3.3.2 Investigación Exploratoria

Según Landeau (2007, págs. 56-57) en su libro *Elaboración de Trabajos de Investigación* manifiesta que: “Los estudios exploratorios buscan indagar sobre un tema poco explorado o que no ha sido abordado, con el objeto de obtener un conocimiento respecto a la materia objeto de investigación”.

Según Trespacios, Vásquez y Bello (2005) manifiesta que este tipo de investigación es útil para generar ideas y formular de manera más precisa las cuestiones e hipótesis derivadas de los objetos. Se trata de estudios un tanto informales y flexibles en los que la intuición y sentido práctico del investigador desempeñan un papel relevante. Se aplica en aquellas situaciones que son

desconocidas para los responsables de la investigación, de forma que junto con la información secundaria pudieran conseguirse una primera aproximación a la realidad.

Este tipo de investigación requiere de suficiente información teórica y empírica que permita la formulación precisa del problema y sus prioridades en futuras investigaciones; así como el desarrollo de teorías e hipótesis con la finalidad de proporcionar una visión específica o general de una determinada realidad.

En el presente trabajo de investigación se aplicara los niveles descriptivos y exploratorios.

La investigación descriptiva porque conoceremos las situaciones más relevantes del desenvolvimiento, el control y los eventos que se presentan en el área de créditos, determinado las debilidades que tiene la Cooperativa Chibuleo en la aplicación de procesos y políticas de crédito, y;

La investigación exploratoria porque las averiguaciones permitirán obtener información de temas poco explorados, ya que se cuenta con el conocimiento preliminar del problema e información no escrita obtenido de la experiencia, mismas que ayudaran a realizar una investigación más precisa y real.

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACION

3.4.1 La Observación

Según Trespacios, Vásquez y Bello (2005, pág. 85), “La observación es una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un grupo de individuos sin establecer un procesos de comunicación y, por tanto, sin la necesidad de colaboración por parte del grupo analizado. Algunos investigadores califican los métodos de observación como cualitativos, mientras que para otros son procedimientos cuantitativos”.

Según Rojas (2002), manifiesta que la observación es el proceso dirigido a percibir determinados aspectos de la realidad objetiva, utilizando para ello teorías e hipótesis y aplicando técnicas e instrumentos adecuados y precisos para recabar

información empírica y presentar un panorama de los aspectos y relaciones de los fenómenos que se consideran básicos para construir el conocimiento científico.

3.4.2 Lista de Cotejo

Para el autor Medina y Verdejo (2001), “la lista de cotejo provee un medio sencillo y simple de recoger información sobre la presencia y ausencia de un comportamiento para ver si están o no están presentes”.

Para el autor Medina (2000, págs. 151-152), “La lista de cotejo (llamada también lista de control y en el idioma inglés “checklist”) provee un medio sencillo y simple para recoger información sobre la presencia o ausencia de un comportamiento o característica particular en una situación dada. Se enfoca en aspectos específicos del comportamiento para ver si están o no están presentes. La lista de cotejo incluye los comportamientos que deben ejecutarse o las características esperadas en un producto y provee un espacio para indicar si estos han sido observados”.

La lista de cotejo se caracteriza por su versatilidad ya que puede utilizarse para recopilar información de la observación de cualquier comportamiento. Es apropiada cuando los comportamientos o las características que se van a observar se conocen de antemano y cuando no hay necesidad de proveer un indicador de frecuencia o calidad. El interés es sólo indicar la presencia o ausencia de una característica o un comportamiento.

En la presente investigación la técnica de la observación y aplicación de la lista de cotejo nos permitirá recopilar información muy cercana a la realizada de los hechos, determinando así, si se cumple o no adecuadamente los procesos y políticas de concesión de créditos en la Cooperativa Chibuleo.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según Juez y Diez (1997, pág. 95), manifiesta que “se designa con este término a cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes. Cada

uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo. Debido a la imposibilidad en la mayoría de los estudio de poder estudiar todos los sujetos de una población, se hace necesario la utilización de subconjuntos de elementos extraídos de la población”.

Para el autor Sábado (2009, pág. 21), “La población es el conjunto de los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener la información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que delimitan, que la identifican y que permite3n la posterior selección de unos elementos que se puedan entender como representativos (muestra)”.

La población para este trabajo de investigación estará representada por todo el personal que colabora en el área de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Oficina Ambato, ya que se considera como los involucrados directos en el tema de estudio.

TABLA No 4 Población

AREAS	N° DE COLABORADORES ÁREA DE NEGOCIOS
ADMINISTRATIVO	14
OPERATIVO	44
SUPERVISION	5
TOTAL	63

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

3.5.2. Muestra

Según Sábado (2009, pág. 22), “Una muestra es una porción de algo. Si deseamos pregunta a un conjunto de cinco mil personas su opinión sobre un determinado fenómeno, tenemos dos opciones: efectuar las preguntas persona por persona o efectuar las preguntas a una muestra de estas personas, es decir, a un grupo de elementos representativos de ese conjunto. Así la muestra es una parte o un subconjunto de la población en el que se observa el fenómeno a estudiar y de

donde sacaremos unas conclusiones generalizables a toda la población. En general, se considera que una muestra es grande cuando el número de individuos es igual o superior a 30, y una es pequeña cuando los individuos son menos de 30”.

Según Juez y Diez (1997, pág. 95), “La muestra es un conjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar (aleatorio, por conglomerado, etc.)”.

En el presente trabajo no se utilizará ningún cálculo estadístico para determinar la muestra, ya que el objetivo de la investigación son los procesos de concesión crediticia y la rentabilidad, siendo así que la muestra se conforma del Sub-gerente Financiero y el Jefe de Créditos, quienes nos pueden ayudar con toda la información verídica y evidenciada con los resultados obtenidos en el periodo estudiado.

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Según Calderón y Alzamora (2010, pág. 32), “Las variables que se investiga en un estudio quedan identificadas desde el momento que se define el problema. Este procesos de identificación continúa cuando se trabaja en el marco teórico, momento en que se identifican las variables secundarias y se conceptúan las mismas. Sin embargo, este nivel de definición es abstracto y complejo; no permite la observación o medición por lo que se hace necesaria la derivación de baribales más concretas que permitan una medición real de los hechos”.

El proceso de llevar una variable abstracto a un plano operacional se denomina operacionalizacion, y la función básica de dicho proceso es precisar o concretar al máximo el significado o alcance que se otorga a una variable en un determinado estudio. Es necesario llegar a la operacionalizacion de variables, lo que se traduce en el establecimiento de significados para los términos de estudio, y en la estipulación de operaciones o situaciones observables, en virtud de lo cual algo quedará ubicado en determinada categoría o será medido en cierto aspecto.

3.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

TABLA No 5. Operacionalización del Proceso Crediticio

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÌAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS INSTRUMENTOS ^E
<p>PROCESO DE CRÉDITO</p> <p>El proceso de crédito es un sistema que separa en diferentes etapas y en secuencia lógica los pasos a seguir para el otorgamiento de un crédito, esto con la finalidad de tener prudencia financiera, disminuir riesgos, facilitar la recuperación de los créditos y asegurar la rentabilidad.</p>	Recepción de Documentos	# de solicitudes completos / # de solicitudes receptadas	¿El personal operativo conoce los requisitos de crédito? ¿Todos los expedientes cumplen con los requisitos?	<p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento: Lista de Cotejo</p>
	Evaluación	# de solicitudes evaluadas / # de solicitudes receptadas	¿Cuentan con adecuados procesos de evaluación? ¿Tienen una metodología de levantamiento de información?	
	Aprobación	# de expedientes que cumple con políticas /# de expedientes aprobados	¿Se aplica adecuadamente las políticas de crédito? ¿Las políticas actuales son satisfacen las necesidades?	
	Desembolso	# de créditos desembolsados / # de créditos aprobados	¿Cómo se avalúa el cumplimiento de las metas? ¿Cómo controla la correcta aplicación de las políticas de crédito?	
	Recuperación	# de créditos en mora/# de créditos entregados	¿Cuentan con adecuados procesos de cobranza?	

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

3.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE

TABLA No 6.Operacionalización de la Rentabilidad

CONCEPTUALIZACION	CATEGORÌAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS INSTRUMENTOS
<p>LA RENTABILIDAD</p> <p>La rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa para generar suficiente utilidad o beneficio, esto en relación entre la utilidad obtenida con los recursos utilizados como inversión y mide la efectividad de la gerencia de una empresa,</p>	Balance General	<p>INDICES DE MOROSIDAD = (Cartera Vencida + Cartera Q.N.D.I.) / Cartera Total</p> <p>COBERTURA DE PROVISIONES = Provisiones / Cartera Improductiva</p> <p>RENDIMIENTO SOBRE ACTIVO (ROA) =Resultados del Ejercicio / Activos Totales Promedio</p> <p>RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO (ROE) =Resultados del ejercicio / Patrimonio Promedio</p> <p>EXPOSICIÓN DEL PATRIMONIO =(Cartera Improductiva - Provisiones) / Patrimonio</p>	<p>¿Qué método de análisis de indicadores financieros utiliza?</p> <p>¿Cuál es la causa principal para la existencia de altos niveles de créditos incobrables?</p> <p>¿Cómo afecta las provisiones a la rentabilidad?</p> <p>¿Conoce cuál es la situación del ROE de la institución?</p> <p>¿Conoce cuál es la situación del ROA de la institución?</p> <p>Como afecta la cartera morosa y las provisiones al Patrimonio</p>	<p>Técnica:</p> <p>Entrevista al Subgerente Financiero</p>

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 70), manifiesta que: “La recolección de datos en la investigación puede implicar la recopilación de datos primarios (información nueva) o basarse en datos secundarios (información existente). También puede utilizar una combinación de ambos. En esta etapa del proceso, los desafíos son generalmente de naturaleza logística u operativa: confirmar la presencia de participantes en grupos focales, verificar la finalización de un muestreo, cerciorarse de que el moderador sondeé sin inducir las respuestas. Cada vez que se quieren recoger datos primarios es importante probar previamente los instrumentos de investigación, para asegurarse de que produzca el tipo de información que se precisa, y luego ajustarlos como corresponde”.

Según Borda, Tiesca y Navarro (2009), mencionan que: “La recolección de información implica el aumento de los conocimientos del que indaga acerca del comportamiento del fenómeno que estudia (problema de investigación). El procesamiento de recolección de información: facilitará el proceso de obtención de información sistemática del objeto de estudio y de la situación en que se encuentra”.

Según el autor Galeano (2004), “El plan de recolección de información señala cuáles son las estrategias de recolección de datos más adecuadas de acuerdo a las personas interpeladas, el grado de familiaridad con la realidad analizada, la disponibilidad de tiempo del investigador, el nivel de madurez del proceso investigativo y las condiciones del contexto que se analiza”.

Este plan contemplará estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **¿Qué?**

“Análisis de los procesos de concesión crediticia y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Oficina Ambato durante el año 2013”.

- **¿Para qué?**

Conocer la realidad del tema investigado y alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

- **¿Sobre qué aspectos?**

Sobre los procesos de concesión crediticia y la rentabilidad de la institución.

- **¿Quién?**

La investigación será realizada por el Sr. Carlos Toalombo

- **¿Cuándo?**

Esta investigación se realizará del año 2013

- **¿Dónde?**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., de la ciudad de Ambato

- **¿Qué técnica de recolección de información?**

En la presente investigación se utilizara la técnica de la observación y como instrumento la lista de cotejos.

3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para realizar el procesamiento y análisis de la información obtenida en el presente trabajo de investigación, se tomará en cuenta la metodología de la investigación planteada, se aplicará la técnica de la observación con la herramienta de la lista de cotejo, el cual estará realizado en concordancia con la operacionalización de las variables.

Esta información de obtendrá básicamente del Jefe de Crédito y Sub-gerente Financiero de la Cooperativa Chibuleo Ltda., por ser los entes de observación más cercanos al problema, teniendo conocimientos de la situación mediante evidencias numéricas y estadísticas.

El proceso de análisis de las preguntas establecidas de la lista de cotejo van a ser comparadas en cuadros estadísticos utilizando la hoja de cálculos del programa Microsoft Excel, debido a que es una herramienta importante para el diagnóstico e interpretación eficiente de los resultados y se representará mediante tablas y gráficos los resultados obtenidos de cada variable, como sigue:

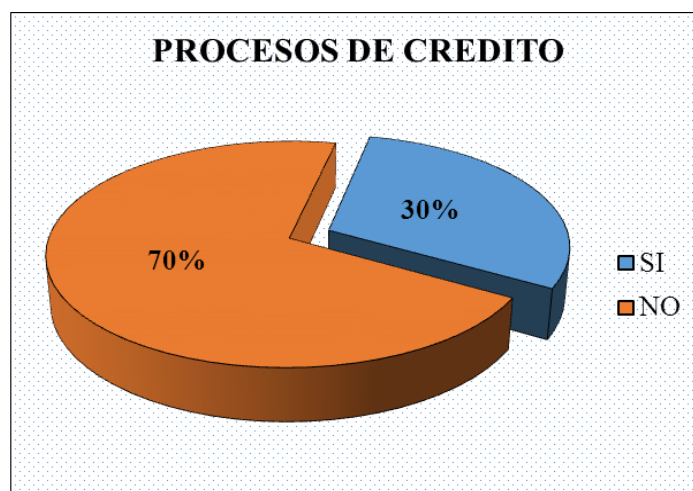
TABLA No 7 Procesos de crédito

PROCESOS DE CREDITO		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI		
NO		
TOTAL		

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 6 Procesos de crédito



Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- Se detallará una breve explicación de los resultados que se expresan en la tabla de frecuencia como en el gráfico.

Para la comprobación de la hipótesis se aplicará la herramienta estadística Z, para conocer qué tan confiable es la información y conocer la factibilidad de hacer la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Según Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 70), detalla que: “Una vez recogida la información, se examina, se organiza y se sintetiza para contestar las preguntas de la investigación. En la investigación cuantitativa, se suelen utilizar cuadros de datos y análisis estadísticos, y se dibujan gráficos para mostrar las tendencias y variaciones. En la investigación cualitativa, se utilizan transcripciones, cuadros y matrices para comparar los resultados de varios grupos o personas y extraer conclusiones”.

Según Díaz y Rosales (2003), manifiestan que la interpretación de datos “es donde se analizan los hallazgos más relevantes y los factores claves que sustentan los hechos encontrados. Comprende la síntesis de la evaluación, es decir, el análisis de los datos recolectados y el tratamiento estadístico (técnicas, gráficos, figuras, esquemas) y la respectiva interpretación”.

En conclusión el análisis de los resultados se lo puede definir como el proceso de organización, procesamiento, síntesis e interpretación de datos cualitativos o cuantitativos resultantes de la investigación a través de cuadros o gráficos estadísticos.

El análisis de los resultados enfatiza la tendencia o relación fundamental de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados, lo que permite ahondar de manera más certera el conocimiento sobre el objeto de investigación, dando como resultado un amplio análisis y conocimiento de la situación de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., oficina Ambato en el año 2013 sobre los procesos de concesión crediticia y su impacto de rentabilidad.

Para realizar el análisis de resultados se tomó en cuenta la metodología planteada en el Capítulo III, en el cual se sugiere tomar en cuenta la técnica de observación con su instrumento Lista de Cotejo; elaborado en concordancia con la operacionalización de las variables, misma que es dirigida al Jefe de Crédito y Sub-gerente Financiero de la Cooperativa Chibuleo Ltda., por ser los entes de observación más cercanos al problema, teniendo conocimientos de la situación mediante evidencias numéricas y estadísticas.

El proceso de análisis de las preguntas establecidas de la lista de cotejo ha sido comparado en cuadros estadísticos utilizando la hoja de cálculos del programa Microsoft Excel, debido a que es una herramienta importante para el diagnóstico e interpretación eficiente de los resultados.

Es menester indicar que en este capítulo se analiza de manera evidenciada los procesos de concesión crediticia actuales de la Cooperativa, la evaluación de la rentabilidad aplicando diferentes indicadores financieros, como también la evolución de la cobertura de provisiones para cuentas incobrables que es el problema central en estudio.

Para el análisis de dichos indicadores financieros se utiliza los resultados de los años 2012, 2013 y 2014 con lo que se pretende realizar las conclusiones y recomendación de manera adecuada y proponer la alternativa de solución más apropiada.

4.1.1. Análisis de los Procesos de Crédito de la Cooperativa Chibuleo.

Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el capítulo I y de determinar las debilidades existentes en los procesos de concesión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., se procede a realizar el respectivo análisis de dichos procesos, mismos que se encuentran plasmados en el Manual de General de Crédito actual.

PROCESOS: ÁREA DE CRDITO

El procesos de crédito se lo realiza de manera automatizada en módulo de crédito definido por asignación de cargo, tales como asistentes de crédito, asesores de crédito, jefes de agencia, fábrica de crédito con su subcarpeta de secretaria, verificador, digitador y analistas. Mismos que debe cumplir para el otorgamiento de una operación de crédito.

The screenshot shows a software interface with a sidebar menu on the left and a user profile on the right. The sidebar menu includes the following items: TARJETAS DEBITO, INVERSIONES, CAJAS, COBRANZA, COLOCACIONES, Solicitudes, asistente de credito, Asesor de Credito, Calificacion de Credito, Fabrica de Credito, Secretaria de Fabrica, Verificacion de Fabrica, Analista de Credito, Digitacion, Aprobacion, Liquidacion, and Desembolso. The user profile on the right displays the name **JUAN JOSE TICHE ANDAGANA** and a yellow button labeled **Cerrar Sesión**.

ASISTENTE DE CRÉDITO.

El asistente de crédito, ingresara los datos, únicamente cuando receipte las documentaciones en forma físico como muestra en el cuadro.

The screenshot shows a credit application form titled "Solicitud de Crédito". The form includes the following fields and data:

- Número: [Empty]
- Cuotas: CUOTA VARIABLE
- Estado: Ingresada
- Cuotas Ver: 185
- Cuota Variable: TICHE ANDAGANA JUAN JOSE
- Tipo: CONSUMO
- Dest. Financiero: 210 CAPITAL DE TRABAJO
- Destino: CAPITAL TRABAJO CONSUMO
- Calificación: 2 CONSUMO
- Recursos: Cooperativa Chibuleo
- Asesor: ANGEL DAVID CHOCO CAIZA

Below the form is a table with the following data:

Cuotas	Frecuencia	Garantes	Garantias	Monto
36	30	1	0	10.000

Additional information on the form:

- Cliente tiene 9 prestamos concedidos
- Cliente tiene 2 prestamos vigentes. Monto Total=> 21713.92
- ComentarioUaf: NO REGISTRA ANTECEDENTES

Annotations on the form:

- Red box: "El auxiliar debera escojer tipo de cuotas variables o fijas" (pointing to the Cuotas dropdown)
- Red box: "El asistente de credito escojera al asesor de credito segun a las zonas asignadas" (pointing to the Asesor dropdown)
- Red box: "el asistente de credito debera escoger el tipo de credito (microcredito o consumo) segun segmento" (pointing to the Tipo dropdown)
- Red box: "el asistente de credito debera escoger el destino de credito segun su necesidad" (pointing to the Destino dropdown)

Buttons: Grabar, Enviar, Anular, SALIR.

Una vez ingresado los datos como muestra en cuadro anterior pone GRABAR e ingresar los comentarios como muestra en el cuadro. Fin del proceso de la recepción.

ASESORES DE CRÉDITO

Una vez realizado la respectiva inspección de los socios y garantes, si el crédito es viable realizara el ingreso del comentario en el SFC para continuar con el siguiente procesos.

CALIFICACIÓN DE CRÉDITO (JEFES DE OFICINA)

El jefe de agencia realizara la revisión del expediente de crédito, el análisis realizado por el asesor de crédito y el comentario ingresado en el sistema y procederá dar su visto bueno para la aprobación.

VERIFICACIÓN FÁBRICA DE CRÉDITO

En este proceso, el verificador de la fábrica de crédito realiza la revisión de los requisitos e información de los solicitantes y procede ingresar la documentación para el respectivo análisis.

Solicitud de Crédito

Número: 577914 | Cuotas: CUOTA FIJA DIA FIJO | Estado: Pendiente

Cliente: 114549 | Ver: ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA

Tipo: CONSUMO | Dest. Financiero: 210 CAPITAL DE TRABAJO | Enviar | Devolver

Destino: CAPITAL TRABAJO CONSUMO | Calificación: 2 CONSUMO | Plazo: 720

Recursos: Cooperativa Chibuleo | Asesor: ANGEL DAVID CHOCO CAIZA | Fasa: 14.00

Cuotas: 24 | Frecuencia: 30 | Garantes: 0 | Garantías: 0 | Monto: 3000.00

Deuda Inicial: 3035.28 | Valor Cuota: 145.73

Fecha: | A Entregar: 3000.00

Comentario:

Cliente tiene 1 préstamos concedidos
 Cliente tiene 1 préstamos vigentes. Monto Total=> 5073.80

Usuario	Tipo	Comentario	Fecha
RITA DEL CARMEN APUPALO FULLLUTASIG	INGRESADO	SOCIO CON CALIFICACION AAA, SCORE 840, CUMPLE CON LA DOCUMENTACION EN SU TOTALIDAD SOCIO, GARANTE Y GARANTE	03/01/2014
RITA DEL CARMEN APUPALO FULLLUTASIG	VERIFICADO	MONTO RECOMENDADO, PLAZO, CARACTER CONDICIONES, COLATERAL, CAPITAL, CAPACIDAD.	03/01/2014
RITA DEL CARMEN APUPALO FULLLUTASIG	CALIFICADO	CREDITO APROBADO PREVIA CALIFICACION DE LAS 5 CS DE CREDITO.	03/01/2014

ComentarioUaf: NO REGISTRA NOVEDADES EN EL CONSEP

ANALISTAS DE CRÉDITO

En esta etapa de proceso se realiza las aprobaciones o negaciones del crédito, cuando son aprobadas se añade la opción **RESOLUCIÓN** la misma que queda anclada al formato y el cuadro de resolución seguirá la secuencia de comentario en el historial de trámite, en este proceso también aparecerá todas las opciones y restricciones en caso de tener doble crédito, garantías presentadas, operaciones marido y mujer, etc.

Solicitud de Crédito

Número: 577914 | Producto: CUOTA FIJA DIA FIJO | Estado: CALIFICADA

Cliente: 114549 | Ver: ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA

Tipo: CONSUMO | Dest. Financiero: 210 CAPITAL DE TRABAJO | Enviar | Devolver | Anular

Destino: CAPITAL TRABAJO CONSUMO | Calificación: 2 CONSUMO | Plazo: 720

Recursos: Cooperativa Chibuleo | Asesor: ANGEL DAVID CHOCO CAIZA | Fasa: 14.00

Cuotas: 24 | Frecuencia: 30 | Garantes: 0 | Garantías: 0 | Monto: 3000.00

Deuda Inicial: 3035.28 | Valor Cuota: 145.73

Fecha: | A Entregar: 3000.00

Comentario:

Resolución: | Estado: APROBADO NEGADO

Plazo Aprobado:

ESTE FRAGMENTO ES DE LA RESOLUCION Y EL COMENTARIO DE ESTA SERA EL HISTORIAL DEL TRAMITE

Usuario	Tipo	Comentario	Fecha
RITA DEL CARMEN APUPALO FULLLUTASIG	INGRESADO	SOCIO CON CALIFICACION AAA, SCORE 840, CUMPLE CON LA DOCUMENTACION EN SU TOTALIDAD SOCIO, GARANTE Y GARANTE	03/01/2014
RITA DEL CARMEN APUPALO FULLLUTASIG	VERIFICADO	MONTO RECOMENDADO, PLAZO, CARACTER CONDICIONES, COLATERAL, CAPITAL, CAPACIDAD.	03/01/2014
RITA DEL CARMEN APUPALO FULLLUTASIG	CALIFICADO	CREDITO APROBADO PREVIA CALIFICACION DE LAS 5 CS DE CREDITO.	03/01/2014

ComentarioUaf: NO REGISTRA NOVEDADES EN EL CONSEP

La resolución únicamente manejarán los analistas de la fábrica de crédito para determinar su capacidad de pago a través del análisis de ingresos actuales. Como muestra en cuadro:

EL DIGITADOR DEBERA TENER HABILITADO TODAS LAS OPCIONES PARA EL INGRESO DE DATOS:

Usuario	Tipo	Comentario	Fecha
RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	INGRESADO	SOCIO CON CALIFICACION AAA, SCORE #40, CUMPLE CON LA DOCUMENTACION EN SU TOTALIDAD SOCIO, GARANTE Y GARANTE	03/01/2014
RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	VERIFICADO	MONTO RECOMENDADO, PLAZO, CARACTER, CONDICIONES, COLATERAL, CAPITAL, CAPACIDAD.	03/01/2014
RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	CALIFICADO	CRÉDITO APROBADO PREVIA CALIFICACION DE LAS 5 CS DE CRÉDITO.	03/01/2014

MANTENIMIENTO DE DATOS CREDITICIOS DE CLIENTE Solicitud 577914

Número 114549 Nombre ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA Estado HABILITADO

Tipo Vivienda Alquilada

Estado Civil Casado Descripción de Actividad Económica Actual EMPLEADA PRIVADA

CI Conyuge 1803284551

TAMAYO ROSERO SANTIAGO JAVIER Tiempo en el Trabajo/Actividad Actual 5

INGRESOS 2150.00 ACTIVOS 31000.00

Ingresos Conyuge 0 Clas Por Cobrar 1000.00

Ingresos Amiendos 0 Mercadería 3000.00

Ingresos del Exterior 0 Terrenos 0

Ingresos Pensiones 0 Casas 0

Ingresos Adicionales 0 Vehículos 16000.00

Por Negocio Propio 1500.00 Enseres 10000.00

EGRESOS 650.00 PASIVOS 8000.00 CAPITAL 23000.00

Item	Valor	Item	Valor	Descripcion
Egresos Alimentación	100.00	Clas Por Pagar	8000.00	
Egresos Educacion	0	Dctos Por Pagar	0	
Egresos Arriendo	100.00			
Servicios Básicos	50.00			
Egresos Transporte	50.00			
Empleos & Adicionales	350.00			

Grabar, Lugar Trabajo, Imprimir Solicitud, Imprimir Cara Posterior, Salir

Ingreso de garantías

Usuario: RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG Oficina: 1

INGRESO DE GARANTIAS SOLICITUD DE CREDITO

Número Solicitud 577916 Cliente 13978 JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER Tipo CONSUMO

DATOS DE LA GARANTIA

Número Cargar

Descripción

Valor Avaluo

Fecha Avaluo

Registro de la Propiedad

Tipo Garantía

- A11 Quirografario
- A12 Prendario
- A13 Hipotecario
- A17 Liquida

Aprobar (uso exclusivo de responsable de fábrica de crédito)

Usuario: RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG Oficina: 1

Secretaría de Fabrica de Credito Lista de Expedientes Recibidos y Devueltas

Presione el número de la Solicitud para Procesarla

Solici	Na Chi	Nombre	Fecha	Monto	Parroquia	Auxi	Asesor	Recibido	Comentario
577912	13978	JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER	03/01/2014	\$1,000.00	SAN MIGUEL	ADMIN	ANGELDC	<input type="radio"/> APROBADO <input checked="" type="radio"/> NEGADO	Devolver
577914	114549	ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA	03/01/2014	\$3,000.00	HUACHI LORETO	RITAAP	ANGELDC	<input checked="" type="radio"/> APROBADO <input type="radio"/> NEGADO	Devolver
577913	13978	JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER	03/01/2014	\$1,000.00	SAN MIGUEL	ADMIN	ANGELDC	<input type="radio"/> APROBADO <input checked="" type="radio"/> NEGADO	Devolver
577914	114549	ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA	03/01/2014	\$3,000.00	HUACHI LORETO	RITAAP	ANGELDC	<input checked="" type="radio"/> APROBADO <input type="radio"/> NEGADO	Devolver
577913	13978	JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER	03/01/2014	\$1,000.00	SAN MIGUEL	ADMIN	ANGELDC	<input type="radio"/> APROBADO <input checked="" type="radio"/> NEGADO	Devolver
577914	114549	ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA	03/01/2014	\$3,000.00	HUACHI LORETO	RITAAP	ANGELDC	<input checked="" type="radio"/> APROBADO <input type="radio"/> NEGADO	Devolver
577913	13978	JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER	03/01/2014	\$1,000.00	SAN MIGUEL	ADMIN	ANGELDC	<input type="radio"/> APROBADO <input checked="" type="radio"/> NEGADO	Devolver
577914	114549	ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA	03/01/2014	\$3,000.00	HUACHI LORETO	RITAAP	ANGELDC	<input checked="" type="radio"/> APROBADO <input type="radio"/> NEGADO	Devolver

Quando exista devolucion de un negado el analista puede ingresar nuevamente a la misma resolución para ratificar y corregir lo negado, esta opción unicamente deben tener los analistas para reingresar a la resolución no en blanco si no con lo que estaba grabado pero que pueda corregir la resolución, pero cuando pase la fecha del día cierre se queda con la resolución emitida la corrección se dara dentro del periodo del día de trabajo o ejecución

Cuando se ponga en aprobar esta deberá vincularse a la acta de crédito que se ira generando durante el día y a la final se pone generar y se realiza la acta al cierre de cada día.

LIQUIDADOR:

Usuario: RITA DEL CARMEN APUPALO FULLUTASIG Oficina: 1

LISTA DE SOLICITUDES DE CREDITOS PARA ENTREGA

Presione el código de la Solicitud para Generar Prestamo

Solicitud	Cliente	Nombre	Fecha	Deuda	Datos
570852	6132	REINOSO SALAS ROSA ISABEL	20/01/2014	\$1,005.88	Revisar
571993	83618	CAISAGUANO CHUNCHA FAUSTO HERNAN	24/02/2014	\$7,082.32	Revisar
572065	104378	MANJARRES AMANCHA PAULINA ELIZABETH	25/02/2014	\$1,508.88	Revisar
572097	11511	LLAMBO JINDE SAMUEL	26/02/2014	\$501.50	Revisar
573262	78968	GUAMAN CUNALEMA EVA LUZMILA	08/04/2014	\$503.00	Revisar
573467	92739	GALARZA GALARZA JOSE MANUEL	16/04/2014	\$1,255.98	Revisar

El liquidador todos los días realizara el cierre de los créditos generados a través de la reportaría de adjudicación de crédito como muestra en cuadro:

REPORTE DE CREDITOS CONCEDIDOS POR USUARIO ADJUDICA

Fecha Inicio Reporte: 01/04/2014 Oficina: Todas Generar Cancelar

Fecha Final Reporte: 01/04/2014 Usuario: Todos

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Fecha Inicio: 01/04/2014 Fecha Final: 01/04/2014

Oficina: Todas Oficial: Todos

Número TC	Tipo	#C Frec	Calificación	Cliente	Adjudicado Of	Usuario Adj.	Monto /Saldo	E	Pagare	Carpeta
517840	V MICROREDITO MINORISTA	18 30	MICROREDIT O	84150 EUGENIO CAGUANA MARIO MARCELO	01/04/2014	1 ANGELLC	\$1,511.16 \$0.00	Z	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517841	F MICROREDITO MINORISTA	8 30	MICROREDIT O	107920 LEMA LUIS BENIGNO	01/04/2014	7 NANCYMB	\$802.00 \$162.30	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517842	V MICROREDITO ACUMULACION SIMPLE	18 30	MICROREDIT O	69497 GAMBOA TELLO LUIS ALBERTO	01/04/2014	1 ANGELLC	\$5,088.90 \$528.49	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517843	V MICROREDITO MINORISTA	12 30	MICROREDIT O	36048 FLORES USHCA MANUEL MESIAS	01/04/2014	6 ELSAT	\$1,507.44 \$0.00	Z	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517844	V MICROREDITO MINORISTA Q	6 90	MICROREDIT O	120229 MATTIAS TUQUERES ROSA AMELIA	01/04/2014	1 ANGELLC	\$2,014.78 \$1,678.97	M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517845	V CREDI PLAZO FLUO (CONSUMO) H	18 30	CONSUMO	80544 SILVA ALVARADO BLANCA MERCEDES	01/04/2014	1 ANGELLC	\$2,014.78 \$1,943.18	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517846	F MICROREDITO MINORISTA	18 30	MICROREDIT O	47160 CAIZON CAIZAGUANO DAMIAN	01/04/2014	7 NANCYMB	\$2,014.78 \$1,445.83	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517847	V CREDI PLAZO FLUO (CONSUMO) H	6 30	CONSUMO	62808 BONILLA RIVERA LAURA HERMINIA	01/04/2014	1 ANGELLC	\$1,926.74 \$0.00	Z	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517848	V MICROREDITO MINORISTA	1 60	MICROREDIT O	114139 COSQUILLO TOALA JOSE	01/04/2014	1 ANGELLC	\$3,002.48 \$0.00	Z	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517849	V CREDI PLAZO FLUO (CONSUMO) H	18 30	CONSUMO	67123 MARTINEZ CAMBO DELIA FLOR	01/04/2014	1 ANGELLC	\$1,511.16 \$1,007.45	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
517850	V MICROREDITO	24 30	MICROREDIT O	61285 CHANGO PACHA MARIA	01/04/2014	1 ANGELLC	\$4,038.38	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En oficina matriz se enviara todos los días del cierre o al siguiente día a las a los archivos generales de crédito y de las oficinas todos los días lunes a través de Courier, no se aceptaran que envíen a través de ninguna persona sea empleados o terceros.

REPORTERIA.

SOLICITUDES EN PROCESO

Usuario: RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG oficina: 1

Incluir solicitudes entregadas

LISTA DE SOLICITUDES EN TRAMITE

EXTRAER A EXCEL

#	Ciente	Nombre	Fecha Ingreso	Monto	Estado	Oficial	Usuario	Tipo	Gar
57791313978	JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER	JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER	03/01/2014	\$1,000.00	CALIFICADA	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	ADMINISTRADOR DEL SISTEMA	CONSUMO	A11
577914114549	ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA	ATARIGUANA CONFORME MIRIAM VERONICA	03/01/2014	\$3,000.00	CALIFICADA	RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	CONSUMO	A11
5779151385	TICHE ANDAGANA JUAN JOSE	TICHE ANDAGANA JUAN JOSE	03/01/2014	\$10,000.00	CALIFICADA	RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	CONSUMO	A17
57791613978	JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER	JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER	03/01/2014	\$5,000.00	INGRESADA	RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	RITA DEL CARMEN APUPALO PULLUTASIG	CONSUMO	13

Todos las personas involucradas en los procesos del área de crédito pueden ingresar a la reportaría de solicitudes en proceso y revisar los avances de cada estamento.

PROCESOS: ARCHIVOS DE PAGARÉS, CARPETAS

El módulo de archivos se maneja únicamente por los responsables de área de archivos o las personas que hagan de veces de su función

REPORTE DE CIERRES DEL DIA COLOCACIONES:

Uso de la reportaría de cierres del día.- todas aquellas personas que hagan de veces sobre de la recepción de documentos

REPORTE DE CREDITOS CONCEDIDOS POR USUARIO ADJUDICA

Fecha Inicio Reporte: 01/04/2014 Oficina: Todas

Fecha Final Reporte: 01/04/2014 Usuario: Todos

Generar Cancelar

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

CREDITOS CONCEDIDOS POR USUARIO ADJUDICA

Fecha Inicio: 01/04/2014 Fecha Final: 01/04/2014

Oficina: Todas

Oficial: Todos

Número	garantia	#C	Frec	Segmento	Ciente	Adjudicado	Of	Usuario Adi.	Monto /Saldo	E	Pagare	garantia	Carpeta
522739	A11	12	30	MICROCREDITO	121417 SISA CURILLO CARLOS VIDAL	01/04/2014	1	MARIATA	\$1,005.88	A			
522740	A11	24	30	CONSUMO	488 GUAMAN CAYACHI LIGIA MARITZA	01/04/2014	1	MARIATA	\$3,035.28	A			
522741	A13	36	30	MICROCREDITO	72442 ACUÑA GUERRERO ALEXANDRA DEL ROCIO	01/04/2014	1	MARIATA	\$4,070.56	A			
522742	A17	30	30	MICROCREDITO	11410 MONTACHANA TUBON ANGEL RAUL	01/04/2014	1	MARIATA	\$4,058.80	A			
522743	A11	30	30	MICROCREDITO	12421 SILVA FLUOS DANIELA FERNANDA	01/04/2014	1	MARIATA	\$4,566.30	A			
522744	A11	36	30	CONSUMO	125180 TACO ALMACHI JOSE ANTONIO	01/04/2014	3	ANGELYA	\$10,176.40	A			

El cuadro que se indica deberá estar dentro del módulo de ARCHIVOS, con el nombre de cierre del día colocaciones.

Estará abierto únicamente para los liquidadores o despachadores de crédito, que podrán sacar solo por usuarios o por la oficina donde corresponde y el resto de oficinas estará deshabilitados.

INVENTARIO PAGARÉS

Usuario: JUAN JOSE TICHE ANDAGANA Oficina: 1

INVENTARIO DE PAGARES

Cliente Consultar Imprimir Inventario Salir Oficina Cierre del día

PAGARE	CLIENTE	NOMBRE	TIPO_PRESTAMO	DEUDA_INICIAL	CALIF	ADJUDICADO	TASA	GARANTIA	Recibido	OBSERVACIONES
498872	2509	NAVAS BUNSHI OSCAR ANIBAL	MICROC. ACUMUL. AMPLIADA	17802.40	A	18/09/2012 0:00 20.00	A13	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
506792	3446	PILAMUNGA LLAMBO MARIA CARMELA	MICROC. MINORISTA	3025.20	E	27/06/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
501157	5812	CALUÑA SHACA JOSE CRISTOBAL	MICROC. MINORISTA	3050.72	E	12/12/2012 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
517451	8743	PUNINA RAMOS RAFAEL	MICROC. MINORISTA	3022.14	A	25/03/2014 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	ENVIO A ABOGADO DR. ALTAMIRANO 21/04/2014	
512736	9298	SUNTASIG SUNTASIG MARCIA PILAR	MICROC. MINORISTA	1004.92	A	04/11/2013 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
520320	10962	TOCALEMA SALTOS JOSE CRISTOBAL	CONSUMO	2726.64	A	23/06/2014 0:00 15.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
504584	10992	HIDALGO FREIRE LUIS ARMANDO	MICROC. MINORISTA	625.44	E	03/05/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
513118	11794	SISA LUGALDO NARCIZO	MICROC. MINORISTA	1207.35	A	13/11/2013 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
517158	12292	POMA ANILEMA JOAQUIN	MICROC. MINORISTA	3024.60	A	14/03/2014 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
508205	15327	IZA GUANOTUÑA MILTON FABIAN	MICROC. ACUMUL. SIMPLE	5063.00	A	01/08/2013 0:00 23.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
501756	19578	HIDALGO ANALUISA LEONARDO	MICROC. MINORISTA	3134.40	A	14/01/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
499037	19658	VIRACOCHA MASAPANTA VILMA ADRIANA	MICROC. ACUMUL. AMPLIADA	20592.00	A	24/09/2012 0:00 20.00	A12	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
508628	19739	ZUMBA SILVA SEGUNDO HOMERO	MICROC. MINORISTA	3018.90	A	12/08/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
504635	20752	CUCHIPE CUYO MANUEL LORENZO	MICROC. MINORISTA	3136.20	A	06/05/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
516958	20859	CORRALES TISSE LUIS GUSTAVO	MICROC. ACUMUL. SIMPLE	5073.80	A	07/03/2014 0:00 22.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
519311	20940	GUEVARA PEREZ BLADIMIR HORACIO	MICROC. MINORISTA	3022.14	A	27/05/2014 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
519366	20949	TRAVEZ ANGUETA ROSA GABRIELA	CONSUMO	5049.20	A	28/05/2014 0:00 14.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
502861	20989	ALBAN PADMIAO KARINA MARIVEL	MICROC. MINORISTA	2089.60	A	27/02/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
521851	20996	CHISAG CAMBO ANGEL EUCLIDES	MICROC. ACUMUL. AMPLIADA	16376.32	A	30/07/2014 0:00 19.00	A12	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
509770	21083	CHANGU CHIGUANO JESSICA IRENE	CONSUMO	3018.90	A	06/09/2013 0:00 14.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
510766	21107	TRAVEZ MENA VICTOR EDMUNDO	MICROC. MINORISTA	2008.40	C	27/09/2013 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
518118	21178	SIMBA TIPANTASIG FATIMA SOLEDAD	MICROC. ACUMUL. SIMPLE	5073.80	A	21/04/2014 0:00 22.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
631900	21928	VILLI AVILA ANA ELIZABETH MERCEDES	MICROC. ACUMUL. SIMPLE	6061.60	A	06/07/2014 0:00 21.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		

Dentro de carpetas de ARCHIVOS estará una subcarpeta de INVENTARIOS y dentro de ellas estarán INVENTARIO PAGARES, INVENTARIO CARPETAS, el inventario pagares maneja únicamente el responsable archivo general de crédito, y para el resto de usuarios no se visibilizará.

INVENTARIO CARPETAS

Usuario: JUAN JOSE TICHE ANDAGANA Oficina: 1

INVENTARIO DE CARPETAS

Cliente Consultar Imprimir Inventario Salir Oficina Cierre del día

PAGARE	CLIENTE	NOMBRE	TIPO_PRESTAMO	DEUDA_INICIAL	CALIF	ADJUDICADO	TASA	GARANTIA	Recibido	OBSERVACIONES
498872	2509	NAVAS BUNSHI OSCAR ANIBAL	MICROC. ACUMUL. AMPLIADA	17802.40	A	18/09/2012 0:00 20.00	A13	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
506792	3446	PILAMUNGA LLAMBO MARIA CARMELA	MICROC. MINORISTA	3025.20	E	27/06/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
501157	5812	CALUÑA SHACA JOSE CRISTOBAL	MICROC. MINORISTA	3050.72	E	12/12/2012 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
517451	8743	PUNINA RAMOS RAFAEL	MICROC. MINORISTA	3022.14	A	25/03/2014 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	ENVIO A ABOGADO DR. ALTAMIRANO 21/04/2014	
512736	9298	SUNTASIG SUNTASIG MARCIA PILAR	MICROC. MINORISTA	1004.92	A	04/11/2013 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
520320	10962	TOCALEMA SALTOS JOSE CRISTOBAL	CONSUMO	2726.64	A	23/06/2014 0:00 15.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
504584	10992	HIDALGO FREIRE LUIS ARMANDO	MICROC. MINORISTA	625.44	E	03/05/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
513118	11794	SISA LUGALDO NARCIZO	MICROC. MINORISTA	1207.35	A	13/11/2013 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
517158	12292	POMA ANILEMA JOAQUIN	MICROC. MINORISTA	3024.60	A	14/03/2014 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
508205	15327	IZA GUANOTUÑA MILTON FABIAN	MICROC. ACUMUL. SIMPLE	5063.00	A	01/08/2013 0:00 23.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
501756	19578	HIDALGO ANALUISA LEONARDO	MICROC. MINORISTA	3134.40	A	14/01/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
499037	19658	VIRACOCHA MASAPANTA VILMA ADRIANA	MICROC. ACUMUL. AMPLIADA	20592.00	A	24/09/2012 0:00 20.00	A12	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
508628	19739	ZUMBA SILVA SEGUNDO HOMERO	MICROC. MINORISTA	3018.90	A	12/08/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
504635	20752	CUCHIPE CUYO MANUEL LORENZO	MICROC. MINORISTA	3136.20	A	06/05/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
516958	20859	CORRALES TISSE LUIS GUSTAVO	MICROC. ACUMUL. SIMPLE	5073.80	A	07/03/2014 0:00 22.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
519311	20940	GUEVARA PEREZ BLADIMIR HORACIO	MICROC. MINORISTA	3022.14	A	27/05/2014 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
519366	20949	TRAVEZ ANGUETA ROSA GABRIELA	CONSUMO	5049.20	A	28/05/2014 0:00 14.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
502861	20989	ALBAN PADMIAO KARINA MARIVEL	MICROC. MINORISTA	2089.60	A	27/02/2013 0:00 25.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
521851	20996	CHISAG CAMBO ANGEL EUCLIDES	MICROC. ACUMUL. AMPLIADA	16376.32	A	30/07/2014 0:00 19.00	A12	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
509770	21083	CHANGU CHIGUANO JESSICA IRENE	CONSUMO	3018.90	A	06/09/2013 0:00 14.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
510766	21107	TRAVEZ MENA VICTOR EDMUNDO	MICROC. MINORISTA	2008.40	C	27/09/2013 0:00 24.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
518118	21178	SIMBA TIPANTASIG FATIMA SOLEDAD	MICROC. ACUMUL. SIMPLE	5073.80	A	21/04/2014 0:00 22.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		
631900	21928	VILLI AVILA ANA ELIZABETH MERCEDES	MICROC. ACUMUL. SIMPLE	6061.60	A	06/07/2014 0:00 21.00	A11	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO		

Dentro del módulo de ARCHIVOS, y subcarpetas de INVENTARIO, aparece INVENTARIO CARPETAS, en donde aparecerá al usuario del encargado de los archivos en las oficinas y matriz únicamente.

Los inventarios de pagarés y carpetas se manejaran en módulos independientes pero dentro del mismo ARCHIVO.

REPORTE DE CRÉDITOS PASIVOS

En el reporte de créditos cancelados se maneja como un inventario en las cuales el archivo general enviara a las oficinas de forma semanal misma para su devolución de la las arcas generales, misma se pretende automatizar como muestra en cuadro.

REPORTE DE CREDITOS CONCEDIDOS POR USUARIO ADJUDICA								
Fecha Inicio Reporte		15/04/2014		Oficina	Todas		Generar	Cancelar
Fecha Final Reporte		15/04/2014		Usuario	Todos			
PAGARE	CLIENTE	NOMBRE	GARA	COMENTARIO DE ARCHIVO GENERAL	ENVIADO	RECIBIDO	COMENTARIO ENTREGA AL SOCIO	
498072	2509	NAVAS BUNSHI OSCAR ANIBAL	A13		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
506792	3446	PILAMUNGA LLAMBO MARIA CARMELA	A11	ENVIADO EL PAGARE, ESCRITURA ORIGINAL DE LA HIPOTECA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ENTREGADO AL SOCIO FECHA 14/08/2014 FIRMA EN HOGA DE ACTAS PAGINA 149	
501157	5812	CALUÑA SHACA JOSE CRISTOBAL		ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ENTREGADO AL SOCIO FECHA 14/08/2014 FIRMA EN HOGA DE ACTAS PAGINA 145	
517451	8743	PUNINA RAMOS RAFAEL		ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ENTREGADO AL SOCIO FECHA 14/08/2014 FIRMA EN HOGA DE ACTAS PAGINA 146	
512736	9298	SUNTAGS SUNTAGS MARCIA PILAR		ENVIADO PAGARE MAS PRENDA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	ENTREGADO AL SOCIO FECHA 14/08/2014 FIRMA EN HOGA DE ACTAS PAGINA 149	
520220	10962	TOCALEMA SALTOS JOSE CRISTOBAL		ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	ENTREGADO AL SOCIO FECHA 14/08/2014 FIRMA EN HOGA DE ACTAS PAGINA 145	
504584	10892	HIDALGO FREIRE LUIS ARMANDO		ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	ENTREGADO AL SOCIO FECHA 14/08/2014 FIRMA EN HOGA DE ACTAS PAGINA 146	
513113	11794	SISA LLIGALO NARCIZA		ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
517158	12292	POMA ANILMA JOAQUIN		ENVIADO PAGARE MAS PRENDA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
508205	15327	IDA GUANTUÑA MILTON FABIAN	A11	ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
501756	19578	HIDALGO ANALLISA LEONARDO		ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
499037	19658	VIRACOCCHA MASAPANTA YILMA ADRIANA	A12	ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
508628	19739	ZUMBA SILVIA SEGUNDO HOMERO		ENVIADO PAGARE MAS PRENDA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
504635	20752	CUCHIPE CUYO MANUEL LORENZO	A11	ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
516958	20859	CORRALES TIGSE LUIS GUSTAVO	A11	ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
519311	20940	GUEVARA PEREZ BLADIMIR HORACIO		ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
519366	20949	TRAVEZ ANQUETA ROSA GABRIELA	A11	ENVIADO PAGARE MAS PRENDA	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
502861	20989	ALBAN PADMA O KARINA MARIVEL	A11	ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		
521851	20996	CHISAG CAMBO ANGEL EUCLIDES	A12	ENVIADO PAGARE	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		

Reporte de crédito pasivo maneja únicamente los asistentes de crédito y el archivo general sin opción a modificar en días distintos en los comentarios, únicamente al momento de ejecutar.

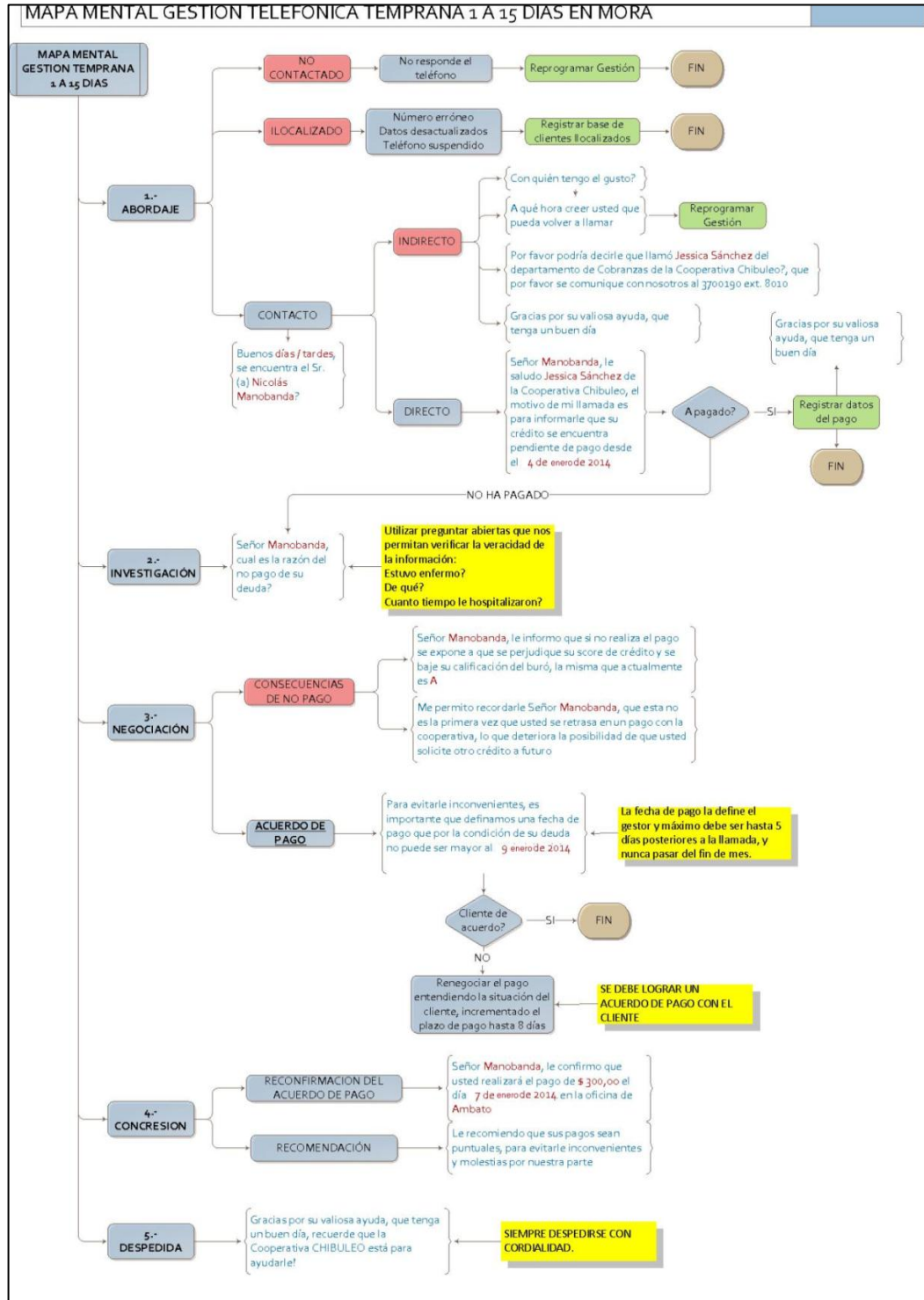
PROCESO: SEGUIMIENTO DE LA CARTERA

Seguimiento de la cartera de crédito, se realizara a través de contact center, efectivo recuperación con llamadas telefónicas de mora temprana.

Contact Center.- (Centro de contacto) es un punto central desde el cual se gestiona un amplio volumen de llamados y pedidos, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.

Mapa Mental.- es un diagrama usado para representar las palabras, ideas, tareas, u otros conceptos ligados y dispuestos radialmente alrededor de una palabra clave o de una idea central. Se utiliza para la generación, visualización, estructura, y

clasificación de las ideas, y como ayuda interna para el estudio, organización, solución de problemas y toma de decisiones.



CONCLUSION DE ANALISIS DE PROCESOS DE CRÉDITO

En la revisión de los procesos de crédito realizado se puede determinar que no posee un proceso adecuado de como realizar el otorgamiento de un crédito en cada proceso, ya que los gráficos y los detalle arriba mencionados simplemente son procesos operativos de como deben ingresar la información en el Sistema Financiero de de la Cooperativa.

Para el proceso de seguimiento y recuperación de la cartera de crédito el documento que tienes plasmado en el manual de crédito es un flujograma de recuperación del área de Contac Center, mismo que en la actualidad no existe porque el proyecto que la Cooperativa quiso implementar no funcionó y lo realizan de diferente manera, por ende el proceso de recuperación no funciona.

Con esto se determina que la Cooperativa no cuenta con un adecuado proceso de concesión crediticia con flujogramas que indique donde inicia el procesos, que actividades deben desarrollarse en cada etapa, quienes son los responsables, los documentos de respaldo que debe existir y en donde termina el proceso.

4.1.2. Evaluación de Indicadores de Rentabilidad.

A continuación se realiza el respectivo análisis de los principales indicadores financieros para conocer la situación económica de la institución, sobre todo la rentabilidad de la Cooperativa, además es necesario analizar otros indicadores como el de la índice de morosidad, nivel de provisiones de créditos incobrables con el fin de determinar la cobertura de provisiones que posee y saber el nivel en que afecta a la rentabilidad de la institución.

Índice de Morosidad

Para determinar el índice de morosidad con la que cuenta la institución y analizar el histórico que ha manejado, se toma en referencia los resultados obtenidos en los años 2011, 2012, 2013 y 2014, esto con la finalidad de obtener resultados más

cercanos a la realidad para conocer más de cerca la evolución de la cartera en riesgo que tiene la Cooperativa. Para lo cual se utiliza la siguiente formula:

$$\text{INDICE DE MOROSIDAD} = \frac{\text{CARTERA VENCIDA} + \text{CARTERA QNDI}}{\text{CARTERA TOTAL}}$$

Con esto se obtiene los resultados que se muestran a continuación:

TABLA No 8: Análisis de Índices de Morosidad Cooperativa Chibuleo.

INDICE DE MOROSIDAD				
	2011	2012	2013	2014
CARTERA TOTAL	23.045.149,77	32.732.143,93	45.506.057,15	49.061.902,06
CARTERA QNDI	975.341,11	1.363.195,13	2.171.063,23	2.688.023,19
CARTERA VENCIDA	618.337,24	906.476,84	1.383.236,19	2.131.590,72
TOTAL CARTERA MOROSA	1.593.678,35	2.269.671,97	3.554.299,42	4.819.613,91
CARTERA EN RIESGO	6,92%	6,93%	7,81%	9,82%
INCREMENTO CARTERA MOROSA		675.993,62	1.284.627,45	1.265.314,49

Fuente: Estados Financieros COAC Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

En el grafico que se muestra se puede evidenciar que a partir del año 2011 la cooperativa ha sufrido un incremento progresivo de la cartera morosa, en valores preocupantes para la administración, ya que de manera consolidada hasta el cierre de balances del año 2014 se incrementa en 3.225.935,56 en el lapso de tres años que en valores relativos representa el 9.82% con una cartera morosa total de 4.819.613,91 a diciembre de 2014.

Esto ha provocado que la administración de se vea obligado a realizar las respectivas provisiones para créditos incobrables, ya que el organismo de control exige tener provisionados los créditos de difícil recuperación por prudencia financiera.

Cobertura de Provisiones.

Luego de realizar el análisis a la evolución de la cartera en riesgo, se procede a analizar el comportamiento del nivel de cobertura de provisión de créditos incobrables en los mismos periodos para lo cual se utiliza la siguiente formula.

$$\text{COBERTURA DE PROVISIONES} = \frac{\text{PROVISIONES}}{\text{CARTERA INPRODUCTIVA}}$$

Con lo que se obtiene los siguientes resultados:

TABLA No 9: Análisis de Cobertura de Provisiones Cooperativa Chibuleo.

COBERTURA DE PROVISIONES				
	2011	2012	2013	2014
PROVISION CONSTITUIDA	754.402,36	1.368.382,64	2.093.562,16	2.965.489,91
PROVISION REQUERIDA	1.593.678,35	2.269.671,97	3.554.299,42	4.819.613,91
COBERTURA DE PROVISIONES	47,34%	60,29%	58,90%	61,53%
INCREMENTO DE PROVISIONES		613.980,28	725.179,52	871.927,75

Fuente: Estados Financieros COAC Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Como se puede observar en la tabla anterior el nivel de provisiones que posee la institución no es la adecuada en vista de que disminuye la rentabilidad generada, ya que en el lapso de los tres años se ha provisionado 2.211.087,55 dólares que representa un costo altísimo para la institución. Por el progresivo de la cartera que muestra la institución los valores provisionados solo alcanza una cobertura de 61.53% al cierre de diciembre de 2014, cuando por prudencia financiera debería tener al menos el 100%. Cabe recalcar de no mejorar la administración de la cartera de crédito, estos valores se convertirán en pérdida para la institución por el efecto de castigo de cartera.

Rendimiento sobre Activo (ROA)

Este indicador mide la rentabilidad de los activos de la institución, cuando existe mayores valores de este ratio, representa una mejor condición de la Cooperativa, para este cálculo también se ha tomado los resultados de los periodos analizados en los indicadores financieros anteriores, incrementando el activo del año 2010 con el que se promedia los activos totales. Para esto se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE ACTIVOS} = \frac{\text{RESULTADOS DEL EJERCICIO}}{\text{ACTIVOS TOTALES PROMEDIO}}$$

Con lo que se obtiene los siguientes resultados:

TABLA No 10 : Análisis del ROA Cooperativa Chibuleo.

RENDIMIENTO SOBRE ACTIVO (ROA)					
	2010	2011	2012	2013	2014
ACTIVO	15.800.549,43	26.844.904,19	40.537.436,41	55.758.403,91	64.700.007,48
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-	272.406,34	356.940,99	347.231,27	367.897,99
RESULTADOS / ACTIVOS TOTALES	-	1,28%	1,06%	0,72%	0,61%

Fuente: Estados Financieros COAC Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Se puede evidenciar que el ROA que posee la institución no es la adecuada ya que el Activo de Cooperativa se encuentra en constante crecimiento, sin embargo; los resultados obtenidos en cada periodo contable no presenta índices de rentabilidad adecuadas con lo que en diciembre 2014 cierra el Balance con 64 millones de dólares con una utilidad de 367 mil que representa el 0.6% de rendimiento sobre los activos totales de la institución.

Rendimiento Sobre Patrimonio (ROE)

Este indicador mide la rentabilidad del patrimonio. Para determinar el nivel de rentabilidad que tiene la cooperativa Chibuleo se toma los resultados obtenidos en los periodos desde del año 2010 hasta el 2014 para calcular con el promedio de patrimonio. Para esto se aplica la siguiente formula:

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO} = \frac{\text{RESULTADOS DEL EJERCICIO}}{\text{PATRIMONIO PROMEDIO}}$$

Con esto se obtiene los siguientes resultados.

TABLA No 11: Análisis del ROE Cooperativa Chibuleo.

RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO (ROE)					
	2010	2011	2012	2013	2014
PATRIMONIO	1.441.532,94	2.551.813,34	4.030.080,71	5.879.285,12	7.872.030,12
RESULTADOS DEL EJERCICIO		272.406,34	356.940,99	347.231,27	367.897,99
RESULTADOS / PATRIMONIO PROMEDIO		13,64%	10,85%	7,01%	5,35%

Fuente: Estados Financieros COAC Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Se puede determinar que el ROE que posee la institución no es el adecuado ya que cada periodo económico se registra una disminución por la situación que se incrementa el patrimonio de la institución, en los años 2011 y 2012 estuvo en un buen nivel pero el 2013 y 2014 presenta una gran disminución que es por causa de bajos niveles de utilidades que registra en los periodos económicos mencionados.

Exposición de patrimonio.

Este indicador mide el nivel de exposición del patrimonio de la institución frente al nivel de cobertura de provisiones por los créditos incobrables, mientras menores valores registre el riesgo de exposición del patrimonio es menor. Para esto se utiliza la siguiente formula:

$$\text{EXPOSICION DEL PATRIMONIO} = \frac{\text{CARTERA MOROSA - PROVISIONES}}{\text{PATRIMONIO}}$$

Con lo cual se obtiene los siguientes resultados:

TABLA No 12 : Análisis de Exposición del Patrimonio COAC Chibuleo.

EXPOSICION DEL PATRIMONIO				
	2011	2012	2013	2014
CARTERA EN RIESGO	1.593.678,35	2.269.671,97	3.554.299,42	4.819.613,91
PROVISIONES	754.402,36	1.368.382,64	2.093.562,16	2.965.489,91
PATRIMONIO	2.551.813,34	4.030.080,71	5.879.285,12	7.872.030,12
EXPOSICION DEL PATRIMONIO	32,89%	22,36%	24,85%	23,55%

Fuente: Estados Financieros COAC Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Se puede evidenciar que el nivel de exposición que tiene el patrimonio de la Cooperativa Chibuleo es bastante alto ya que en cualquier eventualidad solo para cubrir el requerimiento de provisión por los créditos incobrables necesitaría el 23.55%, misma que registra al cierre del año 2014 y si el incremento de la cartera morosa de la institución no se congela o se soluciona las probabilidades de que el porcentaje mencionado son altas y en el peor escenario significaría el quiebre técnico por parte de los organismos de control por no contar con los niveles de solvencia patrimonial exigidos.

4.1.3. Entrevista al Sub-gerente Financiero

¿Qué tipo de metodología utiliza para el análisis de los indicadores financieros? ¿Porque?

Se utiliza la metodología CAMEL, porque la mayoría de las entidades del sistema financiero nacional utiliza este método, los organismos de supervisión y control también lo aplican, los boletines estadísticos de la SB Y SEPS son realizados mediante este método y para realizar las respectivas comparaciones de las estadísticas se necesita que sean analizados con la misma metodología.

¿Cuál es la causa principal para la existencia de altos niveles de créditos incobrables?

La causa principal para que exista altos niveles de cartera morosa en la institución es el inadecuado análisis del sujeto de crédito que se realiza en el procesos de verificación, la falta de seguimiento a la inversión de los valores entregados como préstamo, todo esto ligados a la falta de adecuados procesos de concesión crediticia y control por parte de jefaturas inmediatas a los asesores de crédito, el resto es por causas externas del mercado.

¿Cómo afecta las provisiones a la rentabilidad?

Afecta de manera negativa porque el hecho de realizar una provisión a un crédito es sinónimo de reserva para una posible perdida, la institución ha destinado la mayor parte de las utilidades a este rubro lo que no ha permitido obtener la rentabilidad deseada y a pesar de niveles de provisión que posee no llega a tener la cobertura del 100% por el incremento constante de la cartera morosa.

¿Por qué Provisionar?

Porque me exige los organismos de control según normativa emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera Resolución N° 127, por prudencia financiera según Basilea 1 y 2 y porque la normativa me exige castigar cartera morosa mayor a 1080 días de atraso y para eso se requiere tener el 100% de provisiones porque es perdida a la institución.

¿Conoce cuál es la situación del ROA de la institución?

El ROA si es positivo ya es bueno, pero por prudencia financiera se ha manejado que debe ser mayor o igual a 1% y algunos financieros recomiendan que sea mayor que la inflación, el ROA la institución es bajo por el sacrificio de la rentabilidad generando mayores provisiones.

¿Conoce cuál es la situación del ROE de la institución?

El ROE por prudencia financiera deba ser mayor o igual al 8%, el ROE de la institución es bajo porque una de las prioridades de la entidad es el fortalecimiento patrimonial alcanzando un indicador de solvencia mucho más adecuado que el establecido por la normativa vigente y como causa de generación de provisiones de cartera en riesgo la rentabilidad es menor.

¿Cómo afecta la cartera morosa y las provisiones al Patrimonio?

Según la conformación del Patrimonio Técnico establece que la deficiencia de provisiones disminuirá el Patrimonio Técnico secundario (reservas), afectando de manera agresiva lo estipulado en el Artículo 190 del Código Orgánico Monetario y Financiero que manifiesta que las entidades del sector financiero público y privado nacionales están obligados a mantener mínimo un 9%.

Conclusión de la entrevista al Sub-Gerente Financiero

Con la entrevista realizada al Sub-gerente financiero se concluye que la causa principal para la generación de altos niveles de cartera morosa es la existencia de inadecuados procesos de concesión crediticia que no permite realizar un adecuado análisis en el procesos de evaluación y levantamiento de la información socio económico del sujeto de crédito, entregado así créditos con alto riesgo de no pago, misma que obliga a la institución a generar altos niveles de provisiones, disminuyendo la rentabilidad de la misma.

Otro de los factores que incide a los índices de rentabilidad es la inoportuna toma de decisiones por debido a que los jefes de agencia no aportan con recomendaciones y observaciones inmediatas a diferentes situaciones.

4.1.4. Análisis de los Procesos de Crédito con la Técnica de Observación

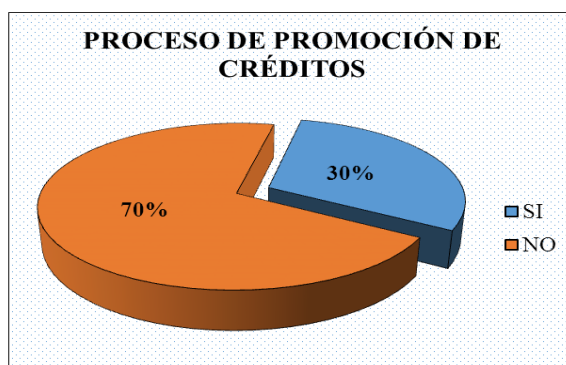
TABLA No 13 Proceso de Promoción de Créditos

PROCESO DE PROMOCIÓN		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	30%
NO	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 7 Proceso de Promoción de Créditos



Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- El proceso de promoción de créditos en cualquier institución es el ingrediente principal para entablar relaciones comerciales y en la Cooperativa Chibuleo no es la excepción, sin embargo luego de recolectar los datos mediante la aplicación de la lista de cotejo al Jefe de Crédito de la institución, se determinó que 70% de los datos evaluados están infringiendo la correcta aplicación de este proceso, y el 30% de los datos muestra que se aplica de manera adecuada.

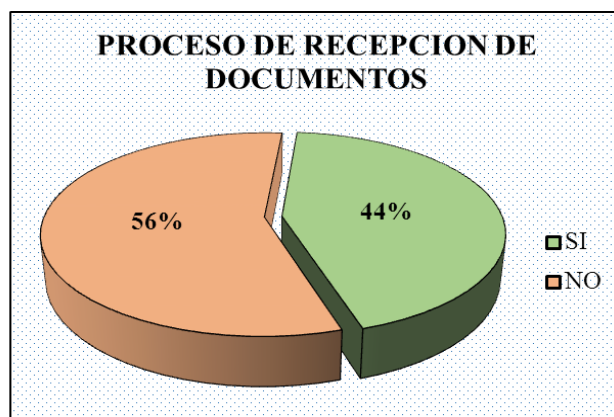
TABLA No 14 Proceso de Recepción de Documentos

PROCESO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	44%
NO	9	56%
TOTAL	16	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 8 Proceso de Recepción de Documentos



Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- Sin duda en las instituciones de intermediación financiera el proceso de recepción de expedientes de solicitudes de crédito es la base para analizar la viabilidad de los créditos y dar una respuesta oportuna a los solicitantes, pero después de analizar los datos obtenidos en la Cooperativa, se determinó que 56% de los datos evaluados demuestran que se está desobedeciendo la correcta aplicación del presente proceso y el 44% del total de los datos evaluados da como resultado que si se aplica de manera adecuada.

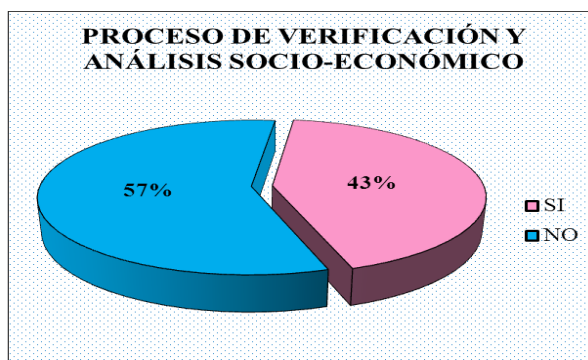
TABLA No 15 Proceso de Verificación y Análisis Socioeconómica

PROCESO DE VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS SOCIOECONOMICA		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	43%
NO	12	57%
TOTAL	21	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 9 Proceso de Verificación y Análisis Socioeconómica



Fuente: Lista de Cotejo
Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

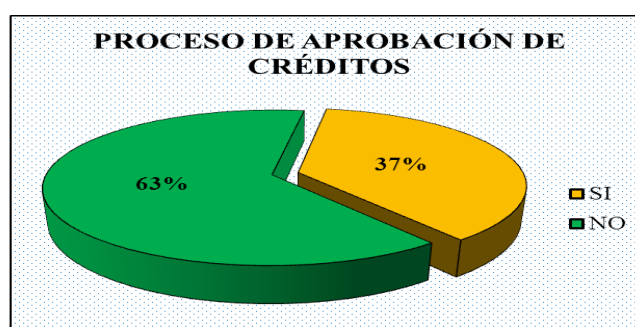
Análisis.- En las instituciones micro financieras el paso más importante de todo el proceso de crédito es el proceso de verificación y análisis de la situación socioeconómica de los socios, ya con ello se determina si cumple o no con los requisitos, condiciones y garantías para acceder al crédito, sin embargo con la información obtenida en la Cooperativa, se determinó que el 57% de los datos evaluados vulneran la aplicación adecuada del presente proceso, y el 43% del total de los datos evaluados evidencian que si se aplica de manera adecuada.

TABLA No 16 Proceso de Aprobación de Créditos

PROCESO DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	37%
NO	12	63%
TOTAL	19	100%

Fuente: Lista de Cotejo
Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 10 Proceso de Aprobación de Créditos



Fuente: Lista de Cotejo
Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- Para llegar al proceso de aprobación de crédito, los expedientes a ser analizados ya han pasado por varios filtros donde se puede suspender o negar la solicitud por diferentes causas según las políticas de crédito, sin embargo con la aplicación de la lista de cotejo al jefe de crédito y realizado la respectiva observación en la ejecución de este proceso, se determinó que 63% de los datos evaluados demuestran que no se cumple adecuadamente el presente proceso, cabe indicar que sólo el 38% de los datos evaluados dan a conocer que cumplen con los procesos establecidos.

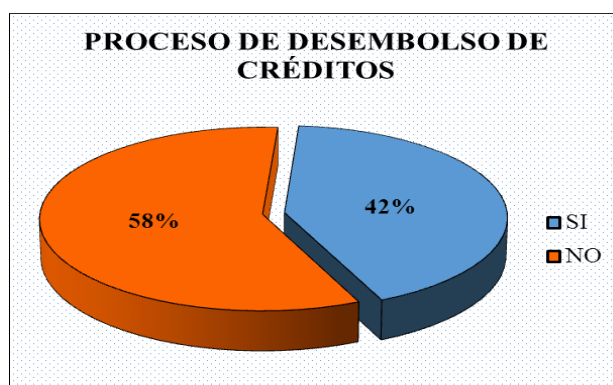
TABLA No 17 Proceso de Desembolso de Créditos

PROCESO DE DESEMBOLSO DE CRÉDITOS		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	42%
NO	11	58%
TOTAL	19	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 11 Proceso de Desembolso de Créditos



Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- En el proceso de desembolso del crédito es donde se recalca a los socios y garantes las condiciones con las que se aprueba el crédito, los beneficios de los pagos puntuales, los perjuicios de los atrasos y la responsabilidad de los garantes, sin embargo luego de analizar los datos obtenidos mediante la aplicación

de la lista de cotejo al responsable del área de créditos y observar el comportamiento de los responsables de la ejecución de dicho proceso, se determinó que 58% de los datos evaluados no cumplen la aplicación adecuada del presente proceso, el 42% de los datos evaluados demuestran que el procesos es aplicado de manera adecuada.

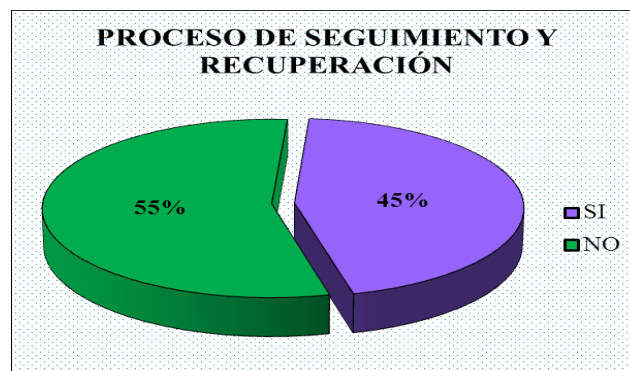
TABLA No 18 Proceso de Seguimiento y Recuperación

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	45%
NO	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 12 Proceso de Seguimiento y Recuperación



Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- El proceso final de un crédito consiste en el seguimiento y la recuperación de los valores concedidos a los socios, mismas que generan utilidades, sirven para devolver a los inversionistas o volver a conceder nuevos créditos, sin embargo al no ser recuperados de manera oportuna genera gastos y posibles pérdidas a la institución, lo que afectan a la rentabilidad. Después de aplicar la lista de cotejo, se determinó que 55% de los datos evaluados infringen la aplicación adecuada del presente proceso, en cambio el 45% del total de los datos evaluados consideran que si se aplica de manera adecuada el proceso.

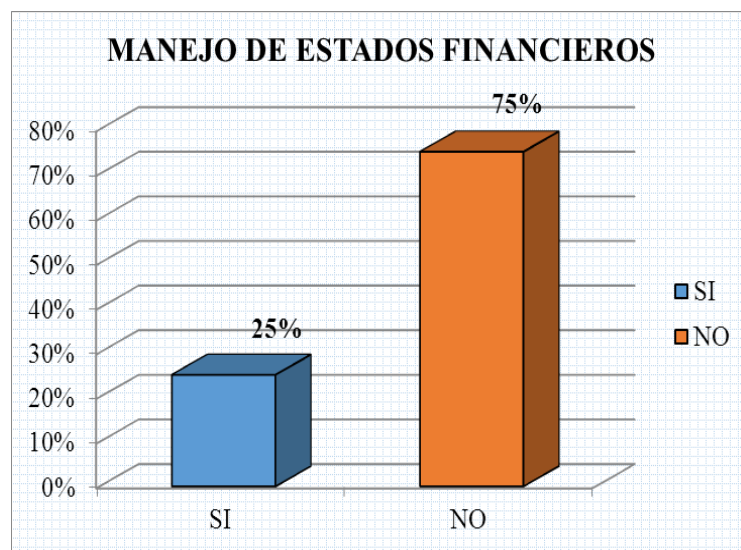
TABLA No 19 Manejo de Estado Financieros

MANEJO DE ESTADOS FINANCIEROS		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	25%
NO	12	75%
TOTAL	16	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 13 Manejo de Estados Financieros



Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- En toda organización es de vital importancia el buen manejo de los Estados Financieros, ya que a través de ello se puede determinar y conocer la situación actual de la institución en lo referente a sus Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos, como también la evolución histórica de las mismas con el fin de buscar la mejora continua. Luego de aplicar la lista de cotejo al Subgerente Financiero de la Cooperativa, se determinó que las debilidades o falencias en el manejo de los Estado Financieros son de un 75% del total de los datos evaluados, y solo el 25% de los datos evaluados demuestran que se lo realiza de manera adecuada.

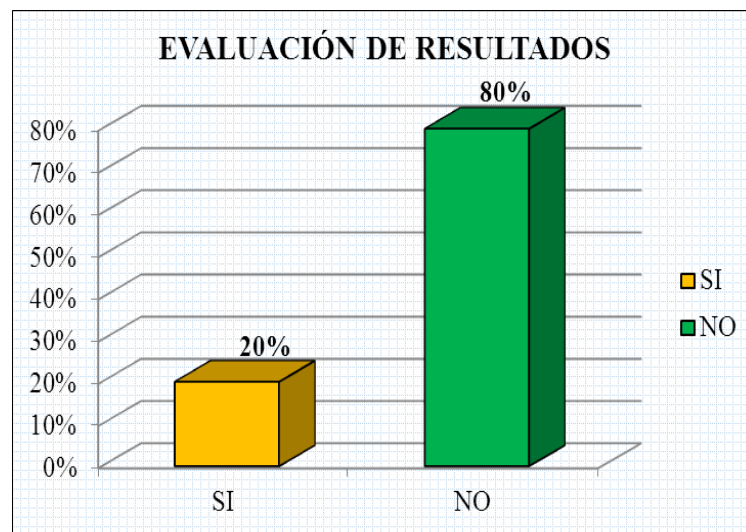
TABLA No 20 Evaluación de Resultados

EVALUACIÓN DE RESULTADOS		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	20%
NO	16	80%
TOTAL	20	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 14 Evaluación de Resultados



Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- Luego de un adecuado proceso de manejo de Estados Financieros, es muy importante realizar la evaluación de los resultados obtenidos, de manera semanal, mensual, semestral, anual o según la capacidad operativa y la facilidad de acceso a información. Para lo cual es necesario utilizar herramientas de análisis modernas y apropiadas con el fin de conocer la evolución de los resultados, determinar puntos críticos y buscar alternativas de mejora. Después de aplicar la lista de cotejo al Sub-gerente Financiero de la Cooperativa, se determinó que el 80% de los datos evaluados, están vulnerando la correcta aplicación de este proceso, mientras que el 20% indica que si se aplica adecuadamente.

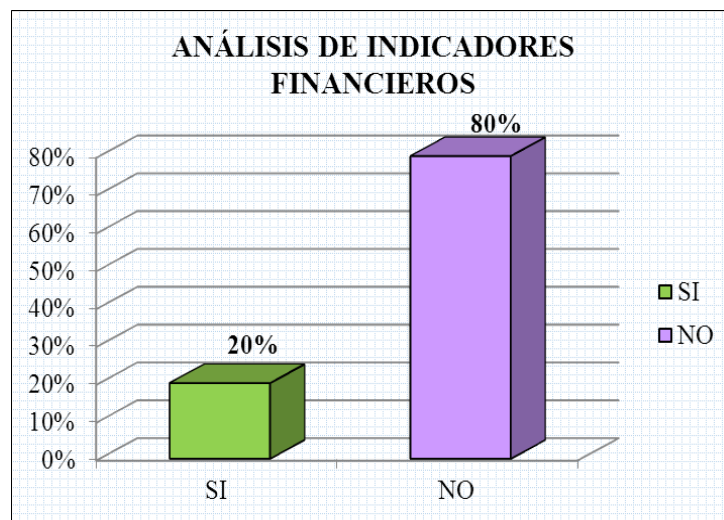
TABLA No 21. Análisis de Indicadores Financieros

ANÁLISIS DE INDICADORES FINANCIEROS		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	20%
NO	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 15. Análisis de Indicadores Financieros



Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Análisis.- Finalmente para determinar si una organización es bien estructurada, solvente, sostenible y rentable, se utiliza indicadores financieros con lo cuales se determina la situación actual de la institución y se realizan proyecciones futuras de crecimiento o expansión a través de la planificación estratégica y financiera. Analizado los datos obtenidos mediante la aplicación de la lista de cotejo al Subgerente Financiero de la Cooperativa, se determinó que el 80% de los datos evaluados, muestran que falta la correcta aplicación de este proceso, mientras que el 20% de los datos evaluados evidencian que se aplican de manera adecuada.

4.2. Interpretación de los datos

Luego del análisis realizado a la información obtenida mediante la aplicación de los ítems de la lista de cotejo anteriormente establecida al Jefe de Créditos y al Sub-gerente Financiero de la Cooperativa Chibuleo, se llegó a la siguiente interpretación de resultados:

Actualmente la Cooperativa se encuentra en un estado de funcionamiento normal, mismo que atiende a socios y clientes con necesidades similares, aplicando los principios universales del cooperativismo, sus valores corporativos y demás leyes y normas que rigen a la institución. En estos últimos años ha tenido un crecimiento considerable dentro del Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidario, aportando al desarrollo económico de la Ciudad y la Provincia con la intermediación financiera y la generación de nuevas fuentes de empleo. Sin embargo, no se debe dejar de lado la baja rentabilidad que genera la institución a pesar de su crecimiento esto debido a que la Cooperativa no cuenta adecuados procesos de concesión de créditos.

El responsable del área de créditos (Jefe de crédito), afirma que ciertos procesos no cumplen con los requisitos y parámetros establecidos, debido a que el funcionamiento de la Cooperativa se ha desarrollado de manera empírica y recién se encuentra en proceso de actualización y cambio. También manifiesta que anteriormente la institución se encontraba bajo el control del MIES a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, mismos que no exigían el cumplimiento de normativas o la aplicación de metodologías de crédito como lo está haciendo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De hecho, la falta de control de las actividades en cada proceso de concesión crediticia es uno de los factores que más contribuye a que las instituciones de intermediación financiera pierda a sus socios y/o clientes, genere créditos de alto riesgo o de difícil recuperación, mismas que generan pérdidas a dichas instituciones. A pesar de que la Cooperativa Chibuleo este posesionado con marca, en el mercado de la Sierra central y ha fidelizado a un buen números de socios, no cuenta con políticas de fidelización, ni políticas de captación de nuevos

socios, tratan de hacer lo mejor posible para satisfacer la necesidades y expectativas de los socios y clientes.

A pesar de las debilidades y falencias que han tenido en los procesos de concesión crediticia, como también en el manejo y administración de la información financiera de la cooperativa, el Sub-gerente Financiero manifiesta que se ha notado una mejora muy representativa en la administración en sí de la institución a comparación de los años anteriores. Aunque los resultados obtenidos no sean los deseados, sobre todo en la rentabilidad a causa del nivel de cuentas incobrables que tiene la cooperativa, misma que genera gasto y pérdida a la institución por provisión de incobrabilidad de dichas cuentas.

La gran mayoría de las actividades no han sido estudiadas en la Cooperativa y muy pocas veces han realizado un análisis de eficiencia y eficacia en los procesos de concesión crediticia y otros, en las veces que analizan determinan un cierto grado de cumplimiento pero lamentablemente no se ha tomado acciones de mejora, como la reestructuración de procesos por falta de conocimientos técnicos y la existencia de inadecuados procesos de control y seguimiento, con lo que el personal operativo ha optado hacer las actividades como siempre lo han realizado, de manera empírica y tradicional.

La mayoría de instituciones del sistema financiero popular y solidario, tiene problemas similares al caso en estudio, muchos de ellos afrontan graves consecuencias por una inadecuada administración, lo que conlleva a genera bajas utilidades, pérdidas en algunos casos y hasta la liquidación o cierre definitivo de dichas instituciones, todo esto; posiblemente por no contar con la capacidad financiera en algunos casos, en otros la capacidad operativa o por no tener conocimientos técnicos en el desarrollo de procesos y políticas, acordes a las necesidades y la realidad de la institución y del mercado, que en la actualidad es demasiado cambiante y se enfrentan a muchos riesgos internos o externos.

4.3. Verificación de la Hipótesis

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis se trabajara con el estimador Z.

1. Planteo de hipótesis

Modelo Lógico

El establecer las hipótesis nula y alternativa se constituye en el primer paso para la comprobación de la hipótesis. Según (Hanke, 2006), la hipótesis nula es la suposición que se pone a prueba usando la evidencia muestral y se representa con el símbolo H_0 y, la hipótesis alternativa es la afirmación sobre la característica investigada que debe ser cierta si la hipótesis nula es falsa, el símbolo para esta es H_1 . Para el presente trabajo de investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis Nula

H_0 : No hay diferencia estadística significativa entre los Procesos de Concesión Crediticia y su incidencia en la Rentabilidad de la COAC Chibuleo Ltda., oficina Ambato, durante el año 2013.

Hipótesis Alternativa

H_1 : Si hay diferencia estadística significativa entre los Procesos de Concesión Crediticia y su incidencia en la Rentabilidad de la COAC Chibuleo Ltda., oficina Ambato, durante el año 2013

Modelo Matemático

$$H_0: p_1 = p_2$$

$$H_1: p_1 \neq p_2$$

Modelo Estadístico.- Para verificar la hipótesis se utilizara un procedimiento estadístico que no adopta ningún supuesto acerca de cómo se distribuye la característica bajo estudio en la población, y que solo requiere datos nominales u ordinales, como es el estimador Z. La fórmula para el cálculo de este estimador Z es la siguiente:

$$z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z = estimador “z”

P_1 = Probabilidad de aciertos de la VI

P_2 = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de fracaso conjunta

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta (1- p)

n_1 = Número de casos de la VI

n_2 = Número de casos de la VD

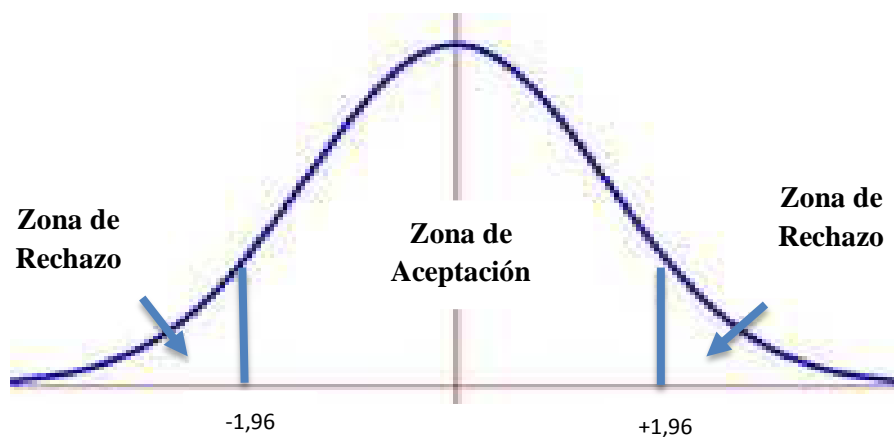
2. Regla de decisión

$1-0,05 = 0,95$; α de 0,05

Z al 95% y con un α de 0,05 es igual a 1,96

Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada (Z_c) está entre $\pm 1,96$ con un ensayo bilateral.

GRÁFICO No. 16 Importancia entre los procesos crediticios y la rentabilidad



Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

3. Cálculo de Z

TABLA No 22 Datos consolidado de la lista de cotejo

VI	SI	46
	NO	69
	TOTAL	115
VD	SI	11
	NO	40
	TOTAL	51

Fuente: Lista de Cotejo

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

$$P1 = 46/115 = 0,4000$$

$$P2 = 11/51 = 0,2157$$

$$\hat{p} = \frac{46+11}{166} = 0,3434$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p} = 1 - 0,3434 = 0,6566$$

$$Z = \frac{0,4000 - 0,2157}{\sqrt{(0,3434 * 0,6566) \left(\frac{1}{115} + \frac{1}{51} \right)}}$$

$$z = 2,3073$$

4. Conclusión

Al ser el valor de Z calculada; un valor superior a $\pm 1,96$ Z tabular, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la alterna, (H_i) es decir, “Si hay diferencia estadística significativa entre los Procesos de Concesión Crediticia y su incidencia en la Rentabilidad de la COAC Chibuleo Ltda., oficina Ambato, durante el año 2013”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez efectuada la aplicación del modelo estimador Z para la comprobación de la hipótesis, con los datos obtenidos en la presente investigación, a través de la lista de cotejo, se concluye que si existe nivel de correlación entre el Análisis de los Procesos de Concesión crediticia y su incidencia en la Rentabilidad de la COAC Chibuleo Ltda., oficina Ambato, durante el año 2013.

Con lo expuesto y luego de haber realizado el análisis cualitativo y cuantitativo de la información obtenida en la presente investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones trascendentales:

- Los procesos de concesión crediticia que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., no satisface las necesidades de la institución ni del mercado, por cuanto no se encuentran definidos de manera adecuada y las políticas de crédito se encuentra desactualizados, lo que provoca que exista desagrado por parte de los socios y duplicidad de funciones para el personal operativo en actividades que no tiene responsables directos y genera pérdida de recursos a la institución.
- Las actividades realizadas en la ejecución de los diferentes procesos de concesión de créditos no tienen un sistema de control adecuado que permita detectar debilidades o riesgos que se puedan mitigar con anticipación.
- Los procesos crediticios llevados a cabo en la Cooperativa son realizados con un enfoque empírico y tradicional, ya que no se aplica ningún tipo de metodología ni tecnología de crédito, especialmente en el procesos de evaluación y levantamiento de la información socio económica lo que hace

deficiente el análisis y la toma de dediciones para la aprobación o negación de la misma.

- Los deficientes procesos de concesión de créditos y la recuperación tardía de los valores entregado en los créditos, ha generado que exista valores altos registrados en el rubro de provisión de cuentas incobrables, lo que disminuye las utilidades generadas, ya que se contabiliza como gasto, lo que afecta directamente a la rentabilidad de la institución.
- El desconocimiento del personal administrativo y mandos medios sobre los indicadores financieros, dificulta la toma de decisiones y la adopción de nuevas estrategias para mejorar los resultados de la institución, lo que repercute también en la rentabilidad de la misma.
- La rentabilidad que genera la institución es baja en comparación al nivel de Activos y Patrimonio de la institución debido a los altos niveles de provisión de créditos incobrables por parte de la Cooperativa.

5.2. Recomendaciones

Por lo establecido en las conclusiones de esta investigación, se plantea las siguientes recomendaciones a fin de lograr que la Cooperativa logre superar la problemática y alcance los objetivos propuestos, generando mejor rentabilidad para la misma.

- Se recomienda implementar metodologías para realizar un seguimiento adecuado de todos créditos concedidos, con el propósito de verificar su destino y el buen manejo de los recursos de la Cooperativa con la finalidad que estos puntos importantes sean analizados por la Administración, de esta manera mejorar y mantener niveles aceptables en la rentabilidad de la misma.
- Se recomienda generar políticas y estrategias de recuperación y cobranza para aquella cartera que se considere realmente incobrable con el fin de no generar pérdidas del capital con el castigo de cartera y disminuir el nivel de provisiones que requiere la institución.

- Se recomienda la creación de un procedimiento de control interno a las actividades desarrolladas en la ejecución de cada proceso de crédito con la finalidad de determinar las inconformidades y buscar acciones de mejora.
- Se recomienda la creación de un plan de capacitación y profesionalización al personal ejecutivo, administrativo y de mando medios, con el fin de tengan conocimientos técnicos en el manejo de Estados e Indicadores Financieros y aporten en la toma de decisiones.
- Utilizar programas computarizados o sistemas automatizados para el cálculo de Indicadores Financieros que ayuden al seguimiento oportuno de la situación actual de la Cooperativa.
- Incluir en el Manual de Crédito los formatos estandarizados a utilizar, en el proceso de evaluación y levantamiento de la información socio económico como también la metodología de análisis con la implementación de las 5 “C” del crédito en los informes de los asesores de crédito.
- Por todo lo detallado anteriormente, se recomienda realizar la Reestructuración del Manual General de Crédito de la Cooperativa Chibuleo Ltda., con la aplicación de tecnologías de crédito en los procesos de concesión crediticia, para mejorar la rentabilidad.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Título: “Reestructuración del Manual de Crédito de la Cooperativa Chibuleo Ltda., con la aplicación de tecnologías de crédito en los procesos de concesión crediticia, para mejorar la rentabilidad.”

Institución Ejecutora:

La institución ejecutora de la propuesta es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Oficina Ambato.

Beneficiarios:

Con la ejecución de la propuesta planteada los beneficiarios directos serán los Administradores, los Socios y Colaboradores de la Cooperativa, ya que con la reestructuración del Manual de Créditos donde implique la aplicación de tecnologías de crédito en los procesos de concesión crediticia, el negocio de la institución se realizará de manera más efectiva y acorde a la realidad de la institución y las necesidades del mercado, con lo que se mejorará considerablemente la rentabilidad financiera de la institución , disminuyendo los altos valores que registran en el rubro de provisiones de cuentas incobrables.

Ubicación:

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Dirección: Calle Espejo y 12 de Noviembre

Teléfonos: 033-700-190

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Primer Trimestre del año 2016

Fin: Indeterminado

Equipo técnico responsable:

El equipo técnico responsable de la ejecución de la propuesta será la parte administrativa de la institución, en este caso; Gerente General, Sub-gerente de Negocios, Jefe de Créditos y la Coordinadora de Créditos.

Costo: El costo estimado para el desarrollo de la propuesta será de \$ 2.400 dólares aproximadamente.

TABLA No 23: Cuadro de presupuesto para la ejecución de la propuesta.

DETALLE	COSTO TOTAL
Suministros de Oficina	\$ 100
Impresiones, copias, anillados	\$ 150
Comunicación, transporte	\$150
Folletos, guías	\$200
Capacitación en Aula	\$1800
TOTAL	\$2.400

Fuente: La propuesta

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

6.2. Antecedentes de la Propuesta

En la investigación realizada en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Oficina Ambato” se ha logrado determinar que ésta no cuenta con adecuados procesos de concesión crediticia, mismas que no permiten realizar una apropiada gestión de intermediación financiera, lo que conlleva a la no obtención de los resultados presupuestados, generando de esta manera baja rentabilidad para

la institución. También se debe indicar que muchas veces la toma de decisiones es bastante deficiente, ya que la administración de la institución no ha realizado la evaluación de los resultados basados en procesos, sino calificando al personal operativo de las áreas donde trabajan.

Según Paspuezán (2012, pág. 198), en su tesis “Diseño y Propuesta de mejoramiento de los procesos de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos Ltda., de la ciudad de Ibarra”, realiza las siguientes conclusiones:

“Las políticas establecidas por el gobierno de turno exigen de las instituciones del sector financiero popular y solidario cambios y actualizaciones, que la cooperativa “Artesanos” debe cumplir también. El hecho de contar con un nuevo cuerpo legal que la rige, demanda de ésta transformaciones y ajustes que deben ser acatados, primordialmente en el área de riesgos y por lo tanto procesos, así mismo en cuanto a balances sociales que se deberá presentar a los nuevos organismos de control.

Algunos procesos en la cooperativa contaban con una representación gráfica y estaban documentados de alguna manera, sin embargo estos diagramas no eran de conocimiento del personal que los ejecuta a diario, y la documentación era ambigua.

Al momento del levantamiento de los procesos se pudo notar que la concepción de la empresa como un sistema con enfoque basado en procesos no es conocida ni socializada entre todo el personal de la organización, la predisposición es buena en la mayoría de los empleados, pero la información que tienen sobre la administración de procesos no la suficiente”.

Según Estrella (2010, pág. 197), en su trabajo de investigación “Propuesta de Reingeniería de Procesos Aplicada al Centro de Acopio y Comercialización COOPERA Ltda. En Cuenca”, concluye y recomienda lo siguiente:

“La reingeniería de procesos significa dejar a un lado su estructura y procedimientos que en la actualidad el Centro de Acopio mantiene y que su

funcionamiento y desorganización acarrea significativamente pérdidas de tiempo y recursos.

Las actividades que se realizan en cada departamento no son previamente planificadas y estudiadas, simplemente acatan disposiciones por los altos mandos (gerente, jefe operativo, administrador) que improvisan situaciones que conllevan ha pérdidas innecesarias de tiempo y recursos por carecer de información fidedigna de sus subordinados”.

Con las conclusiones detalladas realiza las siguientes recomendaciones:

“Se recomienda aplicar la propuesta de la reingeniería de procesos creando de manera radical políticas y procedimientos, para incrementar significativamente en corto periodo de tiempo mayor rentabilidad, productividad, distribución, comercialización y tiempo de respuesta lo cual implica la obtención de ventajas competitivas.

Dar a conocer a los empleados del centro de acopio las políticas, procedimientos y roles que cada uno de sus funcionarios deberán asumir de manera responsable las funciones encomendadas a cada uno de ellos”.

En síntesis de las conclusiones de los trabajos de investigación anteriormente descritos, se puede concluir que toda organización, sea esta; comercial, de producción o de servicios necesitan tener bien establecidos sus procesos y políticas de las diferentes áreas de la institución, principalmente del área de negocios, donde se requiere ser más productivos y competitivos, reducir costos, medir tiempos, identificar necesidades del cliente, brindar una atención eficiente, identificar las debilidades en los procesos y buscar la mejora continua, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los socios y clientes, como también alcanzar los resultados propuestos para la institución.

El contar con procesos establecidos de manera adecuada y encajados a las necesidades de la organización y del mercado en cada una de las áreas de una organización, ayudará al resto de los departamentos involucrados a realizar todas las gestiones de manera efectiva, con mayor productividad, agilidad en el servicio, optimizando los recursos y garantizando la sostenibilidad del negocio.

6.3. Justificación

La presente propuesta ha sido elaborada con la finalidad de proporcionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., una herramienta que permita realizar una adecuada intermediación financiera, mediante la implementación de tecnologías y metodología de crédito en los procesos de concesión crediticia, lo que permitirá a la institución ser más afectivos en las gestiones de colocación y recuperación de los créditos, mejorando la calidad del servicio, minimizando costos, satisfaciendo las necesidades de los socios y clientes, generado de esta manera el logro de los objetivos propuestos en la planificación estratégica y financiera de la Cooperativa.

También se debe indicar que la aplicación de la presente propuesta, permitirá incrementar en un corto plazo, el nivel de compromiso del personal que colabora en el área de créditos, ya que tendrán pleno conocimiento de los procesos, políticas, y actividades que cada uno de los funcionarios deberá asumir, evitando así que exista duplicidad de funciones y estableciendo responsables directos de la ejecución de cada proceso de crédito.

La ejecución de la presente propuesta, permitirá que la institución mejore sustancialmente su rentabilidad a un mediano plazo, ya que con la correcta aplicación de los procesos y políticas de crédito, con un adecuado sistema de control interno, la respectiva retroalimentación y la mejora en los puntos críticos identificados, minimizará el riesgo de crédito, esto es; el incumplimiento de pagos de la obligación pactada por parte de los socios en operaciones directas o indirectas.

La disminución de riesgo de crédito, mejorará los indicadores financieros de la institución, sobre todo los indicadores de rentabilidad, que es un factor muy importante para acceder a fondos externos, fortalecer la imagen de la institución, generar mayor confianza y seguridad a los inversionistas, cuenta ahorristas y proveedores, generar satisfacción a los colaboradores y administradores de la institución, y; sobre todo se convierte en una buena carta de presentación para las entidades de control.

6.4. Objetivos

6.4.1. General

Definir Procesos y Políticas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con la aplicación de tecnologías Crediticias.

6.4.2. Específicos

- Analizar la planificación estratégica actual de la Cooperativa con la finalidad de conocer las medidas de cambio y crecimiento.
- Definir las tecnologías y metodologías crediticias a ser implementados en los procesos de Crédito de la Cooperativa.
- Actualizar las políticas de crédito en el respectivo Manual.

6.5. Análisis de factibilidad

Es factible la ejecución de la presente propuesta en vista de que se cuenta con la debida autorización del Gerente General y la colaboración del Sub-gerentes Financiero y de Negocios, Jefe de Crédito, los funcionarios del área de créditos y a su vez se considera los siguientes aspectos:

6.5.1. Política

La idea de la presente propuesta es favorable, debido a que el Gobierno Nacional exige a la Instituciones del Sistema Financiero Nacional a tener solvencia, ser rentables y sostenibles, como también a manejar la prudencia financiera a través de la implementación de tecnologías, herramientas y sistemas de control interno. Para esto el organismo de control expide una serie de resoluciones y normativas mediante la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mismas que para el Sistema Financiero Popular y Solidario la disposición de aplicación inmediata llega mediante la SEPS.

6.5.2. Económica

Se debe mencionar que para ejecutar la propuesta se cuenta con los recursos económicos necesarios y la gerencia general se encuentra predispuesta a

contribuir con el rubro, porque considera que es una inversión adecuada que va a permitir el incremento de la rentabilidad de la institución y la confianza de los clientes internos y externos.

6.5.3. Socio-Cultural

La ejecución de la propuesta es socialmente factible porque el principio fundamental del cooperativismo es la participación mutua, con el propósito de conseguir mejorar la calidad de vida de sus asociados, colaboradores y el crecimiento institucional. Por lo tanto, la propuesta se orienta a satisfacer las necesidades sociales a través de una cooperación mutua entre la institución y los socios, brindando seguridad, confianza, agilidad, calidad y facilidad de acceso a los productos y servicios financieros.

Tomando en cuenta el enfoque de la Economía Popular y Solidario, también se puede determinar que la propuesta es viable socialmente, ya que satisface las necesidades de los socios a través de la concesión de los créditos, con lo que aporta al desarrollo económico de la familias y la institución, con una parte de la utilidad generada por la intermediación financiera se realiza Responsabilidad Social con la población marginada y vulnerable.

6.5.4. Tecnología

La institución cuenta con suficiente capacidad tecnológica, ya que posee equipos de cómputo modernos, plataforma de sistemas con tecnología de punta, internet de banda ancha e inclusive para ejecutar la automatización de procesos en el sistema de la Cooperativa, cuenta con personal capacitado y códigos fuente del Sistema Financial 1.0.

6.5.5. Organizacional y Operativa

Se debe indicar que la propuesta tiene factibilidad organizacional y operativa, ya que la Cooperativa se encuentra organizada de manera estructurada y cuenta con la coordinación de la parte administrativa y operativa lo que le permitirá desarrollar la presente propuesta, misma que permitirá mejorar aún más la

administración, sobre todo en los procesos para crecer en el ámbito organizacional.

6.6. Fundamentación Científico-Técnica

6.6.1. Planificación Estratégica

Planificación:

Para Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 377), “Un plan estratégico articula metas institucionales amplias y una estrategia global para lograr esas metas. Generalmente tiene una duración de tres a cinco años, aunque muchas instituciones tienen un plan estratégico “renovable” que actualiza cada año y se amplía un años más”.

Según Solanas y Sabate (2008, pág. 191), “La planificación estratégica debe entenderse como un concepto que forma parte del pensamiento estratégico empresarial y, por lo tanto, que está vinculado al modo de dirigir, conducir y gestionar una empresa u organización”.

Dirección:

Para Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 51), en su libro *Gestión de Instituciones Microfinancieras* manifiesta que “La gerencia implica, por definición, lograr resultados. Pero para llegar a este fin, los gerentes necesitan saber qué clase de resultados se espera que entreguen. Una de las primeras y más importantes tareas para mejorar la gestión en microfinanzas es saber a dónde se dirige la institución microfinanciera. ¿Cuáles son las metas de la organización? ¿Qué desea lograr? En síntesis ¿Cuál es la dirección estratégica?”

Los cuatro elementos más importantes que define la dirección estratégica de una institución microfinanciera son: Misión, Visión, Valores y Objetivos”.

Es menester informar para el cumplimiento de la planificación se debe cumplir etapas las cuales comprenden las siguientes fases:

6.6.1.1. Filosófica

Misión

Según Rodríguez (2006, pág. 58), “Misión es aquella que justifica su existencia como empresa y que sirve de guía en sus actuaciones. Esta misión, que debe reflejar su intención de satisfacer las necesidades de los consumidores, puede ser modificada con el paso del tiempo como consecuencia de los cambios que acontecen en el entorno y en la misma empresa”.

Para Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 53), “La palabra “misión” viene de la raíz latina “missio” que significa enviar. La misión de una institución microfinanciera es la declaración de lo que la institución “envía” de sí misma al mundo como realización; es la razón de ser de la institución microfinanciera, el núcleo de su propósito. La misión debe explicar lo que la institución microfinanciera va hacer para alcanzar su visión”.

Visión

Para Amaya (2004, pág. 15), en su libro Gerencia, Planeación y Estrategia manifiesta que: “La visión señala el rumbo, da la dirección, es la cadena o el lazo que une en las empresas el presente con el futuro”.

Según Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 52), “Una visión es la imagen de un gran cuadro que ilustra donde quiere llegar una institución microfinanciera y lo que quisiera que el futuro le depara. Es una descripción de lo quiere llegar a ser y de cómo sería el mundo si cumple su misión. Una visión es a largo plazo, puede ser que tome más de una generación en lograrse”.

Principios y Valores

Para Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 55), “Los valores son los principios que apoyan y guían la misión y el desempeño de una institución microfinanciera; son los principios abstractos que influyen en el pensamiento y en la conducta de la organización; son las cosas que los empleados definen como pasión; y son los ideales que desean alcanzar”.

Objetivos

Según Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 56), “Los objetivos traducen la misión en metas más pequeñas y tangibles; ayudan a coordinar las actividades cotidianas, a asignar los recursos humanos y financieros y a tomar decisiones. Asimismo, proporcionan la base para supervisar el desempeño y permiten ajustar las estrategias y actividades en lo que sea necesario para asegurar el logro de los objetivos”.

Los objetivos de la institución (o estratégicos) de alto nivel se establecen generalmente por medio de un proceso de planificación estratégica, como un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). Sin importar el nivel en el cual se establecen los objetivos, su utilidad se refuerza enormemente si se redacta de una manera inteligente, en otras palabras los objetivos deben ser:

- Específicos
- Medibles
- Alcanzables
- Realistas
- Con duración determinada

6.6.1.2. Analítica

Análisis Interno

Para Guerra (2002, pág. 219), “El análisis Interno como el objetivo de análisis para disponer de la información necesaria para determinar, entre otras, las capacidades fundamentales que debe poseer una empresa para lograr un posicionamiento competitivo. Tales capacidades se refieren al “conocimiento grupal profundo que tiene cierto núcleo del personal clave, que lo hace capaz de absorber con facilidad cualquier variación requerida en los productos y en las tecnologías específicas que emplean, porque denominan muy bien el sentido y los alcances de ese conocimiento”. En otras palabras, se trata de ver que habilidades

le han permitido a la empresa alcanzar la posición que actualmente ocupa en el mercado”.

También es preciso definir y valorar las fortalezas y debilidades que existen en la empresa como un todo y en cada departamento o división.

Las fortalezas se definen como aquellos valores o conocimientos que posee la empresa en grado superior al promedio y cuya mejor utilización ha de producir mejores resultados.

Las debilidades se definen como aquellos valores, capacidades o conocimientos que tiene la empresa que están por debajo del promedio, y cuya permanencia significa un obstáculo para lograr los objetivos. La debilidad es un factor que dificulta la rentabilidad. Aumentar las fortalezas y disminuir las debilidades tienden al mismo resultado. Al realizar un estudio interno de la empresa es preciso tomar en consideración, por lo menos lo siguiente:

- Desempeño financiero de los últimos tres a cinco años.
- Comportamiento de las ventas en ese mismo periodo.
- Fortalezas y debilidades por unidad administrativa o por función.
- Proveedores de soporte interno.
- Nivel tecnológico y de automatización (estado actual del mismo).
- Satisfacción de los clientes internos y externos

Análisis Externo

Para Puchol y Otros (2012, pág. 16), el Análisis externo nos permite identificar las amenazas y oportunidades.

“Amenaza es un peligro planteado por una tendencia desfavorable del entorno, que conduciría, si no se acometen acciones adecuadas, a la pérdida de la posición de la empresa y/o a la desaparición de la misma.

Oportunidades es un conjunto de circunstancias favorables en un mercado específico, en el que la empresa podría desarrollar con éxito determinadas acciones”.

Operacional

La fase operacional consiste en aplicar estrategias de acuerdo al análisis interno como externo de la empresa basándose en la Matriz FODA de la Empresa con el fin de determinar la situación de la organización frente a otros .

Según Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 56), “El análisis FODA ayuda a la organización a determinar las áreas principales que deben mejorarse y la nuevas iniciativas que deben desarrollarse, y después las estudia dentro del contexto de la visión, la misión y los valores (y los recursos disponibles) para establecer prioridades”.

Matriz FODA

Según Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 378), manifiesta que en un análisis FODA “Se realiza una revisión exhaustiva de la capacidad interna existente (**F**ortalezas y **D**ebilidades), así como del ambiente externo (**O**portunidades y **A**menazas). La evaluación interna se realiza mejor luego de la evaluación externa, de manera que la institución pueda evaluar su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes en el contexto donde opera.

En base a los resultados del análisis **FODA**, una institución microfinanciera puede definir los futuros objetivos que la acercarán al logro de su misión y visión, así como podría diseñar una estrategia global para lograr esas metas durante el periodo del plan. Esta estrategia deberá aprovechar al máximo las oportunidades que se presenten, a la vez de defender a la institución de la competencia y otras amenazas externas”.

Para Soriano (1994, pág. 157), “La Matriz FODA es una aplicación para determinar los factores que pueden favorecer (Fortalezas y Oportunidades) u obstaculizar (Debilidades y Amenazas) el logro de los objetivos establecidos con anterioridad para la empresa”.

Por lo tanto la matriz FODA nos sirve para determinar las debilidades, fortalezas, amenazas y oprtunidades que tiene una organización.

GRÁFICO No. 17 Componentes del Análisis FODA

Factores que favorecen el logro de los objetivos	Factores que obstaculizan el logro de los objetivos
FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Fuente: (Soriano Soriano, 1994, pág. 158)

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

6.6.2. El Crédito, Tecnologías y Metodologías de Crédito:

El Crédito

Según Gallardo (2013, pág. 177), realiza la siguientes definición: “En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra creer, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos.

Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro”.

Según Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Resolución No. 059-2015-F, 2015), conceptualiza los segmentos de crédito de la siguiente manera:

Crédito de Consumo

Crédito Consumo Ordinario.- Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito de Consumo Prioritario.- Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Microcrédito

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

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

- a. Microcrédito Minorista.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- b. Microcrédito de Acumulación Simple.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- c. Microcrédito de Acumulación Ampliada.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Análisis de las “Cinco Ces” del Crédito.

Para Churchill y Frankiewicz (2008, pág. 168), manifiesta que al analizar la capacidad de pago del cliente, las instituciones microfinancieras generalmente usan las “cinco ces”. Si se analiza incorrectamente cualquiera de estos componentes, el riesgo crediticio aumenta. Para limitar este riesgo, las

instituciones establecen políticas y procedimientos para analizar cada componente.

TABLA No 24 Flujo metodológico de crédito individual

N°	Cinco Ces	Definición
1	Calidad	Demuestra la voluntad de pago del cliente, así como la habilidad para dirigir su empresa.
2	Capacidad	Demuestra si el flujo de caja del negocio (o del hogar) puede permitir el pago del préstamo
3	Capital	Más Activos que Pasivos en el Negocio y/o en el hogar
4	Colateral	Acceso a un Activo que el solicitante esté dispuesto a ceder en caso de incumplimiento del pago o, en su defecto, una garantía entregada por una tercera persona para reembolsar un préstamo
5	Condiciones	Un plan de negocios que tenga en cuenta el nivel de la competencia y el mercado para el producto o el servicio, además el entorno legal y económico

Fuente: (Churchill & Frankiewicz, 2008, pág. 168)

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Tecnologías de Crédito.

Según Publicación de las Naciones Unidas (2004, pág. 153), acoge la definición utilizada en el proyecto de código internacional de conducta para la transferencia de tecnología de la UNCTAD, que dice: El término “tecnología” puede definirse como “conocimiento sistemático para la elaboración de un producto, la aplicación de un proceso o la prestación de un servicio”.

La tecnología abarca tanto los conocimientos técnicos en que se basa el producto final como la capacidad operacional para convertir los insumos productivos pertinentes en un producto o servicio elaborado.

Según Narváez (2003, pág. 112), en su Tesis de Maestría en Dirección de Empresas, hace referencia a las tecnologías y metodologías de crédito aplicadas por: CACPECO, SOCIEDAD FINANCIERA ECUATORIAL, CREDIFE, INSOTEC y realiza las siguientes definiciones:

Metodología: Procedimiento para alcanzar un determinado fin.

Tecnología: Conjunto de los conocimientos técnicos y científicos aplicados a la industria. (Diccionario de la Lengua Española).

Metodología de Microcrédito

Es el conjunto de acciones y procedimientos operativos utilizados por una institución financiera cuyo objetivo es obtener información que respalde el análisis de la(s) microempresa(s) que se va(n) a financiar y de esta manera predecir y minimizar el riesgo de la operación y asegurar el reparto del crédito.

Tecnología Crediticia

Según Narváez (2003, pág. 102), hace referencia a las experiencias ecuatorianas en micro fianzas para definir la Tecnología Crediticia

Los propósitos básicos de la tecnología crediticia aplicada en Sociedad Financiera Ecuatorial son:

- Análisis in situ de la microempresa y su entorno familiar.
- Análisis de la unidad socio-económica considerando la Inter.-relación entre el aspecto familiar y empresarial.
- Análisis de la capacidad de pago y de la voluntad de pago del solicitante.
- Tipo de financiamiento y nivel de riesgo.
- Relación crediticia en el largo plazo.
- El rol secundario de la garantía.
- Diversificación de la cartera.
- Normas claras y severas en caso de morosidad.
- Condiciones.

- Montos, plazos y formas de pago adecuadas al tamaño del negocio, al flujo de Caja y a los hábitos de pago del cliente.
- Garantías flexibles y adecuadas con énfasis en el valor subjetivo de los bienes para el cliente.

Importancia de la tecnología crediticia en micro finanzas

Las dificultades de acceso a los servicios financieros en países en vías de desarrollo, que son una consecuencia directa del grado de informalidad de las actividades económicas y del nivel de pobreza de la mayor parte de la población que habita en los estratos de bajos ingresos, han impulsado el desarrollo de diferentes innovaciones para ampliar la cobertura de servicios financieros, entre las que destaca el empleo de tecnologías crediticias de carácter no tradicional por parte de instituciones que trabajan en el campo de las micro finanzas.

El diseño de las diferentes metodologías crediticias, adoptadas para resolver los problemas centrales de las transacciones microfinancieras, tienen su origen en las deficiencias de la información. Los procedimientos de crédito buscan reunir información que permita determinar la capacidad de pago del deudor potencial con el objetivo de proteger al acreedor.

La tecnología crediticia desde el punto de vista del cliente le permite contar con: Acceso al crédito esto en función del análisis y garantías; Oportunidad reflejada en el tiempo del trámite el cual debe ser corto; Flexibilidad respecto a montos, plazos, planes de pago; y Costos refiriéndonos a los intereses, comisiones, costos de transacción.

Tipos de Tecnologías Crediticias

Debido a la existencia de mercados bastante heterogéneos en el campo de las microfinanzas, se han desarrollado diferentes tipos de instituciones, que a su vez aplican diversas metodologías crediticias para llegar al microempresario.

A continuación se realiza una breve descripción de las diferentes metodologías empleadas:

Individuales:

- Bancaria Convencional
- No convencional

Grupales:

- Grupo como garante (solidario)
- Grupo como intermediario (bancos comunales)
- Grupo como red social (asociativo)

Cada tecnología tiene sus ramificaciones, estas dos tecnologías han sido aplicadas tanto por ONG's como por intermediarias financieras formales (Cooperativas, Bancos) que han incursionado en microcrédito.

Las tecnologías crediticias buscan disminuir el riesgo de los créditos, incorporando mecanismos de selección y monitoreo de clientes, además de sistemas de incentivos de repago del crédito y manejo de la información (que será incorporada en los contratos de préstamo) que muestre adecuadamente la verdadera capacidad de pago del prestatario.

Elementos claves de la tecnología

Los criterios de elegibilidad de los prestatarios

- No discriminar solicitudes por que los montos sean pequeños
- No priorizar garantías
- No exigir información financiera
- No exigir registros empresariales o tributarios
- Procedimientos sencillos

La evaluación y aprobación del crédito.

- Énfasis en el análisis de capacidad y voluntad de pago (capacitación del personal)
- Relevamiento in-situ
- Considerar unidad socioeconómica
- Investigar la moral del cliente
- La garantía debe ser secundaria

- Especialización y zonificación de analistas
- Delegación de la aprobación de los créditos a diferentes niveles

La determinación de las condiciones del crédito.

- Giro del negocio
- Hábitos de pago
- Flujo de caja
- Información debe ser transparente y los contratos sencillos

El seguimiento y recuperación del crédito

- No hay seguimiento formal y sistemático al crédito normal
- Muy importante seguimiento oportuno al crédito en mora
- Responsabilidad integral del analista de crédito (incentivos)
- Deben existir un buen sistema de control interno
- Imprescindible un buen sistema de procesamiento de datos

La tecnología crediticia para crédito a microempresas debe adaptarse a los créditos de microempresa utilizando los siguientes elementos:

- Elaboración de flujo de caja
- Seguimiento a la inversión y al cliente
- Análisis de diferentes aspectos como: capacidad gerencial, mercado y competencia, antecedentes financieros, impacto del entorno, vinculaciones económicas, etc.
- Utilización de información del cliente con verificación "in situ"
- Participación del Departamento legal y peritos
- Especialización de oficiales de crédito

Tecnología crediticia individual

Esta tecnología crediticia cuenta con gran aceptación dentro del ámbito microfinanciero. Las derivaciones de esta tecnología son la: individual convencional y la no convencional.

La tecnología convencional se refiere básicamente a las aplicadas por instituciones que realizan transacciones con un beneficiario final formal que tiene las siguientes características.

- Proporciona información contable
- Posee respaldo patrimonial
- Presenta suficiente documentación
- Presenta garantías reales o avales

Como se puede observar, estas condiciones son las que generalmente rigen las actividades crediticias en la mayoría de intermediarias financieras. Su aplicación para la atención a microempresarios hace todavía inaccesible el crédito para el sector.

La tecnología individual no convencional está diseñada de tal forma que se define acorde a las características del segmento microempresarial. En este caso las características de los beneficiarios finales son:

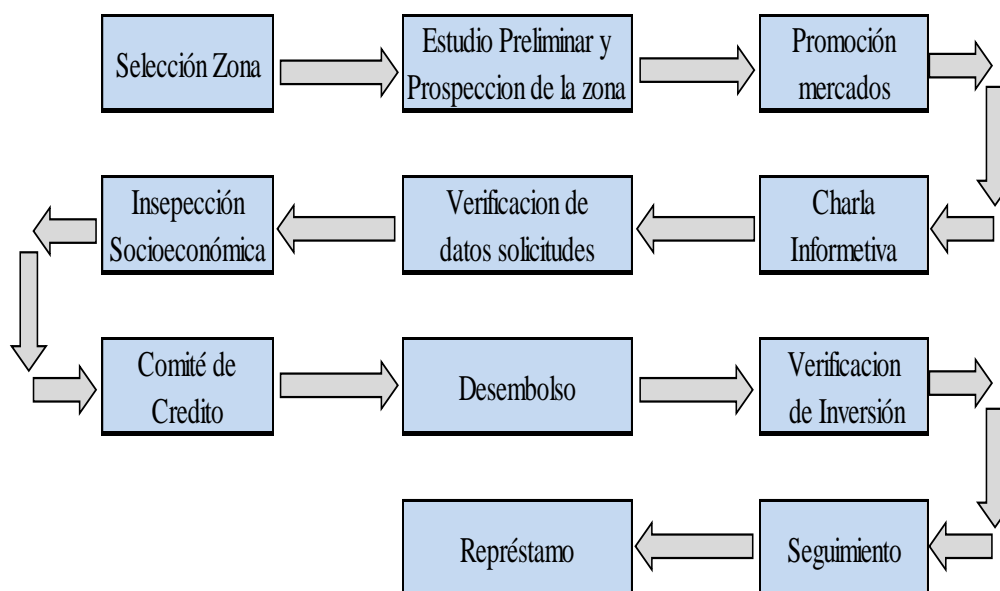
- Escasa información
- Mínimo respaldo patrimonial
- Escasa documentación
- No tiene garantías "tradicionales"

Actualmente esta metodología se constituye en una alternativa para aquellos microempresarios que no desean o no pueden acceder al sistema microfinanciero mediante la metodología de grupos solidarios y cuya única posibilidad de conseguir recursos es a través de mecanismos informales. Así mismo, esta metodología es también utilizada para aquellos empresarios que normalmente requieren montos mayores a los que pueden obtener mediante grupos solidarios y están en posibilidades de otorgar una garantía real.

Su propósito fundamental es atender a microempresarios que poseen micro empresas en su mayoría de acumulación y que además pueden presentar garantías reales.

Esta tecnología crediticia debe contener un método riguroso de monitoreo y recuperación crediticia en caso de mora, en el sentido de que apenas se constate que un cliente se atrasa con el pago de su cuota, su oficial de crédito o asesor se pone en contacto con el moroso.

GRÁFICO No. 18 Flujo metodológico de crédito individual



Fuente: (Narváez Garzón, 2003, pág. 70)

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

6.6.3. El Manual y Procesos de Crédito

Manual

Según Gallardo (2013, pág. 177), acoge la definición de Rodríguez, Joaquín (2002, p. 54, p. 57, p. 62) donde manifiesta que: Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser realizadas por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o separadamente.

El principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Objetivos de los Manuales

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.

- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información Básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Manual de Crédito y Cobranzas

Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están las siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.

Procesos

El autor Medina (2005), acoge la definición por procesos a los siguientes: “Por <<proceso>> quiere decir una serie de actividades que tomadas conjuntamente producen un resultado valioso para el cliente: por ejemplo desarrolla un nuevo producto” (Hammer; Champy, 1994:15).

Cualquier actividad (o grupos de actividades) que empleen un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto (bien o servicio) a un cliente externo”. (Harrington James; 1993:1:9)”.

Según Summers (2006, pág. 211), comenta también en su libro Administración de Calidad que: “Los procesos se mejoran mediante elaboración de mapas de procesos de valor agregado, aislamiento de problemas, análisis de las causas raíz y resolución de problemas. Muchos procesos se desarrollan con el paso del tiempo, sin preocuparse demasiado por saber se representan la manera más eficiente de ofrecer un producto o servicio. Para permanecer competitivo en el mercado mundial, la empresa deben identificar los procesos que desperdician recursos y mejorarlos”.

Procesos de crédito.

Una vez asimilado la definición de los procesos y procedimientos, y luego de haber estudiado el concepto de crédito; se puede definir que el proceso de crédito son todas las actividades desarrolladas de manera cronológica en las etapas de concesión del crédito, misma que parte desde la solicitud por parte del sujeto de crédito, el respectivo análisis, aprobación y su posterior desembolso, hasta la recuperación de los valores concedido como préstamo.

Mapa de Procesos

Para el autor Pérez (2010, pág. 118), El mapa de procesos es una “representación simple de una cosa complicada”, el Mapa de Procesos lo es; un folio para reflejar una empresa.

El mapa tiene además una lógica: los objetivos de la empresa y de clientes y la estrategia de empresa se determina a nivel de Dirección, se despliegan entre los diferentes procesos, los resultados QSP se van midiendo por los procesos de gestión y se analizan al final del periodo por Dirección; el ciclo se cierra con un feedback para la determinación de los objetivos del próximo periodo. Además, el mapa permite visualizar el principio “causa – efecto” tanto a nivel macro, de toda la empresa, como a nivel micro de cada proceso.

6.7. Modelo Operativo

6.7.1. Fases del Modelo Operativo

La propuesta de la presente investigación contempla definir la metodología y tecnologías a ser aplicados en los procesos y políticas de concesión de créditos. Para su realización se contempla las siguientes fases:

Fase I.- Diagnóstico de la planificación financiera de la COAC Chibuleo Ltda.

Fase II.- Diseño de la Metodología de Crédito a aplicar.

Fase III.- Formulación de los procesos de crédito propuesto.

Fase IV.- Formulación de las políticas de crédito a aplicarse.

FASE I

6.7.2. Planificación Estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.



El presente Plan Estratégico está enfocado a mejorar en conjunto todos los indicadores financieros, consolidando la actividad institucional y fortaleciendo a la institución para generar un sostenido y adecuado crecimiento.

Es importante recalcar que para el cumplimiento de las metas trazadas en la Planificación Estratégica 2015 – 2018 se requiere que el equipo Directivo y Ejecutivo de la Cooperativa tomen decisiones oportunas y adecuadas en el marco del cumplimiento de la normativa actual vigente para el sector financiero popular y solidario.

6.7.2.1. Misión

MISIÓN

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda oportunidades a nuestros socios y clientes en el sector de la economía popular y solidaria, a través de servicios financieros con enfoque de calidad, oportunidad y rentabilidad financiera y social, comprometidos con el desarrollo

6.7.2.2. Visión

VISIÓN

Al 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo siendo referente del sector cooperativo, con indicadores financieros y sociales de calidad, personal especializado y comprometido con el desarrollo socioeconómico de la población.

6.7.2.3. Valores Corporativos

Para el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión la Cooperativa ha establecido como guías de conducta de todos quienes hacen la institución los siguientes valores:

- ✓ **Agilidad:** Actuar con conocimiento eficiente para servir al socio de una manera ágil, oportuna y de calidad.
- ✓ **Compromiso:** Identificarse con la institución y los socios a fin de contribuir al crecimiento y posicionamiento de la Cooperativa y a apoyar las iniciativas productivas de los socios, mediante el trabajo y esfuerzo continuo para apoyar la inclusión y el desarrollo integral del país.
- ✓ **Honestidad:** Actuar con integridad, ética y transparencia, sin ocultar información, ni incurrir en acciones indebidas que afectan la gestión e imagen institucional.
- ✓ **Respeto:** Aceptar la diversidad étnica y cultural, sus manifestaciones, así como las opiniones de los miembros de la entidad, socios, ciudadanos y demás grupos de interés, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos en todos los ámbitos.
- ✓ **Confianza:** Animar a que las personas, los equipos y los líderes tengan la capacidad de escuchar activamente los sentimientos de otra persona, así como expresar los propios en un clima de mutua confianza en la honestidad de cada uno.
- ✓ **Integración:** Desarrollar la capacidad interna de organizar la personalidad (mente y cuerpo) coordinada y armonizada promoviendo que los equipos y el sistema en general se organicen en una totalidad integrada, para que los valores, creencias y comportamientos declarados sean coherentes con las intenciones y las conductas de los miembros de la institución.
- ✓ **Creatividad:** Desarrollar y expresar nuevas ideas y convertirlas en realidades prácticas e innovadoras

6.7.2.4. Análisis FODA

TABLA No 25 Matriz de Análisis FODA COAC Chibuleo Ltda.

Factores que fortalecen el logro de los objetivos		Factores que obstaculizan el logro de los objetivos	
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de productos de ahorro y captaciones • Diversidad de productos de crédito • Condiciones de los productos de ahorro y captaciones. • Tasa de interés a los ahorros • Tasa de interés a los DPF • Comisiones y otros costos en ahorros • Seguro de desgravamen titular y cónyuge • Imagen de la COAC • Calidad de Información al cliente • Calidad de Atención, Asesoría a cliente • Promoción de los productos y de la institución • Capacidad de gestión de información de los clientes • Prestación de Servicios complementarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de ahorro forzoso (depósitos restringidos) • Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc.) • Tasa de interés en créditos • Comisiones y otros costos en crédito • Diferenciación de productos según segmentos • Calidad e impacto de planes promocionales • Participación en el mercado de la microempresa - microcrédito • Participación mercado de ahorro y captaciones • Oportunidad - Agilidad en la prestación del crédito • Vinculación con organizaciones sociales/comunitarias 	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Potencialidad del mercado actual • Potencialidad de nuevos mercados • Sistemas de telecomunicaciones • Nivel promedio de ingresos de la población • Desarrollo económico de los mercados de intervención • Existencia de segmentos atractivos en los mercados • Situación de los sectores productivos • Sistemas de comunicación vial • Rol de entes de segundo piso/redes/uniones/gremios de microfinanzas • Situación macroeconómica/ global de la economía y mercado • Presencia de organismos de cooperación • Marco Regulatorio y Supervisión del sector • Niveles y evolución de empleo • Nivel de legalización de tierras • Disponibilidad de líneas de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia en el mercado financiero • Competencia desleal de instituciones financieras pequeñas • Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS • Potencial ingreso de nuevos competidores • Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención • Presencia de prestamistas/captadores informales 	AMENAZAS

Fuente: Cooperativa Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

6.7.2.5. Objetivos Estratégicos

Para la definición de los objetivos estratégicos institucionales se han considerado como referencia las cinco dimensiones bajo las cuales se realizó el análisis FODA, esto es:

- a) Perspectiva Financiera
- b) Perspectiva Socios - Clientes - Comunidad
- c) Perspectiva Procesos Internos
- d) Perspectiva Gestión y Sostenibilidad Social
- e) Perspectiva de Aprendizaje – Fortalecimiento del Talento Humano

En la consideración que una gestión eficiente en las diferentes dimensiones debe reflejarse en “resultados económicos positivos e impacto social”, se ha definido un Objetivo Estratégico Macro vinculado con la “Rentabilidad” el cual no dispondrá de estrategias específicas dado que su logro es el efecto del cumplimiento de los restantes objetivos.

Para los restantes objetivos están planteadas las “estrategias” que contribuirán a su cumplimiento y cuya implementación generará los planes operativos para los diferentes períodos.

OBJETIVO MACRO: RENTABILIDAD; Alcanzar al 2018 una Rentabilidad sobre Activos (ROA) no menor al 2,00%

Objetivo Estratégico # 1: Mejorar la calidad de cartera llegando al 2018 a una Morosidad Ampliada no mayor al 5% con una cobertura de al menos el 100%.

Objetivo Estratégico # 2: Incrementar las captaciones del público cada año, mejorando la estructura de fondeo de la institución.

Objetivo Estratégico # 3: Alcanzar una eficiencia administrativa (egresos operaciones / total activo) al 2018 no mayor al 6%.

Objetivo Estratégico # 4: Mejorar las condiciones de la prestación de los productos de crédito, mejorando el tiempo de respuesta y condiciones de los productos.

Objetivo Estratégico # 5: Evaluar la efectividad, disponibilidad, conocimiento y el nivel de cumplimiento de la normativa interna vigente, fortaleciendo los esquemas de control interno y normas de regulación correspondientes según Código Orgánico Monetario y Financiero, LOEPS, SEPS y BCE.

Objetivo Estratégico # 6: Alcanzar una satisfacción del socio de al menos el 85% en el 2018.

Objetivo Estratégico # 7: Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 90% al 2018.

Objetivo Estratégico # 8: Fortalecer y optimizar el uso del Sistema Transaccional de la cooperativa generando innovación tecnológica en beneficio de los socios.

Objetivo Estratégico # 9: Fortalecer actividades que permitan cumplir con el Balance Social de Cooperativa.

Objetivo Estratégico # 10: Incrementar la cobertura de la Cooperativa a través de la apertura de al menos una agencia.

FASE II

6.7.3. Diseño de la Metodología de crédito a implementar

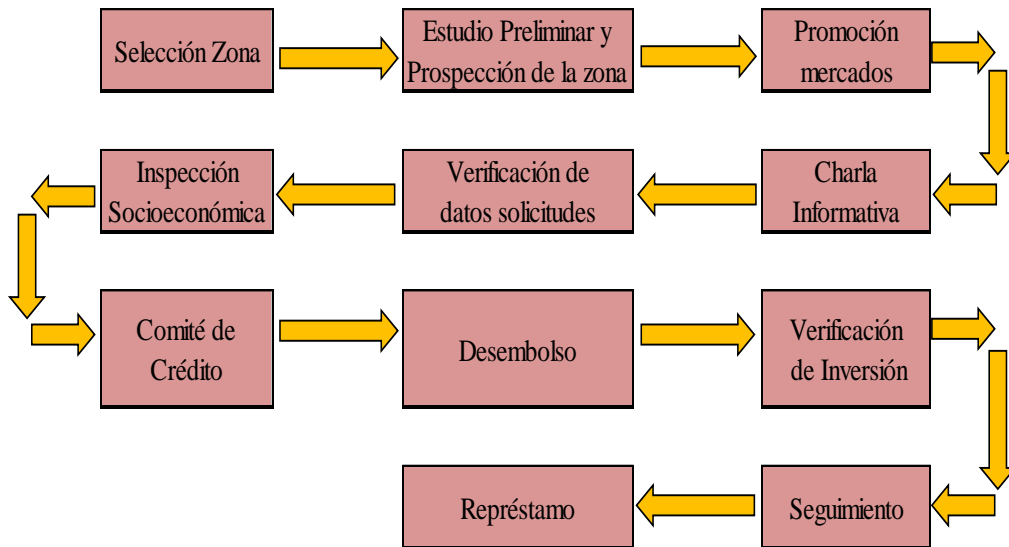


PROCEDIMIENTOS DE LA METODOLOGÍA

La tecnología crediticia propuesta, se fundamenta en las siguientes orientaciones:

- ✓ Está orientada a crédito individual, ya sea de consumo o de microcrédito
- ✓ De los sectores urbano y rural
- ✓ Da énfasis especial al levantamiento de la información socioeconómica (las cinco Ces) del crédito.

GRÁFICO No. 19 Flujo metodológico de crédito individual propuesto



Fuente: (Narvárez Garzón, 2003, pág. 70)

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Nota: Las etapas de selección de zona, estudio preliminar y prospección de zona se lo realiza cuando un programa de crédito recién va a ser implementado o cuando la institución financiera recién inicia sus operaciones de intermediación financiera, caso contrario se inicia en la etapa de la promoción.

En este caso como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., ya realiza intermediación financiera en zonas de influencia de la institución por lo que el procedimiento a ser implementado inicia desde la promoción.

1. PROCESO DE PROMOCIÓN

1.1. Concepto y Objetivos

La promoción es la primera actividad de campo que realiza un Oficial de Crédito en procura de captar clientes que utilicen los productos desarrollados por la Cooperativa.

Los canales de promoción comúnmente utilizados son:

- ✓ El Oficial de Crédito en el campo.
- ✓ Los Asistentes de crédito en oficina.
- ✓ Promoción en medios de comunicación, como radio, prensa y páginas web.
- ✓ Propios socios.

Los principales objetivos de la promoción son:

- ✓ Ofertar los productos y servicios financieros de la Cooperativa de tal modo que sean de acceso masivo.
- ✓ Dar a conocer los productos de crédito a los socios potenciales que tengan negocios propios o trabajen en relación de dependencia.

1.2. Metodología

El Oficial de crédito seleccionará y prospectará a qué negocios o empresas visitará y los registrará en su rutero o cualquier medio de registro diseñado por la Cooperativa. Registrará a los socios que muestren interés en cualquier producto de la institución para su posterior seguimiento y venta. También registrará a todos aquellos socios que no muestren interés por el producto, para poder llevar una estadística de los negocios perdidos.

La zona que planea visitar debe ser dividida en sub zonas y cada uno de estas debe ser visitado de manera metódica, procurando aprovechar al máximo los recursos para dar a conocer los productos de crédito de la Cooperativa.

Para que la promoción rinda los frutos deseados el oficial de crédito debe transmitir un mensaje claro y efectivo, enfatizando la en los siguientes aspectos:

- ✓ Crédito adecuado a las necesidades y realidad del cliente (consumo o microcrédito)
- ✓ La facilidad y agilidad en el acceso al crédito o apertura de la cuentas de ahorro.
- ✓ La flexibilidad de los requisitos.
- ✓ La agilidad en el desembolso.
- ✓ Las novaciones automáticas por pagos puntuales y otros beneficios.
- ✓ Créditos concedidos para la ampliación de negocios, capital de trabajo, materia prima, adquisición de activos fijos y de libre disponibilidad en consumo.

Estrategia de promoción:

- ✓ Seleccionar zonas de alta concentración micro empresarial y de empresas.
- ✓ Realizar visitas a las microempresas de la zona y clasificarlas según las características como Minoristas, Acumulación Simple y Acumulación Ampliada.
- ✓ Saludar a los potenciales prospectos y presentarse como Oficial de la Cooperativa.
- ✓ Preguntar sobre el propietario de la empresa y si ha oído hablar de la Cooperativa.
- ✓ Identificar la necesidad real del cliente a través de preguntas concretas con relación a su negocio y necesidades.
- ✓ Mencionar brevemente el programa de crédito que más se adecúa a sus necesidades y los requisitos para acceder al financiamiento.
- ✓ Si el cliente muestra interés en el producto ofertado, se debe entregar la información completa acerca de la forma de operar con la Cooperativa y cerrar el negocio.
- ✓ En caso de que el socio no muestre interés por el crédito, se terminará la promoción, entregando volantes informativos de los productos y servicios de la Cooperativa.

1.3. Consideraciones para la evaluación:

- ✓ Microempresarios o empleados dispuestos a utilizar productos y servicios financieros de la Cooperativa.
- ✓ Que cumplan con las condiciones de acuerdo al producto ofrecido.
- ✓ Que dispongan de garantías para acceder al crédito.
- ✓ Que muestre tener capacidad de pago según características del producto ofrecido.

1.4. Formatos de apoyo

Material de Promoción de la Cooperativa y Tarjetas de Presentación.

1.5. Responsables

Todo el personal de la institución, especialmente oficiales y asistentes de Crédito

2. PROCESOS DE INFORMACIÓN A CLIENTES

2.1. Objetivos

- ✓ Presentar los productos de crédito a los clientes potencialmente interesados.
- ✓ Mencionar los requisitos para solicitar un crédito
- ✓ Motivar a los clientes para que soliciten un préstamo dirigido a microcrédito o consumo.

2.2. Metodología

La información a clientes se puede desarrollar de las siguientes formas:

- ✓ La reunión masiva de clientes.
- ✓ La atención personalizada al cliente ya sea en la agencia por el/la asistente de crédito, como fuera de ella por el Oficial de crédito.

A continuación se presenta la estructura básica de la reunión, procurando que sea ágil y eficiente:

2.2.1. Charla Informativa

Introducción:

- ✓ Bienvenida a los asistentes a la reunión.
- ✓ Preguntar a los participantes quienes no tienen negocio propio e invitarlos a solicitar otros servicios de la Cooperativa.
- ✓ Preguntar a los participantes quienes tienen negocio y cuál es su actividad (producción, comercio y servicios).
- ✓ Informar sobre los productos financieros dirigidos a los préstamos de consumo y microcrédito.

Sobre los Requisitos:

Solicitar requisitos según lo establecido en el anexo de cada uno de los productos

Sobre las Garantías:

Solicitar las garantías necesarias para avalar el préstamo según las políticas vigentes.

Sobre las características del producto:

- ✓ Las condiciones del crédito dependen de su destino, del tamaño del negocio, del capital de trabajo, de su capacidad de pago y de las garantías presentadas, basadas en la política de crédito establecidas por la institución.
- ✓ Agilidad por el tiempo máximo de demora (3 días), a partir de que el socio entrega la documentación completa, a excepción de los créditos hipotecarios.
- ✓ Los primeros préstamos son educativos, en el sentido de que es de reconocimiento, a medida que pague puntualmente, se incrementarán los montos y plazos.
- ✓ Resolución de dudas y preguntas de los clientes.
- ✓ Preguntar si existen clientes interesados y en tal caso, entregar la solicitud de crédito y asesorarlos en su llenado.
- ✓ El cliente recibe la solicitud de crédito, la diligencia, reúne los requisitos y entrega la carpeta completa en la agencia.

Sobre las gestiones de cobranzas

Se debe explicar claramente a los potenciales socios y clientes, la trascendencia que tiene para con la Cooperativa el estricto cumplimiento puntual de los pagos.

Las implicaciones que conlleva el tener días de mora en cuanto se refiere a la posibilidad de futuros créditos, costos adicionales, reportes al Buró de crédito, etcétera.

2.3. Consideraciones para la evaluación.

Identificar la actitud del cliente hacia la institución y el grado de interés hacia el préstamo. El cliente valora el préstamo como una oportunidad de progreso donde puede establecer una relación comercial a largo plazo y se muestra interesado durante el llenado de la solicitud de crédito y en completar en pocos días los requisitos exigidos por la Cooperativa.

Mediante una breve entrevista y el llenado de la solicitud, identificar la necesidad del cliente, el tamaño de la microempresa, tiempo de funcionamiento, experiencia del microempresario, garantías y la capacidad de pago. Se debe resaltar la importancia del pago a tiempo como requisito para solicitar créditos adicionales.

2.4. Formatos de Apoyo

Solicitud de crédito utilizada por la Cooperativa

2.5. Responsables

Oficial y Asistente de Crédito

3. PROCESO DE RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE INFORMACION

3.1. Concepto y Objetivo

Actividad realizada con el fin de receptar y verificar la autenticidad de la información proporcionada por el cliente y el garante en las solicitudes respectivas.

3.2. Metodología

- ✓ El socio se acerca a la oficina a dejar la carpeta completa, es decir, las solicitudes del deudor, garante y cónyuges, de acuerdo a lo informado por el

oficial o el/la asistente de crédito, dicha documentación (documentos personales, referencias bancarias, comerciales y otros) debe ser receptada y verificada por oficial o el/la asistente de crédito.

- ✓ En caso de estar incompleta el/la oficial o asistente de crédito solicitará los documentos faltantes para poder receptarla.
- ✓ Una vez receptada la documentación completa procederá revisará en el Buró de crédito, CONSEP y vinculados, imprimiendo los respectivos respaldos para adjuntarlo en la carpeta del socio o cliente y registra la acción en el check list de control de tiempos.
- ✓ Por último, procede a entregar la carpeta al Oficial de Crédito, según los parámetros de asignación establecidos por la Cooperativa.

3.3. Consideraciones para la evaluación.

- ✓ El cliente tiene antecedentes de mal manejo de sus créditos con proveedores e instituciones financieras.
- ✓ Es honesto al informar que tuvo dificultades en el pasado en el manejo de otros créditos, los cuales ya solucionó o está solucionando.
- ✓ Tiene adecuada capacidad financiera, habiendo cumplido con las obligaciones contraídas y mostrando un récord crediticio impecable.
- ✓ Investigación del garante, comprobar si está de acuerdo con la garantía ofrecida al deudor, ver sino no hay presiones externas.

3.4. Formatos de Apoyo

- ✓ Solicitud de crédito utilizada por la Cooperativa
- ✓ Referencias bancarias y/o comerciales
- ✓ Solicitud del garante utilizado por la Cooperativa.
- ✓ Reporte de buró de crédito
- ✓ Informe de CONSEP y vinculados

3.5. Responsables

Oficial y/o Asistente de crédito

4. PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION SOCIO - ECONOMICA

4.1. Concepto y objetivo.

Este proceso es realizado por el Oficial de crédito, cuando hace la visita de campo al negocio y/o domicilio del socio y/o garante con el fin de verificar la veracidad de la información proporcionada en la solicitud de crédito, si es microcrédito.

Los objetivos del levantamiento de información socioeconómica son:

- ✓ Levantar información cualitativa y cuantitativa del socio, de la microempresa y el microempresario.
- ✓ Levantar conjuntamente con el cliente la información contable y financiera de su núcleo familiar y de su negocio.
- ✓ Realizar el Análisis Financiero correspondiente que permita determinar la real capacidad de pago del cliente.

4.2. Metodología

Una vez que el/la Asistente de crédito asigna la carpeta a los Oficiales de Crédito, éste procede a visitar el domicilio del socio (montos mayores a \$ 10.000), en caso de ser consumo. En caso de ser microcrédito, el oficial visitará su negocio y domicilio sin importar el monto de crédito, con el objetivo de determinar las condiciones socio-económicas-financieras del solicitante, del negocio y de su unidad familiar, además de su capacidad de pago para cumplir con la obligación.

Los resultados que se obtienen en levantamiento de información socioeconómica de los solicitantes sirven para determinar la capacidad de pago y evaluar aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis y minimizar el riesgo.

El Oficial de crédito al que ha sido asignada la carpeta, deberá movilizarse al domicilio y negocio del solicitante, una vez llegado al sector o zona donde reside o tiene el negocio el socio, deberá primero realizar promociones y luego indagar las referencias de vecinos, dueños de casa (si es arrendado), empleados, clientes, proveedores, etc.

A continuación se detallan algunas de las preguntas que deberían realizarse como parte de la información que se puede obtener de los vecinos:

- ✓ ¿Conoce al Sr. XXX?
- ✓ ¿Le ha fiado alguna vez?
- ✓ ¿Cómo le pagó?
- ✓ ¿Conoce Ud. si tiene problemas de salud?
- ✓ ¿Tiene algún vicio?
- ✓ ¿Qué negocio tiene?, ¿Cuánto tiempo lleva con el negocio?
- ✓ ¿Siempre está abierto el negocio?
- ✓ ¿Qué tan buen vecino es?
- ✓ ¿Ha observado usted alguna vez, que haya tenido problemas por deudas?

Esta información obtenida a través de las referencias del sector, proporciona elementos claros para determinar uno de los factores más importantes, la calidad de la persona; y dependiendo de este resultado, el Oficial de Crédito determinará si continúa o no con el proceso. Si es favorable, el paso siguiente será llenar el formulario de análisis y evaluación, a través de la cual podrá obtener información y a su vez verificarla visualmente y confrontarla contra la documentación de respaldo, de lo contrario deberá argumentar la negativa de la solicitud de crédito, luego visitará el domicilio.

Para levantar una información de "calidad", el Oficial de crédito deberá ser muy analítico en los datos que recibe, cruzando permanentemente dicha información con la realidad física del negocio y otros respaldos, es muy práctico realizar comparaciones entre el Balance General y el Estado de Resultados obtenidos. Si el dato de ventas es verificable, podremos obtener los costos de acuerdo a la línea de actividad del cliente. En caso de que el volumen de compras sea más fácilmente verificable, igualmente se podrá obtener el nivel de ventas de acuerdo al margen típico en esa línea de actividad.

A nivel personal del socio:

- ✓ Valor y compromisos personales.
- ✓ Demandas y sustentación familiar.

- ✓ Sistemas de apoyo (familias, vecinos, iglesia, comunidad).
- ✓ Determinación y logros.
- ✓ Estabilidad laboral

A nivel del negocio:

- ✓ Habilidades de planificación.
- ✓ Condiciones del mercado para los productos y servicios del microempresario.
- ✓ Habilidades para los negocios. Indicios de capacidad empresarial,
- ✓ Habilidades de manejo financiero. Historial de ahorro y de crédito.
- ✓ Habilidades técnicas. Cuál es el nivel de experiencia del microempresario.
- ✓ Habilidad para encontrar y utilizar recursos: materiales, mercados, mano de obra tiempo y creatividad.

Detalle internos de la microempresa:

- ✓ Ubicación de la microempresa
- ✓ Maquinaria y herramientas
- ✓ Capacidad de liderazgo ante sus empleados
- ✓ Materia prima, mercadería, insumos y productos en procesos
- ✓ Facturas, notas de venta
- ✓ Orden y ubicación de la mercadería

Detalles externos a la microempresa:

- ✓ Número de competidores y flujo de público
- ✓ Posee letrero o publicidad de algún tipo
- ✓ Se encuentra en una calle principal, secundaria o peatonal
- ✓ Zona de alto riesgo (delincuencia, pandillas, etc.)

A nivel del domicilio del socio:

- ✓ Características de la vivienda
- ✓ Bienes personales
- ✓ Orden y limpieza

Todo este cúmulo de detalles deben ser cuidadosamente revisados, por ejemplo el orden y la ubicación de la mercadería nos podrá indicar que es una persona muy

ordenada, la seguridad nos garantiza el hecho que el solicitante no tenga problemas de vandalismo y delincuencia. El flujo de público nos indica si es un negocio con clientela constante o esporádica y sobre todo si el o los productos que ofrece son aceptados en su medio.

Una vez que el Oficial de Crédito ha realizado todas las verificaciones antes descritas y que la ficha de calificación de carácter y el formato de análisis y evaluación se encuentren totalmente ejecutados con los datos del socio y de la microempresa, se tendrá la información necesaria para determinar la viabilidad de la operación. Su buen criterio decidirá hasta dónde llega en la inspección y análisis cuando evidencia que el cliente no tiene una aceptable capacidad de pago del crédito solicitado.

Los parámetros generales de evaluación incluirán: capacidad empresarial, capacidad de pago, estabilidad familiar, moral de pago, sector económico y garantía. En caso de financiamiento para vivienda, adicionalmente, se deberá tomar en cuenta la tenencia, ubicación, riesgo del inmueble; así como diseño y presupuesto de construcción, etc.

Antes de terminar la visita de levantamiento de información socioeconómica el Oficial de crédito, deberá preferiblemente procesar la información en ese momento y en el domicilio y/o negocio del cliente, con el fin de determinar las condiciones de crédito que estaría "pre-aprobado" y con base en ello revisará las características que tiene el garante presentado y si cuenta con las condiciones necesarias de la pre aprobación (si el garante es microempresario, procederá a visitarlo para determinar su capacidad de pago), por último, visita el domicilio del cliente, para constatar sobre todo los bienes familiares.

4.3. Consideraciones para la evaluación

El análisis Crediticio debe ser un análisis a medida, es decir, el Oficial de crédito debe saber la metodología de crédito. Dependiendo del grado de desarrollo y riesgo de la actividad, debe profundizar la evaluación, lo que le permite realizar un análisis adecuado al tamaño, estacionalidad y complejidad del negocio.

Básicamente esta etapa del Análisis Crediticio consiste en evaluar y analizar la información proporcionada por el solicitante, aplicando el buen juicio y la prudencia, a efectos de establecer la solvencia económica del socio y poder tomar la decisión adecuada para su aprobación o recomendación.

El análisis de crédito debe hacer énfasis en la medición de variables cualitativas antes que en la realización de análisis financieros profundos. Para la realización de ésta evaluación se puede considerar el modelo de las " Cinco Ces".

4.3.1 Las cinco “ces” del crédito

CARACTER.- El análisis de carácter se refiere a las condiciones o características del sujeto de crédito, estudiando cuáles son sus condiciones de honestidad, moral de pago, ética e integridad. Esto se puede lograr mediante la entrevista al individuo en el momento de la inspección, en donde se verifica su sinceridad a ser cuestionado, se recopila información de parte de sus trabajadores, cónyuge y vecinos, cuyos criterios nos pueden dar índices representativos del entrevistado.

Es importante aquí el criterio subjetivo del Oficial, el presentimiento que le da la experiencia, para determinar el carácter de pago se evalúa lo siguiente:

1. Experiencia crediticia (puntual, atrasada, morosa)
2. Arraigo del negocio o empleo (tiempo en meses o años)
3. Calidad de referencias comerciales y personales (buena, mala, no tiene referencias)
4. Central de riesgos (Calificación A, B, C, D o E, tiene cuentas cerradas, no tiene referencias)
5. Arraigo residencial (Tiempo de residencia en vivienda propia, arrendado, familiar)
6. Estado civil (casado, viudo, soltero, divorciado, unión libre)
7. Género (masculino, femenino)

CAPACIDAD.- Es la utilidad neta del negocio con el que cuenta el socio para el pago de las obligaciones bancarias, al referirse a la capacidad se debe considerar lo siguiente:

- ✓ Las posibilidades administrativas que posee el sujeto de análisis, es decir, la forma como el dueño del negocio maneja a su personal, el liderazgo que representa y en definitiva, la predisposición empresarial y gerencial que pueda demostrar el individuo.
- ✓ La capacidad de ventas y mercado que presenta el cliente, si vende todo lo que produce o comercializa; o tiene problemas en hacerlo, si su producto o servicio tiene acogida en el mercado o tienen posibilidades de obtenerla.
- ✓ La capacidad técnica que presenta el microempresario dentro de su negocio. En el caso de los microempresarios es fácil distinguir si el producto tiene o no buena calidad, si las técnicas de producción son idóneas como para hacer el producto atractivo para el consumo.

Para determinar la capacidad de pago de los socios se deben evaluar los siguientes aspectos:

1. Experiencia en la actividad (tiempo que administra el negocio)
2. Organización del negocio (nivel de organización, problemas en las ventas)
3. Dependencia de clientes (consumo masivo, pocos, un solo cliente)
4. Dependencia de proveedores (varios, pocos, un solo proveedor)
5. Dependencia del personal (familiar, familiar y trabajadores, solo trabajadores)
6. Dependencia de la actividad (una o más actividades, una sola actividad)
7. Capacidad administrativa (nivel de educación: superior, secundaria, primaria)
8. Local del negocio Rural o Urbano (propio, arrendado, ambulante)

CAPITAL.- En este segmento se debe analizar el grado de autonomía (fondos propios) que tiene el socio y/o el microempresario, es decir la libertad de actuación que puede tener el propietario del negocio para producir y vender. Se trata por tanto de determinar el grado de dependencia que tiene la actividad del microempresario.

Se hace referencia a la información financiera sobre el negocio (manejo de cuentas, información sobre ventas, costos, etc.) en forma organizada será un punto a su favor al mostrar un orden y un control sobre su negocio, sobre el Estado de

pérdidas y ganancias, sobre los índices financieros, en los que se deben considerar a los siguientes:

- ✓ **Capital de Trabajo:** De acuerdo al tipo de negocio y si tiene relación con el monto de la solicitud. $Kt = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$
- ✓ **Rotación de capital de trabajo:** Que debe ir de la mano con la rotación de inventarios, sobre todo en las microempresas de comercio. Es el cruce más importante del comité de crédito. $RKt = (\text{Capital de trabajo} * 30 / \text{Costo de ventas})$
- ✓ **Rotación de Inventario:** según el sector de actividad y el giro del negocio. $RI = (\text{Inventario} * 30) / \text{Costo de ventas}$
- ✓ **Liquidez:** Debe tener una relación ($\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$)
- ✓ **Endeudamiento:** Debe tener una relación ($\text{Pasivo Corriente} / \text{Activo Corriente}$) x 100 equivalente como máximo hasta el 70%.
- ✓ **Endeudamiento con Préstamo:** Relación $(\text{Pasivo Total} + \text{Préstamo solicitado}) / (\text{Activo Total} + \text{Préstamo})$, equivalente como máximo hasta el 70%. El saldo consolidado del socio y/o cliente en la Cooperativa no deberá ser mayor al dos por ciento (1%) del patrimonio técnico incluyendo el monto del préstamo solicitado.
- ✓ **Cobertura Cuota / Disponible Neto:** Debe mostrar una relación de (cuota/ Disponible Neto) del 40% - 60%. Esto dependerá de la secuencia del crédito y de las características de cada cliente.
- ✓ **Monto a financiar:** Monto recomendado / Capital de trabajo (para Kt)
- ✓ **Monto a financiar:** Monto recomendado / Activo Fijo (para Af)

Para determinar la capacidad de pago de los socios se deben evaluar los siguientes aspectos:

1. Capacidad de pago (suficiente, bueno, insuficiente)
2. Rentabilidad sobre capital (mayor, igual, menor que la inflación, o pérdida)

3. Nivel de endeudamiento (<30%, entre 30% al 40%, entre 41% al 50%, >50%)
4. Sostenibilidad ingresos/gastos (>1.25, entre 1.10 y 1.25, <1.10)
5. Medios de producción (propiedad, sociedad, arrendado)
6. Reciprocidad de depósitos (favorable, regular, desfavorable)

COLATERAL.- Consiste en la fuente secundaria de pago. Si el futuro cliente presenta garantías reales o un garante totalmente solvente (propietario de bienes inmuebles, buenos ingresos provenientes de su actividad) se puede prever una recuperación, a pesar que nuestro cliente sufra un problema que imposibilite su pago o que simplemente no desee pagar.

Es importante realizar un adecuado análisis de la garantía, en este sentido se considera lo siguiente:

Hipotecaria y/o Prendaria

- ✓ El propietario del bien a hipotecar, debe acreditar su propiedad y que esté libre de todo gravamen.
- ✓ Que el inmueble esté debidamente registrado y legalizado.
- ✓ Que el valor referencial del bien sea equivalente al 140% del monto del crédito solicitado.
- ✓ Verificar que se cumplen todos los requisitos establecidos para la garantía hipotecaria.
- ✓ Se aceptarán como garantía prendaria: maquinaria y vehículos.

Garantía Quirografaria

- ✓ También conocida como garantía sobre firmas o aval personal y solidario, puede ser socio o no de la Cooperativa.
- ✓ Este tipo de garantía, consiste en el respaldo que se da a los préstamos por medio de garantes o codeudores, procurando respaldar de manera suficiente el crédito solicitado, observando de manera especial la solvencia moral, la capacidad de pago y la estabilidad socio- económica de los mismos y respaldo patrimonial
- ✓ En caso de los garantes, la cuota no debe ser mayor al 50% de su disponibilidad neta.

- ✓ Se solicitarán uno o dos garantes solidarios de acuerdo al monto e historial de pagos, de los cuales uno puede ser familiar siempre y cuando tenga una fuente de ingresos distinta a la del solicitante y que demuestre capacidad de pago.

Para determinar la capacidad de pago de los socios se deben evaluar los siguientes aspectos:

Garantía real:

1. Comercialización (corto, mediano o largo plazo)
2. Estado (optimo, bueno, regular)
3. Movilización (bueno, regular, deficiente)
4. Servicios básicos (todos, algunos, ninguno)
5. Avalúo (más del 200%, menos del 200%, igual al 200%)

Garantía Personal

1. Historial crediticio (pago puntal, atrasado, moroso, juicio, castigado)
2. Capacidad de pago (suficiente, bueno, regular, insuficiente)
3. Patrimonio (más del 200%, hasta el 200%, hasta el 175%, hasta el 100%)
4. Documentos de respaldo (todos, aceptables, no aceptables, ninguno)

CONDICIONES.- Se refiere al entorno social en donde se desenvuelve el individuo, es decir el sector en donde vive o trabaja, y la actividad a la que se dedica. En este segmento de análisis también influye el entorno económico del país, por ejemplo políticas de ajuste por parte del gobierno, etc.

En este sentido se debe considerar lo siguiente:

La estabilidad Familiar:

La estabilidad familiar es un aspecto cualitativo muy importante que se debe considerar en el análisis de un solicitante. Los puntos que se deben analizar son:

- ✓ Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores.
- ✓ Número de años en el lugar de residencia.
- ✓ Número de dependientes (analizando las edades y el estado de salud).
- ✓ Referencia de otras fuentes de ingresos alternativas para poder pagar la cuota en el caso de que se presenten problemas en el negocio.

El sector Económico:

Se atenderá cualquier actividad económica comprendida en los sectores de Consumo, Comercio, Servicios, Productivo, Ganadería, Agricultura, Vivienda, etc., aunque hay ciertos subsectores que por sus características demuestran un nivel de riesgo elevado, en esos casos se requiere de una evaluación más minuciosa para minimizar dichos riesgos.

Para determinar la capacidad de pago de los socios se deben evaluar los siguientes aspectos:

1. Nivel de competencia (alta, mediana o sin competencia)
2. Dinámica del sector (en crecimiento, en estabilidad, estancado o en recesión)
3. Aceptación del producto (alta, mediana o baja aceptación)

4.4. Formatos de Apoyo

- ✓ Formulario de solicitud de préstamo utilizado por la Cooperativa.
- ✓ Formato de levantamiento de información socioeconómica
- ✓ Formato de evaluación de carácter

4.5. Responsables

Oficial de crédito.

5. PROCESO DE APROBACIÓN DEL CRÉDITO (COMITÉ DE CRÉDITO)

5.1. Concepto y Objetivo

Es la instancia en la cual los funcionarios designados como miembros de los diferentes niveles de aprobación, se reúnen con el objetivo de aprobar, suspender o negar las solicitudes presentadas por el Oficial de crédito.

Es responsabilidad del Oficial de crédito la presentación de las solicitudes, previamente analizadas y con una propuesta de Análisis y Recomendación, para su aprobación en el Comité de Crédito, que debe incluir sus comentarios con respecto a las 5 Ces de crédito, contempladas en lo siguiente:

5.2. Metodología

Los primeros créditos, máximo hasta el tercero, el mayor énfasis se centra en el cumplimiento de los requisitos metodológicos, la capacidad de pago del socio, de la microempresa, el análisis del carácter del cliente y en el fortalecimiento del colateral.

Una vez que es aprobada la propuesta del Oficial de crédito, por el Nivel de Aprobación respectivo, la información del socio o las solicitudes, análisis y recomendación y resolución del comité, serán ingresadas en el sistema financiero de la Cooperativa, para que se pueda continuar con el proceso de desembolso.

En el proceso de la aprobación de los créditos, se realiza las siguientes actividades:

- ✓ Recepción de carpetas enviadas por los Oficiales de crédito.
- ✓ Confirmación telefónica de la información presentada por el Oficial de crédito
- ✓ Revisión y análisis de la documentación e información financiera del socio y su negocio, si existen observaciones, es devuelta para su revisión y corrección.
- ✓ Ingreso de la información de la resolución del comité de crédito al sistema de crédito.
- ✓ Digitación de los datos de socios, garantes y sus cónyuges en el sistema de la Cooperativa.
- ✓ Envío de la documentación y la resolución del comité para su desembolso en caso de ser aprobado y en caso de ser negado para la respectiva devolución de documentos a los solicitantes.

5.3. Consideraciones para la evaluación.

La decisión del Comité de Crédito estará basada en el análisis de:

1. Ficha de Calificación de Carácter.
2. Formato de levantamiento de información socioeconómica.
3. Formato de análisis y recomendación.
4. Capital de la microempresa y del hogar.
5. Garantías presentadas y línea de actividad.

5.4. Formatos de apoyo

- ✓ Carpeta del socio y Check list de documentos
- ✓ Formato de levantamiento de información socioeconómica y Ficha de Calificación de Carácter.
- ✓ Formato de análisis y recomendación
- ✓ Resolución del Comité

5.5. Responsables

- ✓ Asistente de crédito y/u Oficial de crédito
- ✓ Fábrica de crédito
- ✓ Miembros de comité de crédito de acuerdo al nivel de aprobación.

6. PROCESO DE DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

6.1. Concepto y Objetivo

Instancia en la cual se realiza la firma de los documentos de respaldo y se procede con la entrega del crédito de acuerdo a las condiciones aprobadas por el comité.

6.2. Metodología

Una vez que la operación ha sido aprobada e ingresada en el sistema, se definirá con el socio/microempresario la fecha y hora fija del desembolso y el Asistente de crédito, preparará los documentos legales de respaldo de la operación (pagaré, liquidación y demás documentos legales), para proceder al desembolso, a la hora acordada.

En esta instancia se puede producir la retractación del garante en asumir el aval solidario. Solo después que los deudores y garantes han conocido y aceptado sus responsabilidades, podrá procederse a la suscripción de los documentos legales.

El desembolso se efectuará una vez legalizada la operación y de acuerdo al cronograma de despacho establecido. En la liquidación del crédito se deducirá los porcentajes y valores que determine la Ley, correspondientes a impuestos y seguros de préstamos. Para proceder al desembolso se deberá:

- ✓ Revisar la documentación de respaldo de la solicitud.
- ✓ Revisar los encajes, certificados de aportación, si es el caso.
- ✓ Receptar y revisar las firmas de solicitantes y garantes en el pagaré.
- ✓ Realizar la liquidación de la operación y emitir tabla de amortización y detalle de desembolso.
- ✓ Para los financiamientos garantizados con hipoteca, el desembolso se efectuará cuando el socio presente el registro de la Hipoteca a favor de la Cooperativa, realizado por él, en el Registro de la Propiedad correspondiente.
- ✓ Remitir los pagarés, hipotecas y prendas al responsable de Archivos al finalizar el día, con el respectivo listado.
- ✓ Entrega de tabla de amortización al socio - cliente, para que lleve un mejor control de sus pagos.
- ✓ Dar a conocer las clausulas estipulados en el pagaré para que socios y garantes tengan conocimiento de los beneficios en los pagos puntuales y los perjuicios que acarrea en caso de incumplimiento de pagos de la obligación.

6.3. Formatos de Apoyo

- ✓ Medio de aprobación
- ✓ Liquidación,
- ✓ Pagaré y otros documentos legales.

6.4. Responsables

- ✓ Asistente de Crédito

7. PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA INVERSIÓN (solo microcrédito)

7.1. Concepto y Objetivo

Es la visita realizada por el Oficial de crédito al negocio del socio posteriormente al desembolso, con el objetivo de:

- ✓ Determinar el destino real de los fondos desembolsados.
- ✓ Verificar si el cliente recuerda el monto y la fecha del pago de la primera cuota.

7.2. Metodología

Este control se debe realizar máximo a los 15 días después de la entrega del préstamo, para lo cual el Oficial de crédito tendrá presente lo siguiente:

- ✓ Preguntar cómo le atendieron en la Cooperativa
- ✓ Preguntar en que invirtió y llenar la hoja de seguimiento.
- ✓ Si es posible, solicitar las facturas y recibos de compra.
- ✓ Preguntar si recuerda la fecha de pago de la primera cuota y verificar si se está provisionando los fondos para dicho pago (en su cuenta de ahorro).
- ✓ En esta instancia el Oficial de crédito podrá evaluar realmente el carácter del cliente y planificar su estrategia de seguimiento.

Si el Oficial de crédito detectare que hay desvío en el uso de los fondos, deberá advertir al cliente sobre la implicación que esto tiene en su negocio y en su relación con la Cooperativa en caso de incumplimientos en el pago puntual del crédito, adicionalmente, se comunicará con el garante para hacerle saber del particular y comprometer un mayor seguimiento, registrar estos hechos en la respectiva hoja de verificación, seguimiento y control.

7.3. Formatos de apoyo.

- ✓ Hoja de seguimiento y verificación
- ✓ Facturas de compra del cliente.
- ✓ Copia de la Tabla de Amortización.

7.4. Responsables

Oficial de Crédito

8. PROCESO DE SEGUIMIENTO.

8.1. Concepto y Objetivo

El Oficial de crédito debe realizar esta actividad de manera continua y constante con el objetivo de recordar al socio el pago y la importancia de la puntualidad en el pago de sus cuotas y el manejo eficiente del capital de trabajo, como elementos a ser tomados en cuenta en la solicitud del siguiente préstamo.

El seguimiento es la herramienta que permite la posibilidad de minimizar el riesgo de las operaciones, ya que aunque un crédito está bien colocado, esto no cubre las contingencias que puedan ocurrir en el transcurso del tiempo, por lo tanto el seguimiento permite tomar medidas preventivas ante cualquier posible riesgo de la Institución.

En la gestión de seguimiento se debe contemplar los siguientes aspectos:

Cumplimiento con el cronograma de pago; imprimir y analizar el reporte del comportamiento de pagos del deudor y dejar en el expediente como constancia.

Destino del crédito; dejar constancia de haber verificado que los fondos otorgados fueron invertidos y/o aplicados al objeto para el cual solicitó el socio y/o cliente.

Situación económica y financiera; evaluar en general la situación económica y financiera. En caso que haya sido afectada negativamente se deben tomar medidas preventivas, como por ejemplo solicitar mayores garantías o considerar la posibilidad de reestructurar el crédito con el fin de disminuir el monto de las cuotas.

Verificación de las garantías; en el caso de los créditos con garantías reales, el informe debe mencionar el estado de conservación de las garantías y si estas cubren el riesgo crediticio. En caso de no cubrir se debe solicitar garantías adicionales, las cuales pueden ser: personales o reales.

Evolución del negocio del socio y/o cliente; se debe evaluar el crecimiento del socio y/o cliente con respecto a la última evaluación, especialmente en la composición de sus activos y en el nivel de endeudamiento.

Calificación de cartera y nivel de provisión; también se debe evaluar la calificación de cartera y el nivel de provisión de cada una de las operaciones.

8.2. Metodología

La frecuencia de las visitas estará en función de la visita de verificación de inversión y del cumplimiento del socio/microempresario en el pago de sus cuotas,

siendo obligatorio visitar al socio al mes siguiente del desembolso, para llenar el formato de seguimiento formal solicitado por el área de riesgos.

El seguimiento pos crédito comprende esas visitas periódicas que buscan crear un vínculo entre el cliente y la Cooperativa, a través de la cual corran sentimientos de confianza y apoyo, los mismos que se devolverán hacia la misma, en forma de fidelidad y lealtad.

La concentración de clientes facilita la labor de seguimiento. El Oficial de crédito mediante una relación permanente con sus socios, muestra que la Cooperativa se encuentra presente en el sector.

8.3. Formatos de Apoyo

- ✓ Hoja de verificación y Seguimiento.
- ✓ Rutero

8.4. Responsables

- ✓ Oficial de Crédito.

9. PROCESO DE COBRANZA

9.1. Concepto y Objetivo

Se entiende por cobranza todas las acciones preventivas y posteriores al vencimiento de una cuota que la Cooperativa realiza con el fin de que las cuotas sean pagadas puntualmente, procurando mantener los menores niveles de cartera vencida posibles. El objetivo será, que a través de un adecuado análisis y seguimiento previo, la Cooperativa destine el menor tiempo posible a esta gestión.

9.2. Metodología

La gestión de Cobranzas se divide en las siguientes etapas:

Cobranza Preventiva: Cobranzas enviará con 5 días de anticipación al vencimiento de la cuota, un SMS recordando el pago de la misma, a todos los socios. Se deberá dejar mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares,

es decir: Promoción, Charla Informativa, levantamiento de información socioeconómica, Desembolso, Verificación de la Inversión, como constancia de que está operando con una entidad seria, organizada y que cumple sus compromisos.

Cobranza Administrativa: Se refiere a la acción que realiza la Cooperativa con el fin de receptor los pagos de los clientes en caja. El cajero será una persona con gran calidad de atención que motivará al socio cuando cumple puntualmente con sus cuotas, invitándole a provisionar sus pagos, a través de su cuenta de ahorros.

Cobranza Operativa: Acción a realizarse una vez que un cliente ha quedado en mora en una de sus cuotas. Esta acción inicia el primer día de atraso en el pago de las cuotas.

Dentro de todo el proceso de cobranza, el Oficial de crédito deberá realizar un permanente seguimiento a los compromisos adquiridos por el socio, ayudándose de su agenda. Ante un incumplimiento, deberá reaccionar de forma inmediata reclamando enérgicamente a su cliente por la falta de seriedad en sus compromisos. Todos estos hechos deberán ser registrados en la Hoja de seguimiento del socio, día a día, como vayan sucediendo los acontecimientos.

PRIMER DIA

Llamada al socio el primer día o visita personal máximo 3 días después de vencida la cuota. Averiguar razones de incumplimiento y obtener compromiso de pago, registrarlo en el historial comentarios y en la hoja de verificación, seguimiento y control.

Se trata de una aproximación amistosa con el socio, advirtiéndole que si en 7 días no cubre su cuota, se dará aviso al garante. El Oficial de crédito deberá establecer si la causa de mora afectará permanentemente el pago oportuno de los dividendos por vencer, con el fin de realizar acciones preventivas oportunamente.

Mientras tanto Cobranzas, enviará un SMS a los socios atrasados a partir del día 1 y a los garantes a partir del día 6.

OCTAVO DIA

Se entrega la primera notificación al deudor y se contacta con el garante para informarle sobre el retraso del pago. Obtener compromiso de arreglo dentro de los siguientes 7 días, registrando en la hoja de seguimiento. No mencionar aún la posibilidad de una cobranza extra-judicial.

QUINCEAVO DIA

Entregar la segunda notificación a deudores y garantes, firmadas por el Oficial de Crédito, informándoles sobre la urgencia del pago de su obligación.

Las cartas estarán dirigidas a deudores y garantes, con sus respectivos cónyuges, se deberá hacer firmar el recibido de los mismos y para su respectivo archivo como evidencia de las gestiones realizadas.

TRIENTA DIAS

En esta etapa de cobranza el oficial de créditos realizará la gestión con la tercera notificación entregando al titular de la cuenta y a sus garantes, procurando buscar a mejor alternativa de solución, misma que debe ser propuesta por los socios con justificación evidenciada de los motivos del no pago de la obligación.

DESDE 45 HASTA LOS 120 DIAS

Desde esta etapa hasta los 120 días, el Oficial de Crédito, deberá ir utilizando las instancias respectivas de recuperación, para que las mismas no se agoten de inmediato, es decir, a los 45 días, pedirá a sus compañeros la conformación de brigadas de recuperación; a los 60 días solicitará el acompañamiento del jefe inmediato quien deberá apoyar en campo realizando las gestiones de cobranza a los 90 días deberá visitar el jefe de crédito o la coordinadora de cobranzas, todas estas gestiones deben ser realizadas a los socios y garantes.

Cobranza Extrajudicial: Gestiones realizadas con el fin de obtener el pago de las cuotas vencidas del socio, evitando el iniciar una acción judicial.

Los créditos vencidos que no han sido cancelados ni amortizados dentro del período de cobranza realizado por el Oficial de crédito y que ya se encuentran con mora de más de ciento veinte (120) días, son asignados al Oficial de Cobranzas, quien será el responsable de seguir con las acciones de recuperación extrajudicial por un período de 60 días adicionales como máximo, ya que de no recuperarse en este plazo se debe iniciar el trámite judicial.

Cuando se produce este traspaso de cartera, del Oficial de crédito al de cobranzas, se debe sumar los saldos de capital de los socios morosos y establecer en función de los mismos, una multa equivalente al 1% de ese saldo de la deuda, que deberá ser cubierta por el Oficial de crédito, ya que en ese instante saldrá de la cartera del mismo.

Esta etapa previa al proceso de inicio de acciones judiciales, se intenta buscar una solución a los problemas que se presentan en cada caso. Para ello se realiza un análisis específico de los siguientes elementos:

- ✓ Causas de la mora.
- ✓ La fuente de repago que se consideró en el momento del otorgamiento del crédito.
- ✓ Las garantías disponibles y la existencia de bienes realizables
- ✓ Las posibilidades de solución, ya sea a través del deudor directo o de los garantes.

El Oficial de Cobranzas visitará al cliente y le comunicará a través de una carta, el inicio de las acciones extrajudiciales de recuperación y las implicaciones que esto tiene. En caso de que pese a los esfuerzos del Oficial de Cobranzas, no se haya podido establecer un contacto con deudores o con garantes, se deberá entregar una carta conminatoria final a un familiar o vecino. De esta carta se dejará original y la copia firmada por quien la recibió con la fecha de recepción, se archivará en la carpeta del socio moroso, a fin de tenerla como prueba a nuestro favor.

Si se estableciere que las gestiones realizadas por el Oficial de Cobranzas, no han tenido un resultado favorable, a criterio del Jefe de Crédito, en cualquier

momento, se retirará el caso al Oficial y se traspasará al Abogado externo para el inicio de la acción judicial respectiva. Salvo dos casos:

- ✓ El cliente está realizando abonos parciales que posibilitan la recuperación de la operación en un tiempo prudencial.
- ✓ El Oficial de Cobranzas presenta un Informe en el cual indica las razones por las que no recomienda el inicio de una acción judicial por la imposibilidad de obtener resultados por esta vía.

En este caso, las jefaturas de Crédito y Riesgos deberán decidir sobre el castigo o no de la operación de crédito.

Cobranza Judicial: Inicio de demanda y demás gestiones legales pertinentes con el fin de obtener la recuperación de los valores adeudados.

Las acciones judiciales constituyen el último recurso para la recuperación de un crédito, por el costo y la lentitud que implica todo el proceso. El proceso de recuperación por vía judicial es de responsabilidad de un abogado externo y al mismo tiempo el Oficial de Cobranzas lleva un control de las operaciones en juicio, con el objeto de seguir los pasos del proceso y buscar la mejor opción de recuperar un crédito.

Inicio de acciones judiciales

Se iniciará acción judicial a todo deudor con saldo deudor mayor a \$ 500, de acuerdo a los siguientes criterios:

- ✓ El deudor tiene garantías (patrimonio)
- ✓ El deudor mantiene deudas vigentes en otras instituciones mientras en la Cooperativa se encuentra en mora.

Para los créditos con saldo deudor menor o igual a \$ 500 se analizará por caso si existe la posibilidad de recuperar y de ser el caso se ejecutará de manera inmediata, previo determinar la medida cautelar a ejecutar.

Informe Legal

Los abogados encargados de las acciones judiciales deberán presentar informes sobre la situación o estado actual de los casos que se encuentran en ejecución, incluyendo su opinión legal respecto a las posibilidades de recuperación de los saldos adeudados. Este informe deberá presentarse cada fin de mes.

Mensualmente, Cobranzas y el jefe de crédito, presentarán un Informe a la Subgerencia de Negocios sobre el estado de la cartera en cobranza extrajudicial y judicial. Este informe reflejará el monto de recuperación del mes y la posibilidad de recuperar de otros créditos.

9.3. Formatos de Apoyo

- ✓ Carpeta del socio
- ✓ Hoja de Verificación y seguimiento.
- ✓ Formatos de Carta utilizado por la Cooperativa..

9.4. Responsables

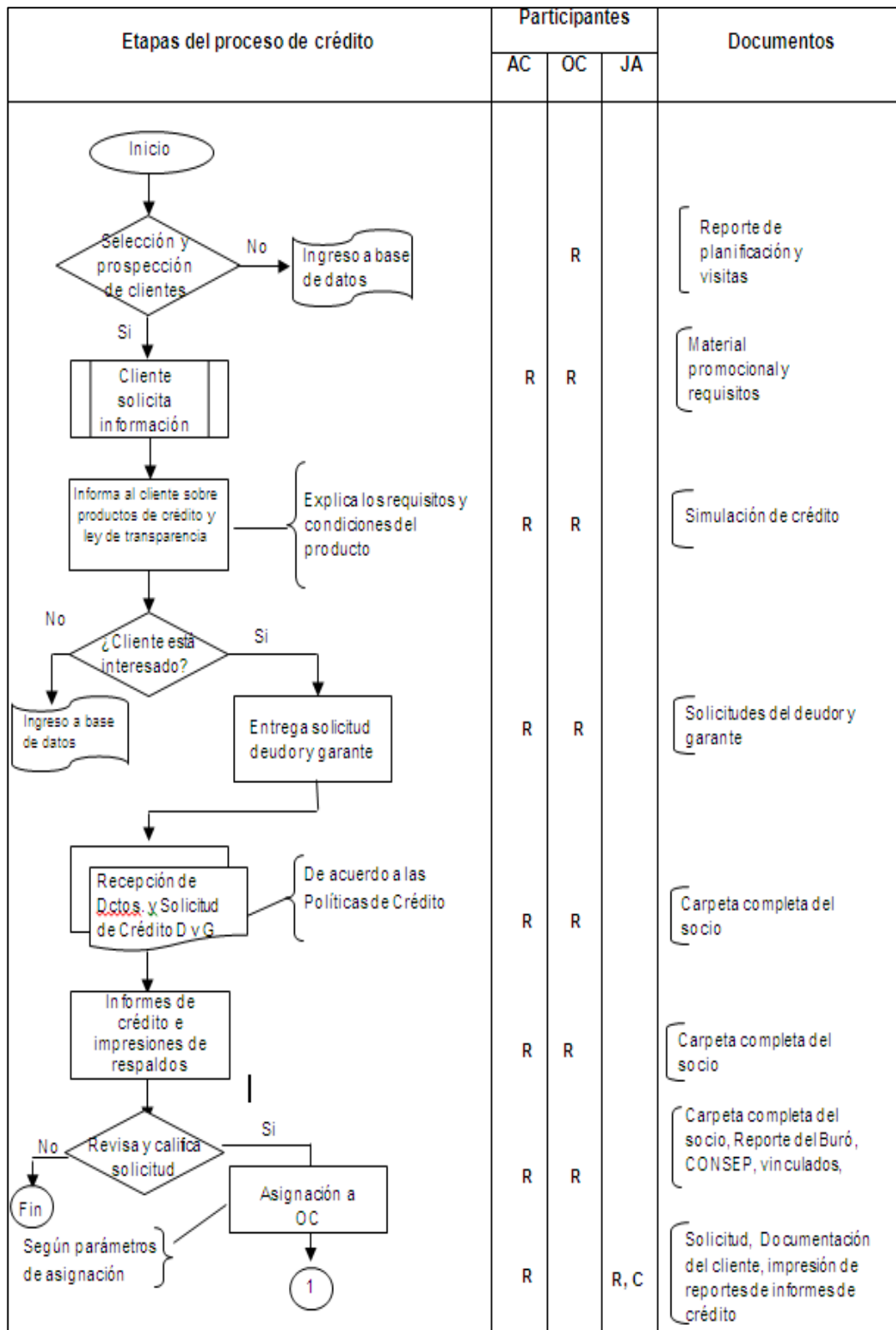
- ✓ Comité de Morosidad
- ✓ Jefe de Negocios
- ✓ Coordinador de Cobranzas
- ✓ Jefe de crédito
- ✓ Oficial de Cobranzas

FASE III

6.7.3. Formulación de los procesos de Crédito Propuesto.

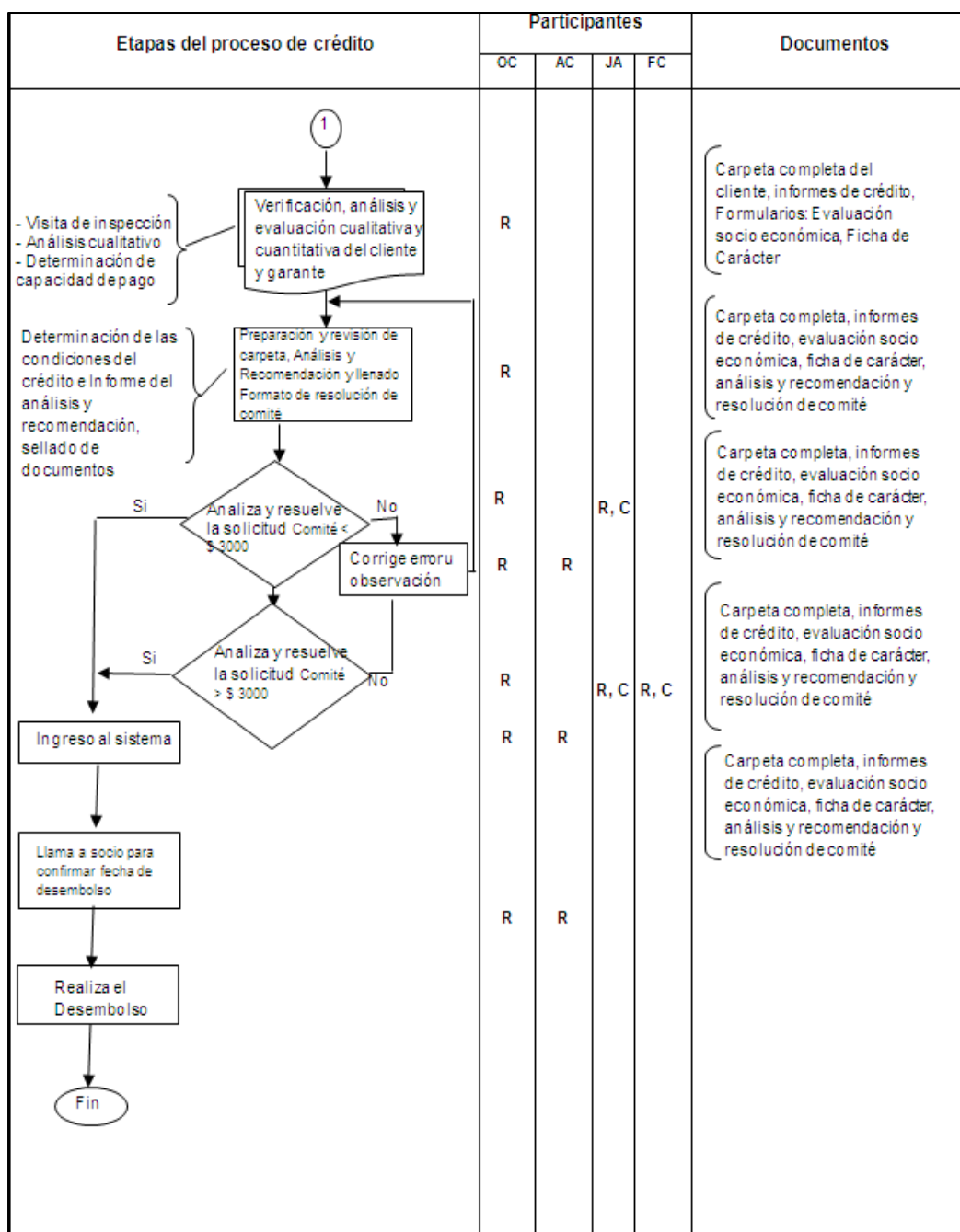


GRÁFICO No. 20 Flujo grama del Proceso de Crédito Propuesto



Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 21 Continuación del Flujo grama del Proceso de Crédito Propuesto



En donde;

R: Responsable

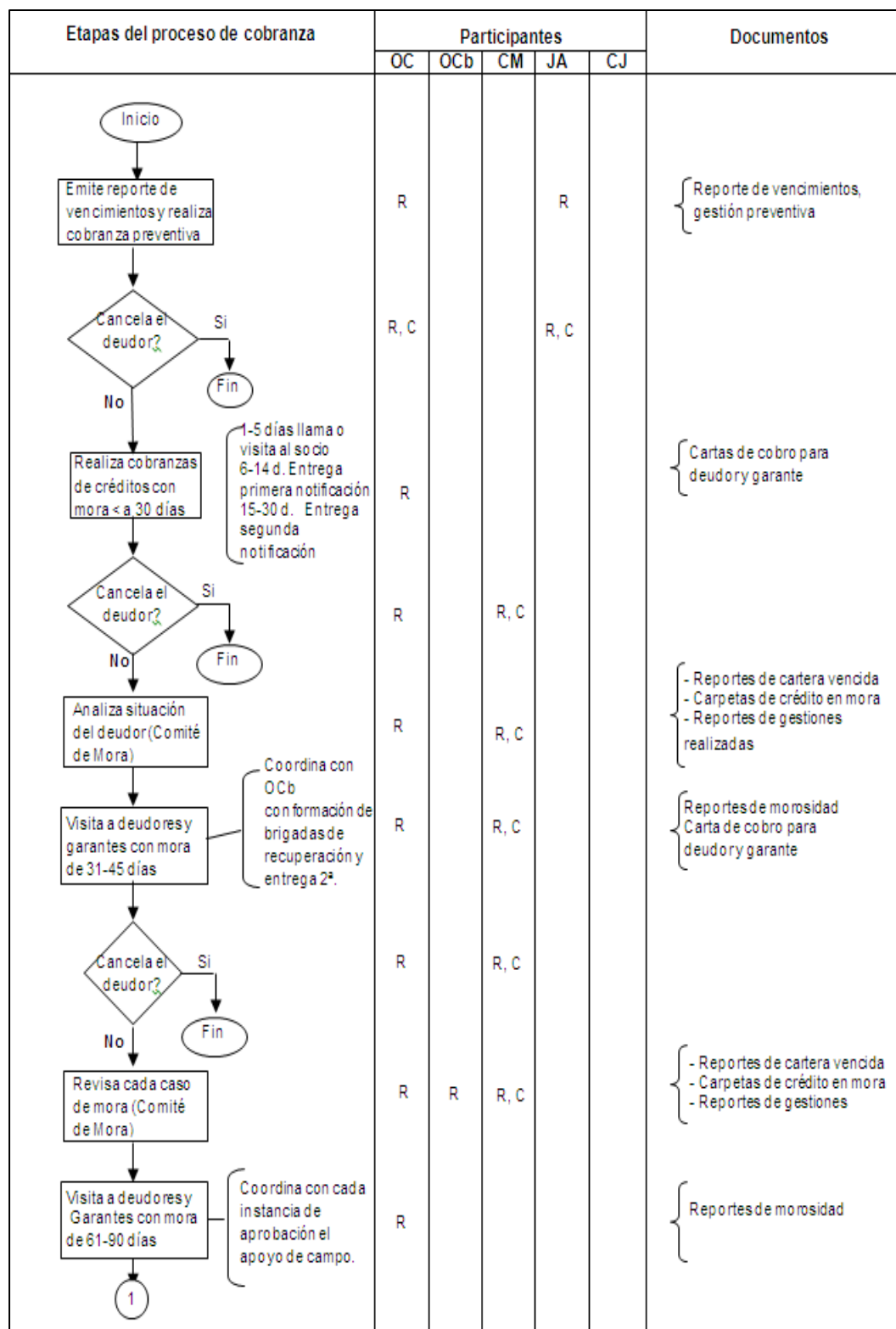
C: Control

AC: Asistente de Credito

OC: Oficial de Credito

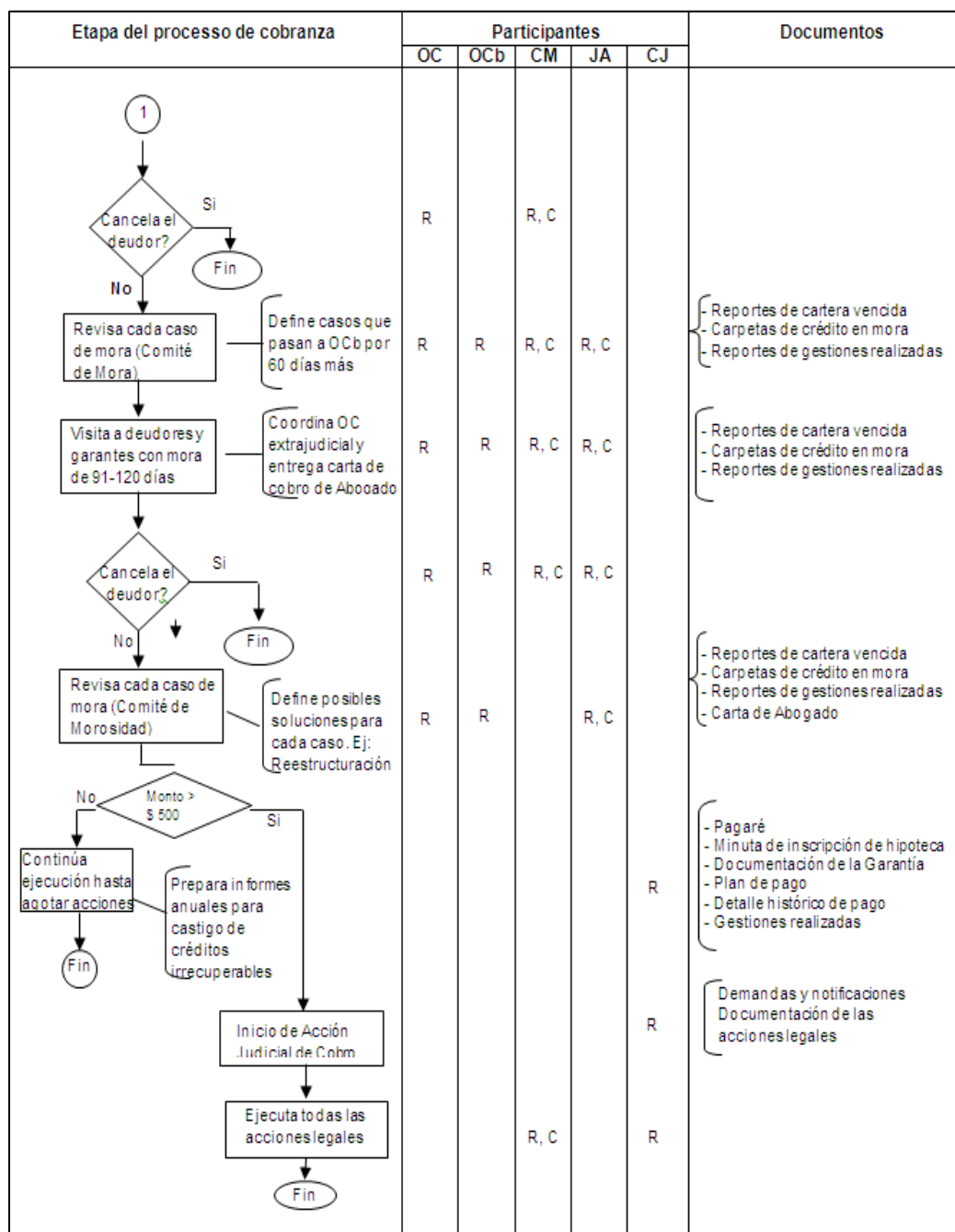
JA: Jefe de Agencia

GRÁFICO No. 22 Flujo grama del Proceso de Cobranza Propuesto



Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

GRÁFICO No. 23 Continuación del Flujo grama del Proceso de Cobranza



Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

En donde;

R: Responsable

C: Control

OC: Oficial de Credito

OCb: oficial de Cobranza


JA: Jefe de Agencia

CM: Comité de Mora

CJ: Cartera Judicial

FASE IV

6.7.3. Revisión de las políticas de crédito actual y Formulación de las políticas de Crédito Propuesto

	MANUAL GENERAL DE CREDITO	VERSIÓN : 01
---	----------------------------------	---------------------

MANUAL DE
CREDITO ACTUAL

CAPITULO I: BASE, OBJETO, ALCANCE

SECCION I: BASE LEGAL, NORMATIVA Y ESTATUTARIA APLICABLE

Art 1. Política general.....pág. 7

SECCION II: OBJETIVO GENERAL

Art 2. Objetivo general.....pág. 7

Art 3. Objetivos específicos.....pág. 7

Art 4. Ámbito de aplicación.....pág. 7

SECCION III: DISPOSICIONES GENERALES

Art 5. Derecho a crédito.....pág. 8

Art 6. Reformas.....pág. 8

Art 7. Niveles de aprobaciónpág. 8

Art 8. Veracidad de la información.....pág. 8

Art 9. Productos.....pág. 8

Art 10. Productos nuevos.....pág. 8

Art 11. Productos eventuales.....pág. 8

Art 12. Clasificación de créditos.....pág. 9

SECCION IV: CONFLICTOS DE LOS INTERES

Art 13. Solicitudes de crédito.....pág. 9

Art 14. Parentesco.....pág. 9

Art 15. Igualdad de condiciones.....pág. 9

Art 16. Vinculados.....pág. 9

Art 17. Crédito al auditor.....pág. 9

CAPITULO II: POLITICAS DE CREDITO

SECCION I: DESTINO DE CREDITO

Art 18. Dirección de los créditos.pág. 9

Art 19. Destino de los créditos.pág. 10

SECCION II: DIVERSIFICACION EN LA COLOCACION

Art 20. Límites de exposición POR SEC.....pág. 11

SECCION III: RESTRICCION DE CREDITO

Art 21. Restricción.....pág. 12

Art 22. Actividades restringidas.....pág. 12

SECCION IV: LIMITES DE OPERACIONES DE CREDITO

Art 23. Límites de crédito.....pág. 15

Art 24. Monto normativopág. 15

Art 25. Límite del patrimonio del sujeto de crédito.....pág. 15

Art 26. Crédito liquido.....pág. 15

SECCION V: SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER A CREDITO

Art 27. Sujeto de crédito

Art 28. Sujeto de garantíapág. 16

SECCION VI: DISTRIBUCION DE CARTERA

Art 29. Distribución.....pág. 17

Art 30. Periodicidad.....pág. 17

SECCION VII: NIVELES DE APROBACION

Art 31. Niveles de autoridades.....pág. 17

SECCION VIII: AHORRO GARANTIA

Art 32. Garantía inmovilizada.....pág. 18

Art 33. Relación ahorro encaje versus monto.....pág. 18

Art 34. Acreditación.....	pág. 19
SECCION IX: GARANTIAS	
Art 35. Garantías adecuadas.....	pág. 19
Art 36. Cobertura mínima de garantías.....	pág. 19
Art 37. Avaluó.....	pág. 20
Art 38. Gastos de avaluó.....	pág. 20
Art 39. Garante solidario.....	pág. 20
Art 40. Garantías solidarias.....	pág. 20
SECCION X: GARANTIA PRENDARIAS	
Art 41. Garantía prendaria.....	pág. 20
Art 42. Libre de gravamen.....	pág. 20
Art 43. Prenda asegurada.	pág. 20
SECCION XI: GARANTIAS HIPOTECARIAS	
Art 44. Garantía hipotecaria.....	pág. 21
Art 45. Aplicaciones de garantía hipotecaria.....	pág. 21
Art 46. Precedente para garantía hipotecaria.	pág. 21
Art 47. Financiamiento máximo sobre cobertura.....	pág. 21
Art 48. Obligatoriedad del valuador.....	pág. 21
SECCION XIII: MONTOS, PLAZOS DE CREDITO Y FRECUENCIA DE PAGO	
Art 49. Fijación de plazos.	pág. 21
Art 50. Condiciones para fijar plazos.....	pág. 21
Art 51. Frecuencias de pagos.....	pág. 21
SECCION XIV: TASA DE INTERES Y TASAS DE MORA	
Art 52. Fijación de tasas.....	pág. 22
Art 53. Calculo interés sobre saldos de capital.....	pág. 22
Art 54. Competitividad de tasas.....	pág. 22
Art 55. Tasa de mora.....	pág. 22
Art 56. Valores por gestión de recuperación.....	pág. 22
SECCION XV: EXPEDIENTES DE CREDITO	
Art 57. Expedientes.....	pág. 23
Art 58. Confidencialidad de expedientes.....	pág. 24
Art 59. Traslado de expedientes.....	pág. 24
Art 60. Acceso a expedientes.....	pág. 24
Art 61. Responsabilidad de expedientes.....	pág. 24
Art 62. Responsabilidad del asesor de legal.....	pág. 24
Art 63. Opinión legal sobre expedientes.....	pág. 25
SECCION XVI: SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE CREDITO	
Art 64. Seguimiento de crédito.....	pág. 25
Art 66. Análisis de seguimiento.....	pág. 25
Art 67. Verificación de recursos otorgados.....	pág. 25
Art 68. Obligaciones del deudor.....	pág. 26
Art 69. Declaración de plazo vencido.....	pág. 26
Art 70. Visita de seguimiento mínima.....	pág. 26
Art 71. Tiempo para visita.....	pág. 26
Art 72. Visitas posteriores.....	pág. 26
SECCION XVII TIPO DE CREDITO	
Art 73. Créditos nuevos.....	pág. 26
Art 74. Novación.....	pág. 26
Art 75. Porcentaje mínimo para novación.....	pág. 26

Art 76. Refinanciamiento.....	pág. 26
Art 77. Condiciones para su otorgamiento.....	pág. 27
Art 78. Créditos restructurados.....	pág. 27
Art 79. Condiciones para su otorgamiento.....	pág. 27
SECCION XVIII: CALIFICAION Y CONSTITUCION DE PROVISIONES	
Art 80. Calificación por antigüedad.....	pág. 27
Art 81. Provisiones.....	pág. 28

CAPITULO III: DEL CASTIGO Y RECUPERACION DE CREDITOS

SECCION I: CASTIGO DE CARTERA

Art 82. Castigo de cartera.....	pág. 28
Art 83. Notificación en caso de dividendos.....	pág. 28
Art 84. Gestiones antes de castigo.....	pág. 29
Art 85. Mora.....	pág. 29
Art 86. Recuperación.....	pág. 29
Art 87. Responsabilidad de seguimiento.....	pág. 29
Art 88. Ciclo de recuperación.....	pág. 29
Pre-cobranza	
Cobranza inicial	
Cobranza correctiva	
Cobranza extrajudicial	
Cobranza judicial	

CAPITULO IV: PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE CREDITO

SECCION I: DEL PROCESO

Art 89. Responsabilidad de proceso.....	pág. 32
Art 90. Descriptivo del procedimiento.....	pág. 32
Art 91. Responsabilidad de actualización.....	pág. 32

CAPITULO V: DIFUSION DEL MANUAL

SECCION I: DIFUCION DEL MANUAL GENERAL DE CREDITO

Art 92. Difusión.....	pág. 33
Art 93. Actualización.....	pág. 33
Art 94. Capacitación sobre el manual.....	pág. 33
Art 95. Custodia del manual.....	pág. 33
Art 96. Obligaciones.....	pág. 33

CAPITULO I

BASE, OBJETO Y ALCANCE.

SECCION I. BASE LEGAL, NORMATIVA Y ESTATUTARIA APLICABLE.

Política General.- Las políticas del presente manual se sujetan a las siguientes Leyes, Normas y demás disposiciones aplicables a las instituciones Financieras controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Junta Bancaria.

Ley General del Sistema Financiero

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria

Codificación de Resoluciones del Banco Central del Ecuador.

Estatuto Social de la Institución.

SECCION II. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo General.- Estandarizar los lineamientos rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de crédito para una correcta administración de la cartera basada en lo estipulado por los Organismos de Control.

Objetivos Específicos:

Establecer los mecanismos de gestión de créditos, límites, constitución de garantías, evaluación, y niveles de aprobación para créditos que se otorga a los solicitantes, precisando sus derechos y obligaciones como sujetos de crédito así como de los avales.

Optimizar las herramientas de administración, seguimiento y control de los créditos otorgados, siendo proactivos ante posibles situaciones de falta de pago por parte de los socios permitiéndonos minimizar riesgos.

Aplicar criterios homogéneos en el personal involucrado en el proceso de crédito de la COOPERATIVA "CHIBULEO LTDA."

Ámbito de Aplicación.- El ámbito de aplicación del presente manual, aplica todas las unidades operativas en las cuales tiene cobertura la institución.

SECCION III. DISPOSICIONES GENERALES.

Derecho a Crédito.- Todos los socios de la Cooperativa que mantengan el saldo mínimo en la cuenta de Certificados, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos estipulados en el presente manual.

Reformas.- el concejo de administración será la encargada de aprobar los las modificaciones del manual general de crédito. Y la gerencia aprobara los procesos y procedimientos, según sus atribuciones.

Niveles de Aprobación.- Los niveles de aprobación de crédito serán acatados por todos los estamentos de la institución. Toda inobservancia a los lineamientos del manual de crédito será sancionado de acuerdo al reglamento interno administrativo y de trabajo.

Veracidad de la información.- El oficial de crédito, es responsable de la calidad y la veracidad de la información que se obtenga de los solicitantes de créditos (deudor y garante). Esta información será procesada bajo los principios de profesionalidad, transparencia y confidencialidad.

Art 1. Productos.- La Cooperativa maneja los siguientes productos:

Microcrédito
Consumo
Vivienda
Productivo (pymes)

Art 2. Productos nuevos.- Los productos de crédito nuevos, que se vayan a crear deberán ser analizados por las áreas de Negocios, financiero, conjuntamente con la Gerencia General y Riesgos, respecto de las características especiales que vayan a tener dichos productos y puesto en consideración del Comité de Riesgos, para que a su vez se presente al Consejo de Administración para la respectiva aprobación.

Art 3. Productos eventuales.- Los productos eventuales por campaña deberán ser analizados por las áreas de negocios,

financiero y Riesgos, podrán ser promocionados previa autorización de Gerencia General.

Art 4. Clasificación de créditos.- Los créditos se clasificarán de conformidad con las políticas vigentes de la institución; las cuales, estarán alineadas a las normativas externas de control.

SECCION IV. CONFLICTO DE INTERESES. -

Art 5. Solicitudes de Crédito.- Las solicitudes de crédito no podrán ser evaluadas, recomendadas, aprobadas ni sujetas a votación por los organismos de crédito, por directivos, assembleístas, funcionarios y empleados de la institución que vayan a ser beneficiarios de dicho crédito o que tengan relación de parentesco o negocio con el socio solicitante.

Art 6. Parentesco.- El parentesco se considera hasta el segundo grado de consanguinidad (padres, hermanos, hijos) y dentro del primer grado de afinidad suegros, cónyuge e hijastros. Art. 86 de la LOEPS.

Art 7. Igualdad de condiciones.- Los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la institución y vinculados a estos cargos podrán realizar prestamos en las mismas condiciones que cualquier socio.

Art 8. Vinculados.- Las personas vinculadas a los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la Institución no podrán obtener créditos directos o indirectos en condiciones preferenciales, en cuanto a plazo, monto, garantía, tasas de interés o en condiciones diferentes a las señaladas en este reglamento al resto de socios.

Art 9. Crédito al Auditor.- El auditor externo, no podrá mantener operaciones de crédito en la institución de manera directa o indirecta mientras dure el contrato de prestación de servicios.

CAPITULO II POLITICAS DE CREDITO SECCION I. DESTINO DE CREDITO.

Art 10. Dirección de los créditos.- Los créditos propenderán a lograr el desarrollo socio - económico de los socios de la Institución.

Art 11. Destino de los créditos.-Los préstamos que otorga la Institución estarán orientados al consumo, la vivienda, mejoramiento de vivienda, libre disponibilidad, sustitución de pasivos, capital de trabajo, activos fijos, y la creación o fortalecimiento de actividades económicas de comercio, producción y prestación de servicios de persona naturales o personas jurídicas, a través de préstamos de consumo, vivienda, microcrédito y PYMES entendidos como tales los siguientes:

CONSUMO.- Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas, y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

Son personas naturales asalariadas las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben un pago por su trabajo sea sueldo, salario, jornal o remuneración.

Son personas naturales rentistas aquellas personas que no trabajan (económicamente inactivas) pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, alquiler u otra inversión.

MICROCRÉDITOS.- Es todo crédito no superior a \$20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a \$ 100.000 anuales, un trabajador por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con o sin garantía solidarias, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización y/o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificados por la cooperativa.

Clasificación de microcréditos:

- Microcrédito acumulación ampliada.- Operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y no

mayores a USD 20.000, que registren un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000.

- Microcrédito de acumulación simple.- Operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera sea superior a USD 3.000 hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000.

- Microcrédito Minorista.- Operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera no supere los USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000.

VIVIENDA.- Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales, diferentes a los microempresarios, para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía real hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

PRODUCTIVO PYMES.- son aquellas operaciones cuyo monto por operación y saldo endeudado en créditos productivos a la institución financiera **sea menor o igual a \$ 200.000**, otorgados a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición de crédito productivo.

SECCIÓN II: DIVERSIFICACIÓN EN LA COLOCACIÓN

Art 12. Límites de exposición.- La unidad de Riesgos, basado en los estudios e informes del Área de Negocios a través de la unidad de Marketing, a efecto de mitigar el riesgo sectorial propondrá para aprobación del Consejo de Administración, límites respecto de lo siguiente

- a. Por sectores económicos
- b. Por tipo de crédito
- c. Por destino del crédito
- d. Por plazos
- e. Por socio (Edades, Sexo, Estado Civil)
- f. Por sectores Geográficos (Urbano, Rural)
- g. Créditos Vinculados
- h. Por oficina
- i. Por tipo de garantía

SECCIÓN III: RESTRICCIONES DE CRÉDITO

Art 13. Restricción.- La Institución no financiará en los siguientes casos:

- a. Personas naturales menores de 18 años y mayores de 70 (Con excepción: mayores de 70 años sin seguro de desgravamen. Y a través de garantías líquidas (póliza de la institución)). En caso de fallecimiento del inversionista, los herederos deben cancelar el saldo de la deuda y la diferencia será entregada previa justificación con la posesión efectiva o de acuerdo a las disposiciones emitidas.
- b. Personas Naturales o Jurídicas que mantuvieren créditos en mora o castigados en la Institución o en otras instituciones financieras, como deudor directo o indirecto.
- c. Personas naturales y jurídicas que tuvieren antecedentes delictivos relacionados con el narcotráfico y el lavado de activos.
- d. Socios que estén con demanda judicial por cobro de dinero.
- e. Socios que mantienen deudas con la Institución, originadas en conceptos diferentes al crédito.

Art 14. Actividades restringidas.- La institución no financiará las siguientes actividades:

- a) Las siguientes operaciones están totalmente restringidas:
 - **No** se concederá cuando se sospeche vinculación del socio con actividades tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.
 - **No** se concederán operaciones crediticias a personas que no son socios de la cooperativa ni a socios menores de edad.
 - **No** se concederá a personas extranjeras.
 - **No** se concederá operaciones crediticias a los socios que no dispongan de al menos el mínimo requerido en Certificados de Aportación. (a la disposición vigente, a la fecha de concesión).
 - **No** se concederá a personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o hayan sido declarados como insolventes.
 - **No** se concederán a Personas naturales o jurídicas que mantuvieren o hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 36 meses a la fecha de la solicitud de crédito en la Cooperativa o en cualquier entidad del Sistema Financiero, sea como deudor principal, deudor solidario o codeudor.

- **No** se concederán los préstamos dirigidos a una misma persona natural o jurídica y cuyo monto exceda del 2% (dos por ciento) del patrimonio técnico de la Cooperativa.
- **No** se concederán a personas que estén en mora con la Cooperativa por cualquier tipo de operación (directa, indirecta o contingente), salvo aquellas operaciones cuya mora se justifique por el efecto de un evento natural y que amerite su análisis para la reestructuración.
- **No** se concederán a personas que haya tenido juicios por cobro de dinero, en los últimos 24 meses anteriores a la fecha de la solicitud o se encuentren actualmente enjuiciados por la Cooperativa o cualquier institución del Sistema Financiero Ecuatoriano, comercial u otros que conlleve cobro de dinero.
- **No** se concederán a personas merecedores de una calificación "C", "D" o "E" vigentes a la fecha de la solicitud, en el buró de información crediticia.
- **No** se concederán a aquellas personas que en el sistema financiero y/o comercial registren historial crediticio con categoría "C" en los últimos 6 meses aun cuando a la fecha de la solicitud registren calificación "A"; será exenta únicamente cuando se justifique eventos que determine por fuerza mayor.
- **No** se concederán a las personas con historial crediticio con categoría "D" 6 meses y "E" en los últimos 12 meses aun cuando a la fecha de la solicitud registren calificación "A".
- **No** se concederán a personas cuyas obligaciones directas e indirectas superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
- **No** se concederán a personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos y/o materiales bélicos.
- **No** se concederán a personas o asociaciones de caridad o beneficencia.
- **No** se concederán a Organizaciones políticas.
- **No** se concederán las actividades que atenten contra la moral.
- **No** se concederán a empresas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.
- **No** se concederán a sectores económicos de influencia, que se considere de alto riesgo, determinado mediante un análisis por el departamento pertinente.
- **No** se concederán a personas o solicitudes de operaciones o negocios que intentan aplicar los recursos prestados en:
 - Campañas políticas de cualquier índole.
 - Destinos que contravengan disposiciones legales, regulativas o normativas.
 - Inversiones financieras especulativas, incluida la usura.
 - Proyectos de investigación o experimentales

- **No** se entregar créditos a nombre de otras personas a excepción de poderes
- **No** se entregara créditos mayores a 40.000usd dólares en unidad familiar en microcrédito.

b) Las siguientes operaciones requerirán de un análisis económico – legal, y la aprobación, en caso de proceder, provendrá del Comité de Crédito:

Las personas naturales o jurídicas que:

- Mantengan relación comercial con la cooperativa y que de ella dependerá la mayor parte de sus ingresos.
- Los Abogados, religiosos, los Jueces, Técnicos que presten servicios profesionales a la cooperativa.
- Aquellas personas que no se encuentren dentro del área de influencia de las instituciones determinadas en art, 22, a excepción de aquellos que demuestren un excelente historial crediticio y cumplan a satisfacción las exigencias de la cooperativa.

SECCION V. LIMITES DE OPERACIONES DE CREDITO

Art 15. Límites de Crédito.- La cobertura **integral** de la cuota de crédito no sobrepasara el 50% del flujo neto disponible del sujeto de crédito en cuanto a microcrédito y el 60% en cuanto a consumo, crédito de vivienda se maneja al 60% y pymes al 50%.

Art 16. Monto Normativo.- El monto de crédito no debe ser superior al 2% del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior de la institución, ni superior al 200% del patrimonio del sujeto de crédito.

Art 17. Límite de patrimonio del sujeto de crédito.- El conjunto de las operaciones del sujeto de crédito en ningún caso podrán exceder el 200 % del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiese garantías adecuadas que cubran en lo que excediesen en por lo menos en un 140%.

Art 18. Crédito líquido.- Para créditos líquidos se otorgara hasta el 80% del valor de los depósitos a plazo fijo, los cuales serán la garantía en su totalidad mientras tenga duración el certificado de depósito a plazo fijo. Conforme al monto y tiempo establecidos por la institución.

SECCIÓN V: SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS

Art 19. Sujeto de Crédito.- Son sujetos de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. Las personas

naturales o jurídicas, hombres o mujeres que sean trabajadores (ras) asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionales independientes, comerciantes mayoristas y/o minorista, formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, industria y/o producción, agricultura y/o ganadería, pesca, etc., cuyo domicilio laboral o comercial, esté dentro del área de cobertura geográfica de las agencias u oficinas de atención de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.

Serán los requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad que:

- **Que** Sea socio de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.
- **Que** sean mayores de 18 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad establecido en la póliza de desgravamen, con capacidad legal para contratar. (personas naturales)
- **Que** ejerzan sus actividades económicas en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.
- **Que** desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades que no generen altos riesgos.
- **Que** la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.
- **Que** mantenga un ahorro o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del producto de crédito a solicitar. (según promoción aplicado vigente)
- **Que** no sea garante o deudor solidario de prestatario en mora ante la cooperativa o en cualquier institución del sistema financiero y/o del sector comercial.
- **Que** mantenga la capacidad de endeudamiento y pago.
- **Que** la empresa, microempresa o negocio tenga como mínimo 12 meses de operación.
- **Que** cuente con el nombramiento debidamente legalizado de su representante legal.
- **Que** presente el mecanizado del IESS.

Art 20. Sujeto de Garantía.- Los sujetos de garantía pueden ser trabajadores independientes o dependientes.

Un garante personal debe cumplir:

- Encontrarse en iguales o mejores condiciones del deudor.

Según capacidad y garantía de la obligación a adquirir.

- Cumplir con los requisitos del sujeto del crédito.
- Demostrar tener solvencia económica para asumir el pago del préstamo de su garantizado, si fuera el caso.
- Demostrar debidamente sus ingresos.
- Desarrollar una actividad económica que le permita demostrar su capacidad de pago sobre un monto superior al de su garantizado.

SECCION VI: DISTRIBUCION DE CARTERA.

Art 21. Distribución._ La distribución de la cartera entre los oficiales de crédito será responsabilidad del Jefe de Crédito, quedando a su criterio la forma de distribución, que puede ser:

1. Por tipo de crédito.
2. Por monto.
3. Por zonas geográficas.
4. Por número de operaciones

Art 22. Periodicidad._ El Jefe de Crédito deberá revisar la distribución de la cartera entre sus oficiales de crédito por lo menos una vez al año, con la finalidad de minimizar riesgo.

SECCION VII. NIVELES DE APROBACION.

Art 23. Niveles Autorizados.- Los niveles autorizados para decidir la concesión de créditos; de acuerdo al tipo de producto crediticio y al monto solicitado, están establecidos en la siguiente tabla:

NIVEL	COMITÉS	INTEGRANTES	MONTOS	SECRETARIA
1	COMITÉ DE CREDITO OFICINA	JEFE DE OFICINA, ASESOR DE CREDITO, AUXILIAR DE CREDITO.	De 200usd a 3000usd	AUXILIAR DE CREDITO
2	COMITÉ FABRICA DE CREDITO	ANALISTAS, RESPONSABLE DE FABRICA,	De 200usd a 40.000usd	SECRETARIA DE FABRICA

3	COMITÉ INSTITUCIONAL	GERENTE GENERAL, JEFE DE CREDITO, NEGOCIOS, UNIDAD DE RIESGO.	De 40.001usd en adelante	SECRETARIA DE FABRICA
4	CONSEJO DE ADMINISTRACION	SUS INTEGRANTES	De 200usd en adelante	SECRETARIA DEL CONSEJO

Los diferentes comités de crédito deberán regirse al Reglamento de Comité de Crédito de la Institución.

Art 24. Fábrica de crédito.- unidad conformado como área técnico donde se maneja como parte operativa y analítica conformados por:

- Secretaria de fábrica de crédito
- Verificación de fábrica de crédito
- Analista fábrica de crédito
- Digitación fábrica de crédito

SECCIÓN VIII AHORRO GARANTIA

Art 25. Base de crédito.- Los saldos que el socio mantenga en las cuentas de ahorros podrán constituirse como la base del crédito. Permanecerán inmovilizados durante la vigencia del crédito; y en casos excepcionales el Jefe de Crédito tiene la posibilidad de transferir el encaje a ahorros a la vista bajo las siguientes circunstancias: parcialmente, respetando la relación de encaje versus el capital en base a la relación inicial de encaje con la que fue otorgada el crédito, siempre y cuando sea para cubrir cuotas atrasadas de los socios, cuando el socio no tenga obligaciones crediticias directas o indirectas vigentes con la Institución o cuando el valor del ahorro garantía cubra la totalidad de la deuda del socio y ésta sea liquidada de forma total.

Art 26. Relación ahorro encaje versus monto.- El monto de ahorro garantía versus el monto de los créditos están establecidos en las siguientes tablas.

Primera y Segunda Operación de Crédito.

TIPO DE CREDITO	RELACION ENCAJE
CONSUMO	10 X 1
MICROCREDITO	10 X 1
VIVIENDA	10 X 1

Tercera y Cuarta Operación de Crédito.

TIPO DE CREDITO	RELACION ENCAJE
CONSUMO	15 X 1
MICROCREDITO	15 X 1
VIVIENDA	15 X 1

Quinta Operación de Crédito en adelante.

TIPO DE CREDITO	RELACION ENCAJE
CONSUMO	20 X 1
MICROCREDITO	20 X 1
VIVIENDA	20 X 1

* Aplica para las personas que mantengan calificación hasta B, para créditos con un plazo mayor a un año.

Art 27. Acreditación.-El valor de los préstamos concedidos por la Institución será acreditado en la cuenta de ahorro de los socios y toda recuperación se efectuará mediante débito de dicha cuenta del socio o pago por ventanilla.

SECCIÓN IX GARANTÍAS

Art 28. Garantías adecuadas.-La garantía constituye la segunda fuente de pago, ya que la cancelación del crédito será establecida por la capacidad de pago y/o por la generación propia de recursos de la persona natural, actividad o negocio del socio. La garantía es un elemento del crédito que mejora la condición de riesgo crediticio, pero no es un factor determinante para su concesión, en consecuencia, se exigirán las garantías adecuadas al riesgo crediticio; no obstante no se otorgarán operaciones basándose exclusivamente en la garantía.

Art 29. Cobertura mínima de garantía.- El Catálogo de Productos define para cada categoría de crédito, el tipo y valor de las garantías hipotecaria y prendaria. En ningún caso será menor al 140% del valor de crédito solicitado, en caso de bienes inmuebles del valor de oportunidad del avalúo.

Art 30. Avalúo.- Todo bien inmueble entregado a la Institución como garantía real, deberá estar respaldado por un avalúo comercial, realizado por peritos evaluadores idóneos independientes,

designados por la institución, de aquellos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o Superintendencia de Bancos y Seguros.

Art 31. Gastos de avalúo.- Los gastos por avalúos, constitución jurídica y registro, serán cancelados por el socio solicitante.

Art 32. Garante Solidario.- Podrán ser garantes solidarios en operaciones crediticias las personas naturales socios o no de la Institución.

Art 33. Garantía solidaria.- Las garantías personales siempre serán solidarias, a fin de permitir en el caso de mora la exigibilidad de la operación a todos los deudores solidarios.

SECCIÓN X GARANTÍAS PRENDARIAS

Art 34. Garantía prendaria.- La garantía prendaria podrá constituirse sobre, vehículos. Para su legal constitución se elaborará el respectivo contrato, debidamente inscrito en el Registro Mercantil, esto aplica solo para la adquisición de vehículos, maquinaria a través de cualquier patio o concesionario de vehículos.

Art 35. Libre de gravamen.- Para la constitución de una garantía prendaria, el bien deberá estar libre de todo gravamen, y deberá acreditarse satisfactoriamente su propiedad.

Art 36. Prenda asegurada.- El bien prendado deberá contar con una póliza de seguros, la cual será certificada como primer beneficiario la cooperativa y entregada a la Institución, hasta que cubra el 80% de la totalidad de crédito.

SECCIÓN XI GARANTÍAS HIPOTECARIAS

Art 37. Garantía hipotecaria.- La garantía hipotecaria se constituye únicamente sobre bienes inmuebles, tales como terrenos, casas, departamentos, edificios, etc., que se encuentren ubicados en la zona de influencia de la Institución. Los avalúos de las hipotecas tendrán una validez mientras se mantenga vigente la operación de Crédito. Su legalización se realiza a través de escritura pública debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.

Art 38. Aplicaciones de garantía hipotecaria.- La Institución exigirá este tipo de garantía, especialmente para las operaciones con las siguientes condiciones:

Garantía hipotecaria se solicitara a partir de los montos de cada

producto interno.

Art 39. Precedente para garantía hipotecaria.- Previamente a la constitución de la garantía hipotecaria, deberá contarse con un nuevo avalúo o reevaluó.

Art 40. Financiamiento máximo sobre cobertura.-El monto financiado será hasta el 70 % en bienes inmuebles del valor comercial.

Art 41. Obligatoriedad de perito a valuador.-El socio que requiera un avalúo para acceder un crédito en la Cooperativa, tiene la obligación de obtener el peritaje del profesional señalado por la Institución.

SECCIÓN XII MONTOS, PLAZO DE CRÉDITO Y FRECUENCIA DE PAGO

Art 42. Fijación de Plazos.- La política general para la fijación de los plazos máximos de los créditos por producto estarán en función de la composición de la cartera de captaciones, observando el adecuado calce entre éstas y las colocaciones. En ningún caso deberán ser mayores a cinco años para créditos de consumo, microcrédito y Pymes

Art 43. Condiciones para fijar plazos.- El monto y plazo de los créditos serán fijados de acuerdo con el tipo de crédito, la capacidad de pago del sujeto y el destino del crédito.

Art 44. Frecuencias de Pagos.- El socio y el oficial de crédito propone la frecuencia de pago de acuerdo a la actividad económica y destino de crédito. (semanal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral y semestral).

SECCIÓN XIII TASA DE INTERÉS Y TASA MORA

Art 45. Fijación de tasas.- La fijación de tasas de interés se sustentará en una metodología de cálculo que considere los costos de captación y demás gastos en que incurre la Institución, además de los máximos legales fijados por el Banco Central del Ecuador.

Art 46. Cálculo Interés sobre saldos de capital.- En todos los casos el cálculo del interés en los créditos se hará sobre los saldos deudores de capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Art 47. competitividad de tasas.- El Comité de tesorería evaluará permanentemente la competitividad de las tasas de interés activas, para mantenerlas actualizadas acorde al mercado, siempre que no contravenga la normativa.

Art 48. Tasa de mora.- Cuando el socio ha caído en mora, es decir haya dejado de cancelar las cuotas de su crédito en los plazos acordados, la Institución cobrará la tasa de interés de mora máxima determinada por la Ley, la que se calculará a partir del primer día posterior a la fecha de pago, sobre el monto del capital vencido.

Art 49. Valores por gestión de recuperación.- Al cobro de valores por gestión de cobranza, se podrá determinar valores adicionales para cubrir los gastos, debidamente sustentados, que genere las gestiones de recuperación y cobranza de la Institución, dentro de los parámetros legales y normativos.

Los valores incurridos en gestión de recuperación, serán cargados al valor de la cuota vencida.

Nota: Los valores generados por gestión de cobro y que no sean cargados al SFC de forma diaria por parte de los asesores será asumido por el responsable de la administración de la cartera asignada el cuadro de valores se maneja en anexo.

SECCIÓN XIV: EXPEDIENTES DE CREDITO

Art 50. Expedientes.- La Institución mantendrá expedientes individuales de crédito para cada uno de sus socios. De acuerdo con el tipo de crédito, contendrá la siguiente documentación:

Expediente operativo:

- a. Informe Básico Del Socio (actualización de datos)
- b. Solicitud de crédito del socio;
- c. Copias de las Cédulas y Certificados de votación del socio y cónyuge
- d. Reporte de la Central de Riesgos del socio y cónyuge
- e. Rol de pagos u otros documentos que justifiquen los ingresos del Socio y cónyuge. Cuando un socio declare ingresos que provienen de países extranjeros deberá adjuntar una copia

de los respectivos recibos que evidencie envíos por los dos últimos meses.

- f. Copia del pago de servicios básicos, (Luz, agua o teléfono.) del socio y garante.
- g. Mecanizado del IESS;
- g. Comprobante de liquidación del préstamo;
- h. Orden de Pago;
- i. Tabla de amortización del crédito actual;
- j. Copia del pagaré
- k. Autorización de débito automático de los valores pendientes.
- l. Solicitud de los garantes (Respaldo de activos)
- m. Otros documentos si es que los hubiere (Respaldo de activos)
- n. Informe de inspección
- o. Informe socio-económico.
- p. Hoja de verificación
- q. Resolución
- r. Hoja de observación (en el caso de ser necesario)

Expediente Legal

- a. Contrato de crédito
- b. Escritura de constitución de Hipotecas.
- c. Certificado de gravámenes actualizado.
- d. Avalúo del bien a hipotecarse o a prendarse.

Correspondencia, las comunicaciones relevantes cursadas entre la Institución y el socio, se archivarán en la carpeta del socio

Art 51. Confidencialidad de expedientes.- Todos los expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales.

Art 52. Traslado de expedientes.- Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados de la Institución. Alguna excepción podrá presentarse cuando los Jefes de Agencias o el representante legal lo autoricen mediante memorando;

Art 53. Acceso a expedientes.- Los oficiales de crédito, gerentes, abogados, Jefe de crédito, Jefes de Agencias tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma o inicial bajo la autorización del responsable de custodio;

Art 54. Responsabilidad de expedientes.- Los oficiales de crédito serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus socios asignados.

Art 55. Responsabilidad del asesor legal.- El Asesor legal o quien haga sus veces, será el responsable del manejo de las carpetas de trámites legales encomendados a él.

Art 56. Opinión legal sobre expedientes.- El Asesor legal dará su opinión en cuanto a los documentos legales que sustentan el crédito, para emitir un informe resumen, acerca de la sustentabilidad de estos documentos.

SECCIÓN XV: SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Art 57. Seguimiento de crédito.- Los créditos serán sujeto de seguimiento continuo por parte de los oficiales de Crédito en donde se asignara un número determinado en base a un muestreo mensual realizado por la unidad de Riesgos el cual será distribuido a los oficiales verificando que no se repita su cartera de socios. Para el efecto, se tomará en cuenta el entorno económico y el de mercado, la situación del negocio, actividad, la condición personal del deudor y su estabilidad familiar. El seguimiento será documentado y se adjuntará en la carpeta del socio, si se ha identificado una condición que implique un riesgo de crédito, se emitirá un informe al jefe inmediato superior destacando las advertencias o alertas relevantes sobre cambios que afecten la condición de riesgo crediticio, para que se dispongan las acciones pertinentes.

Art 58. Consideraciones del seguimiento.- El seguimiento se realizará a las operaciones de crédito considerando para el efecto los riesgos implícitos en cada actividad y métodos aleatorios de selección.

Art 59. Análisis de seguimiento.- El análisis durante el seguimiento no sólo estará orientado a vigilar la probabilidad de pago de los créditos sino a evaluar la calidad de la administración y las posibilidades de crecimiento del negocio o actividad productiva del deudor, en el caso de los microcréditos; y la situación laboral del socio en el caso de la cartera de consumo.

Art 60. Verificación de recursos otorgados.- Por medio de las visitas de seguimiento, el oficial de crédito verificará que los recursos entregados al deudor, en calidad de crédito, se hayan utilizado por éste conforme al destino o fin para el que lo solicitó.

Art 61. Obligación del deudor.- El deudor está en la obligación de brindar las facilidades a los representantes de la Institución para la supervisión correspondiente.

Art 62. Declaración de plazo vencido.- De comprobarse documentadamente desviaciones en el uso del crédito a base de muestreo en actividades restringidas, la Institución podrá declarar el préstamo de plazo vencido e iniciar la gestión de recuperación por la vía administrativa o judicial, de conformidad con la Ley.

Art 63. Visita de seguimiento mínima.- El Oficial de Crédito realizará al menos una visita al año durante la vigencia del crédito.

Art 64. Tiempo para visita.- El seguimiento del crédito se lo realizara al mes siguiente del desembolso, para verificar la real utilización de los recursos del crédito en el destino para el que fuera otorgado en base al muestreo.

Art 65. Visitas posteriores.- La periodicidad de posteriores visitas, serán definidas considerando los plazos, montos, tipo de los créditos y calificación de riesgo.

SECCIÓN XVI. TIPO DE CREDITOS.

Art 66. Créditos Nuevos.- Son operaciones otorgadas a los sujetos de crédito por primera vez, siempre y cuando cumplan con las condiciones estipuladas en el presente manual.

Art 67. Novación.- Se entenderá como “Novación” a la operación que teniendo un buen comportamiento de pago, incrementa el saldo de capital pendiente del pago, a la fecha de la novación, modificando el plazo y condiciones del crédito como si se tratase de una nueva operación.

Art 68. Porcentaje mínimo para novación.- Se podrá novar, a solicitud del socio, los préstamos que hubieren sido cancelados en las condiciones pactadas, tanto el capital como los intereses, cuando el socio haya cancelado al menos el 50 % del plazo del último crédito vigente.

Art 69. Refinanciamiento._ Procederá cuando la institución prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable o capacidad de pago, genere utilidades o ingreso neto

en su actividad productiva o de comercialización y presente una categoría de hasta B-2 y en el Sistema Financiero.

Art 70. Condiciones para el refinanciamiento:

a) Se entenderá como una medida excepcional para regularizar el comportamiento del pago del deudor, no podrá convertirse en práctica recurrente dentro del proceso de recuperación de la cartera de créditos.

b) Se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga en la institución al momento de efectuar la operación.

Art 71. Reestructuración de crédito.- La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras como un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para pagar sus obligaciones y cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia.

Art 72. Condiciones para la reestructuración.- Sera aplicable para aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de pago y presente una calificación de riesgo desde C-1 hasta E, en la entidad y en el sistema financiero. Las operaciones reestructuradas que hayan incumplimiento del pago de al menos tres cuotas si los pagos son mensuales o inferiores, y por el incumplimiento de una cuota si su obligación es bimestral, trimestral o semestral, serán declaradas de plazo vencido y se procederá al castigo.

SECCIÓN XVIII: CALIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

Art 73. Calificación por antigüedad.- Los créditos de consumo, microcrédito, vivienda o Pymes serán calificados en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos, pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones en base de los parámetros definidos por el Organismo de Control.

Art 74. Provisiones.- Las provisiones se ajustarán a los criterios del Comité ejecutivo, considerando los mínimos que establece la norma de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta Bancaria, que son los siguientes:

Aclaratoria.- Cabe recalcar que en la actualidad la normativa rige para las instituciones del Sistema Financiero del segmento 4, la presente tabla nos sirve como referencia comparativa para el cálculo de provisiones ya que la institución constituye las provisiones en base al presupuesto anual y al régimen tributario.

CAPÍTULO III: DEL CASTIGO Y RECUPERACION DE CREDITOS

SECCIÓN I: CASTIGO DE CARTERA

Art 75. Castigo de cartera.- El castigo de la cartera será de acuerdo a lo que determina la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Junta Bancaria.

El valor de todo préstamo cuyo deudor estuviere en mora tres años serán castigadas obligatoriamente, debiendo notificar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En el caso de lo menores a tres años se contabilizara acampando a la solicitud la documentación pertinente que la justifique inclusive la justificación de la superintendencia.

Art 76. Notificación en caso de dividendo.- En el caso de operaciones que se contratan bajo la modalidad de cuotas o dividendos, si un dividendo se encuentra en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada debiendo notificar del particular a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Art 77. Gestiones antes del castigo.- El castigo de cartera no releva a las gestiones correctivas, extrajudiciales y judiciales que se deban realizar a efecto de procurar la recuperación de la cartera castigada.

Art 78. Mora.- Se considerará que un crédito está en mora, desde el primer día posterior a la fecha en que debió realizar el pago.

SECCIÓN II: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Art 79. Recuperación.- La gestión de recuperación de cartera tiene por objeto gestionar el riesgo crediticio para mantenerlo en los niveles establecidos por la Institución, evitando impactos en la liquidez, solvencia y operatividad de la institución.

Art 80. Responsabilidad del seguimiento.- Es obligación de los asesores de Crédito efectuar un seguimiento continuo de la cartera que ha colocado, a fin de detectar oportunamente cualquier anomalía en el pago de los créditos, tales como retrasos en el pago.

Art 81. Ciclo de recuperación.- La recuperación de los créditos seguirá las siguientes fases a través de área específica (contac center)

Pre-Cobranza.- Es la gestión telefónica destinada a recordar a aquellos prestatarios que presentan condiciones de atraso en los pagos, que en los próximos dos días se vencerá su cuota de crédito.

Adicionalmente se aplicará la pre-cobranza cuando a juicio del Oficial de crédito que ha hecho un seguimiento continuo de su cartera colocada, existen características que hace prever riesgos de crédito.

Cobranza Inicial.- Corresponde esta recuperación, cuando el socio ha caído en mora hasta un máximo de cinco días.

a) Si el socio no ha comunicado una demora en el pago, se procederá con notificaciones telefónicas tanto al deudor como a sus garantes.

En el caso de no ser localizado el socio, el Oficial de crédito enviará una comunicación solicitando el pago inmediato.

b) Es responsabilidad del Oficial de crédito efectuar esta primera etapa de cobranza, debiendo detectar cualquier inconveniente que sea causal para traspasar la cartera de un socio a la siguiente etapa de cobranza correctiva.

Cobranza Correctiva.- Es la etapa donde el asesor entrega las primeras notificaciones para la gestión de cobranza de los socios que hayan incurrido en mora en un periodo del sexto día de mora.

- **Primera notificación.-** Sera entregada al socio que incumpla su pago desde el día seis hasta el día veinte.
- **Segunda notificación.-** Sera entregada al socio y garante que incumpla su pago desde el día veinte y uno hasta el día cuarenta y cinco.
- **Tercera notificación.-** Sera entregada al socio y garante que

incumpla su pago desde el día cuarenta y seis hasta el día sesenta.

Cobranza Extrajudicial.- Esta cartera comprende los créditos que hayan caído en mora por más de sesenta días.

En esta etapa se procederá a efectuar visitas de campo por parte del Oficial de Crédito previo a un informe de seguimiento de cobro, en el cual estará detallado de manera cronológica las gestiones realizadas, quien podrá negociar pagos hasta que el socio se iguale en el crédito o cancele toda la obligación. Procurando en lo posible tener un compromiso de pago extrajudicial en cualquier período de mora, una vez formalizado dicho compromiso de pago extrajudicial, las gestiones de la cobranza estarán dirigidas a seguir el fiel cumplimiento de este compromiso.

Los compromisos de pago con socio, solo podrán afectar a las cuotas vencidas; no pudiendo el ejecutor de la cobranza pactar o negociar pagos de cuotas con vencimientos futuros.

- **Primera notificación.-** Sera entregada al socio que incumpla su pago desde el día sesenta y uno hasta el día ochenta.
- **Segunda notificación.-** Sera entregada al socio que incumpla su pago desde el día ochenta y uno hasta el día cien.
- **Tercera notificación.-** Sera entregada al socio que incumpla su pago desde el día ciento uno hasta el día ciento quince.

Teniendo de esta manera el socio una prórroga de 5 días para ajustarse en los pagos antes de enviar su expediente crediticio a la etapa de cobranza judicial.

Cobranza Judicial.- Es responsabilidad del asesor legal en evaluar la recuperación de créditos que han caído en mora, por más de 120 días, a través de las acciones correctivas y extra-judiciales así como los que estén en demanda judicial y en los que no haya existido negociación alguna o pago por parte del socio excepto para los créditos cuyos saldos sean inferiores a \$500,00, considerando que los costos de la gestión pueden ser superiores a los montos a recaudar.

a) En esta etapa se procede con la demanda judicial y se adoptan todas las medidas legales necesarias para asegurar la recuperación de la obligación.

b) Esta etapa es de responsabilidad área de cobranza de la institución, quien deberá coordinar con los oficiales de crédito, oficiales de cobranza, abogados externos etc. para la recuperación total del crédito, más intereses de mora, comisiones de gestión de cobranza y gastos judiciales.

c) En caso que la Institución deba recuperar un crédito moroso por esta vía, los gastos en que incurra serán cubiertos por el socio deudor.

d) En el caso de que un socio que ha caído en mora y se proceda al cobro por la vía judicial, y este consigne en el Juzgado luego de la liquidación ordenada por el Juez y con esta no cubra el total de la deuda quedando un saldo en la tabla de amortización por pagar, la Institución asumirá ese saldo tomando de la cta. Provisiones cuentas incobrables por cuanto la causa con este trámite queda finiquitada"

e) Las carpetas de créditos que pasen al asesor legal, deberá estar acompañadas de un informe de seguimiento de cobro, en el cual estará detallado de manera cronológica las gestiones realizadas.

Dación en pago por vía judicial o extrajudicial.- podrá recibirse como dación en pago por una obligación o deuda que mantenga un socio con la institución, bienes muebles o inmuebles previos avalúo, el cual será aprobado por el Comité Integral de Administración de Riesgos,

CAPÍTULO IV: PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO

SECCION I DEL PROCESO

Art 82. Responsabilidad del proceso.- El proceso de concesión y recuperación de cartera, es responsabilidad del Jefe de crédito, quien a su vez tiene subalternos, que son responsables de sus actividades, dentro del proceso de crédito.

Art 83. Descriptivo del procedimiento.- El procedimiento o descripción de la concesión de crédito de igual forma estará estructurado de forma secuencial y lógica, alineado a las políticas; por lo que deberá ser claro y precisar las actividades que se llevan a cabo en dicho procedimiento.

Art 84. Responsabilidad de actualización.- La responsabilidad de actualizar el proceso recae sobre el dueño del proceso (jefe de

colocaciones), quien con base a: análisis sustentados, normativa, o resolución de la junta bancaria encaminará su propuesta a la unidad de riesgos y posteriormente presentada al Consejo de Administración para su aprobación.

CAPÍTULO V: DIFUSION DEL MANUAL

SECCIÓN I DIFUSIÓN DEL MANUAL GENERAL DE CRÉDITO

Difusión.- El Manual General de Crédito, deberá ser distribuida por parte del Jefe de crédito a todo el personal de la Institución para su conocimiento;

Actualización.- Cada vez que se incorporen nuevas disposiciones al presente Manual, el subgerente de Negocios organizará un taller de difusión en el que participará todo el personal relacionado con la gestión crediticia de la Institución;

Capacitación sobre el manual.- En el plan anual de capacitación se hará constar al menos un taller de socialización del Manual General de Crédito al que deberán asistir todos los directivos, administradores, funcionarios y empleados de la Institución;

Custodia del manual.- El Manual General de Crédito, quedará bajo la custodia de secretaria del Consejo de Administración.

Obligaciones.- Es obligación del personal de crédito el conocimiento global del Manual General de Crédito y por tanto no será una justificación frente a incumplimientos, las manifestaciones de desconocimiento de las políticas, límites, procedimientos y restricciones señaladas en el mismo.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente manual general de crédito fue discutido y aprobado en sesión del concejo de administración, celebrada el 27 de mayo del 2013.



MANUAL DE CRÉDITO
PROPUESTO



CAPITULO I: BASE, OBJETO, ALCANCE

SECCION I: BASE LEGAL, NORMATIVA Y ESTATUTARIA APLICABLE

Art 1. Política general.....pág. 5

SECCION II: OBJETIVO GENERAL

Art 2. Objetivo general.....pág. 5

Art 3. Objetivos específicos.....pág. 5

Art 4. Ámbito de aplicación.....pág. 5

SECCION III: DISPOSICIONES GENERALES

Art 5. Derecho a crédito.....pág. 6

Art 6. Reformas.....pág. 6

Art 7. Niveles de aprobaciónpág. 6

Art 8. Veracidad de la información.....pág. 6

Art 9. Productos.....pág. 6

Art 10. Productos nuevos.....pág. 10

Art 11. Productos eventuales.....pág. 10

Art 12. Clasificación de créditos.....pág. 10

SECCION IV: CONFLICTOS DE LOS INTERES

Art 13. Solicitudes de crédito.....pág. 10

Art 14. Parentesco.....pág. 11

Art 15. Igualdad de condiciones.....pág. 11

Art 16. Vinculados.....pág. 11

Art 17. Crédito al auditor.....pág. 12

CAPITULO II: POLITICAS DE CREDITO

SECCION I: DESTINO DE CREDITO

Art 18. Dirección de los créditos.pág. 12

Art 19. Destino de los créditos.pág. 12

SECCION II: DIVERSIFICACION EN LA COLOCACION

Art 20. Límites de exposición.....pág. 12

SECCION III: RESTRICCION DE CREDITO

Art 21. Restricción.....pág. 13

Art 22. Actividades restringidas.....pág. 13

SECCION IV: LIMITES DE OPERACIONES DE CREDITO

Art 23. Límites de crédito.....pág. 16

Art 24. Monto normativo.....pág. 16

Art 25. Límite del patrimonio del sujeto de crédito.....pág. 16

Art 26. Crédito liquido.....pág. 16

SECCION V: SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER A CREDITO

Art 27. Sujeto de créditopág. 16

Art 28. Sujeto de garantíapág. 17

SECCION VI: DISTRIBUCION DE CARTERA

Art 29. Distribución.....pág. 18

Art 30. Periodicidad.....pág. 18

SECCION VII: NIVELES DE APROBACION

Art 31. Niveles de autoridades.....pág. 18

SECCION VIII: AHORRO GARANTIA

Art 32. Garantía inmovilizada.....pág. 19

Art 33. Relación ahorro encaje versus monto.....pág. 19

Art 34. Acreditación.....pág. 19

SECCION IX: GARANTIAS

Art 35. Garantías adecuadas.....pág. 20

Art 36. Cobertura mínima de garantías.....pág. 21

Art 37. Avaluó.....pág. 21

Art 38. Gastos de avaluó.....pág. 21

Art 39. Garante solidario.....pág. 21

Art 40. Garantías solidarias.....pág. 21

SECCION X: GARANTIA PRENDARIAS

Art 41. Garantía prendaria.....	pág. 21
Art 42. Libre de gravamen.....	pág. 22
Art 43. Prenda asegurada.	pág. 22

SECCION XI: GARANTIAS HIPOTECARIAS

Art 44. Garantía hipotecaria.....	pág. 22
Art 45. Aplicaciones de garantía hipotecaria.....	pág. 22
Art 46. Precedente para garantía hipotecaria.	pág. 22
Art 47. Financiamiento máximo sobre cobertura.....	pág. 22
Art 48. Obligatoriedad del valuador.....	pág. 23

SECCION XIII: MONTOS, PLAZOS DE CREDITO Y FRECUENCIA DE PAGO

Art 49. Fijación de plazos.	pág. 23
Art 50. Condiciones para fijar plazos.....	pág. 23
Art 51. Frecuencias de pagos.....	pág. 23

SECCION XIV: TASA DE INTERES Y TASAS DE MORA

Art 52. Fijación de tasas.....	pág. 23
Art 53. Calculo interés sobre saldos de capital.....	pág. 23
Art 54. Competitividad de tasas.....	pág. 23
Art 55. Tasa de mora.....	pág. 23
Art 56. Valores por gestión de recuperación.....	pág. 24

SECCION XV: EXPEDIENTES DE CREDITO

Art 57. Expedientes.....	pág. 24
Art 58. Confidencialidad de expedientes.....	pág. 24
Art 59. Traslado de expedientes.....	pág. 25
Art 60. Acceso a expedientes.....	pág. 25
Art 61. Responsabilidad de expedientes.....	pág. 26
Art 62. Responsabilidad del Oficial de legal.....	pág. 26
Art 63. Opinión legal sobre expedientes.....	pág. 26

SECCION XVI: SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE CREDITO

Art 64. Seguimiento de crédito.....	pág. 26
Art 66. Análisis de seguimiento.....	pág. 27
Art 67. Verificación de recursos otorgados.....	pág. 27
Art 68. Obligaciones del deudor.....	pág. 27
Art 69. Declaración de plazo vencido.....	pág. 27
Art 70. Visita de seguimiento mínima.....	pág. 27
Art 71. Tiempo para visita.....	pág. 27
Art 72. Visitas posteriores.....	pág. 27

SECCION XVII TIPO DE CREDITO

Art 73. Créditos nuevos.....	pág. 28
Art 74. Novación.....	pág. 28
Art 75. Porcentaje mínimo para novación.....	pág. 28
Art 76. Refinanciamiento.....	pág. 28
Art 77. Condiciones para su otorgamiento.....	pág. 28
Art 78. Créditos restructurados.....	pág. 28
Art 79. Condiciones para su otorgamiento.....	pág. 29

SECCION XVIII: CALIFICACION Y CONSTITUCION DE PROVISIONES

Art 80. Calificación por antigüedad.....	pág. 29
Art 81. Provisiones.....	pág. 29

CAPITULO III: DEL CASTIGO Y RECUPERACION DE CREDITOS

SECCION I: CASTIGO DE CARTERA

Art 82. Castigo de cartera.....	pág. 29
Art 83. Notificación en caso de dividendos.....	pág. 31
Art 84. Gestiones antes de castigo.....	pág. 32
Art 85. Mora.....	pág. 32
Art 86. Recuperación.....	pág. 32
Art 87. Responsabilidad de seguimiento.....	pág. 32
Art 88. Ciclo de recuperación.....	pág. 32

Pre-cobranza
Cobranza inicial
Cobranza correctiva
Cobranza extrajudicial
Cobranza judicial

CAPITULO IV: PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE CREDITO

SECCION I: DEL PROCESO

Art 89. Responsabilidad de proceso.....pág. 32
Art 90. Descriptivo del procedimiento.....pág. 35
Art 91. Responsabilidad de actualización.....pág. 35

CAPITULO V: DIFUSION DEL MANUAL

SECCION I: DIFUCION DEL MANUAL GENERAL DE CREDITO

Art 92. Difusión.....pág. 36
Art 93. Actualización.....pág. 36
Art 94. Capacitación sobre el manual.....pág. 36
Art 95. Custodia del manual.....pág. 36
Art 96. Obligaciones.....pág. 36

CAPITULO I: BASE, OBJETO Y ALCANCE.

SECCION I: BASE LEGAL, NORMATIVA Y ESTATUTARIA APLICABLE.

Art 1. Política General.- Las políticas del presente manual se sujetan a las siguientes Leyes, Normas y demás disposiciones aplicables a las instituciones Financieras controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Junta Bancaria.

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Ley General del Sistema Financiero

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria

Codificación de Resoluciones del Banco Central del Ecuador.

Resolución 043-2015-F, 044-2015-F, 127-2015-F, 129-2015-F, 130-2015-F, 133-2015-F y los demás que se emitan a lo posterior del presente manual general de crédito.

Estatuto Social de la Institución.

SECCION II. OBJETIVO Y ALCANCE

Art 2. Objetivo General.- Estandarizar los lineamientos rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de crédito para una correcta administración de la cartera basada en lo estipulado por los Organismos de Control y aplicando la metodología de crédito encajados a las necesidades de la institución y del mercado.

Art 3. Objetivos Específicos:

Establecer los mecanismos de gestión de créditos, límites, constitución de garantías, evaluación, y niveles de aprobación para créditos que se otorga a los

solicitantes, precisando sus derechos y obligaciones como sujetos de crédito así como de los avales.

Optimizar las herramientas de administración, seguimiento y control de los créditos otorgados, siendo proactivos ante posibles situaciones de falta de pago por parte de los socios permitiéndonos minimizar riesgos.

Aplicar criterios homogéneos en el personal involucrado en el proceso de crédito de la COOPERATIVA “CHIBULEO LTDA.” principalmente los oficiales de crédito, analistas y jefes de agencia, con la profesionalización en la aplicación de la metodología de crédito.

Art 4. Ámbito de Aplicación.- El ámbito de aplicación del presente manual, se aplica a todas las unidades operativas del área de crédito.

SECCION III. DISPOSICIONES GENERALES.

Art 5. Derecho a Crédito.- Todos los socios de la Cooperativa que mantengan el saldo mínimo en la cuenta de Certificados Aportación, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos estipulados en el presente manual.

Art 6. Fortalecimiento del Fondo Irrepartible.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa aprobación de sus respectivos consejos de Administración, podrán requerir de sus socios hasta un 3% del monto del crédito desembolsado a su favor que se destinará a fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal.

Las cooperativas de ahorro y crédito que mantuvieren una relación del patrimonio técnico constituido y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes menor o igual al nueve por ciento (9%), destinarán de forma obligatoria el 3% del monto del crédito desembolsado en favor de sus socios para fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal.

El porcentaje destinado a fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal no se considerará para el cálculo y reporte de las tasas de interés activas efectivas establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Para los créditos con plazo menor a un año el cálculo del porcentaje que se destine al Fondo Irrepartible de Reserva Legal será en forma anualizada. Si el plazo es superior a un año el cálculo se efectuará por una sola vez y se calculará sobre la base del monto de la operación y no en forma anualizada. Tomado del art. 1 de la resolución 127-2015-F.

Art 7. Reformas.- el concejo de administración será la encargada de aprobar los, las modificaciones del manual general de crédito. Y la gerencia aprobara los procesos y procedimientos, según sus atribuciones.

Art 8. Niveles de Aprobación.- Los niveles de aprobación de crédito serán acatados por todos los estamentos de la institución. Toda inobservancia a los lineamientos del manual de crédito será sancionado de acuerdo al reglamento interno administrativo y de trabajo.

Art 9. Veracidad de la información.- El oficial de crédito, es responsable de la calidad y la veracidad de la información que se obtenga de los solicitantes de créditos (deudor y garante). Esta información será procesada bajo los principios de profesionalidad, transparencia y confidencialidad, como también bajo la correcta aplicación de las tecnologías y herramientas establecidas en la metodología de crédito.

Art 10. Productos de Crédito - La SEPS ha dispuesto los siguientes segmentos a ser atendidos por las instituciones del sistema financiero nacional, y son:

Crédito Productivo.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Para el Crédito Productivo se establece los siguientes sub segmentos de crédito:

Productivo Corporativo,- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

Productivo Empresarial.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD5,000.000.00.

Productivo PYMES.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00

Crédito Comercial Ordinario.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

Crédito Comercial Prioritario.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados y los créditos entre entidades financieras.

Para el Crédito Comercial Prioritario se establecen los siguientes subsegmentos:

Comercial Prioritario Corporativo.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5, 000,000.00.

Comercial Prioritario Empresarial.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

Comercial Prioritario PYMES.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad (según la Ley de Régimen Tributario) o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD 100,000.00 y hasta usd 1,000,000.00.

Crédito de Consumo Ordinario.- Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito de Consumo Prioritario.- Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Crédito Educativo.- Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

Crédito do Vivienda de Interés Público.- Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

Crédito Inmobiliario.- Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

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

Para el Microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

Microcrédito Minorista.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Microcrédito de Acumulación Simple.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Microcrédito de Acumulación Ampliada.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Crédito de Inversión Pública.- Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública

prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

Art 11. Productos nuevos.-Los productos de crédito nuevos, que se vayan a crear deberán ser analizados por las áreas de Negocios, financiero, conjuntamente con la Gerencia General y Riesgos, respecto de las características especiales que vayan a tener dichos productos y puesto en consideración del Comité de Riesgos, para que a su vez se presente al Consejo de Administración para la respectiva aprobación.

Art 12. Productos eventuales.- Los productos eventuales por campaña deberán ser analizados por las áreas de negocios, financiero y Riesgos, podrán ser promocionados previa autorización de Gerencia General.

Art 13. Clasificación de créditos.- Los créditos se clasificarán de conformidad con las políticas vigentes de la institución; las cuales, estarán alineadas a las normativas externas de control.

SECCION IV. CONFLICTO DE INTERESES.-

Art 14. Solicitudes de Crédito.- Las solicitudes de crédito no podrán ser evaluadas, recomendadas, aprobadas ni sujetas a votación por los organismos de crédito, por directivos, assembleístas, funcionarios y empleados de la institución que vayan a ser beneficiarios de dicho crédito o que tengan relación de parentesco o negocio con el socio solicitante.

Art 15. Parentesco.- El parentesco se considera hasta el cuarto grado de consanguinidad y dentro del segundo grado de afinidad, según estipula la normativa.

Art 16. Igualdad de condiciones.- Los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la institución, y vinculados, podrán realizar prestamos en las mismas condiciones que cualquier socio.

Art 17. Vinculados.- Las personas vinculadas a los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la Institución no podrán obtener créditos directos o

indirectos en condiciones preferenciales, en cuanto a plazo, monto, garantía, tasas de interés o en condiciones diferentes a las señaladas en este reglamento al resto de socios.

Serán considerados vinculados a los siguientes cargos:

- Administradores Directos:
- Vocales del Consejo de Administración y Vigilancia, principales y suplentes
- Gerente General

Funcionarios:

- Jefe de Crédito y Cobranza
- Coordinador de Riesgos
- Jefes de Agencia
- Asesores de Crédito
- Auditor interno
- Subgerente de Negocios
- Tesorero
- Jefe de captaciones
- Oficial de Cumplimiento
- Coordinadora de la Fábrica de créditos
- Analista de crédito
- Verificadores
- Jefe de Captaciones y asistentes o quien haga sus veces.

El cupo de crédito para los vinculados no podrá ser superior al 10 % para el grupo, ni el límite individual superior al 1% del patrimonio técnico, calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Art 18. Crédito al Auditor.- El auditor externo, no podrá mantener operaciones de crédito en la institución de manera directa o indirecta mientras dure el contrato de prestación de servicios.

CAPITULO II POLITICAS DE CREDITO

SECCION I. DESTINO DE CREDITO.

Art 19. Dirección de los créditos.- Los créditos propenderán a lograr el desarrollo socio - económico de los socios de la Institución.

Art 20. Destino de los créditos.- Haciendo referencia a la tabla homologada, la 36-6, emitida por el BCE, como organismo de control y su calificación para los segmentos correspondientes, la cooperativa otorgará sus créditos basados en las disposiciones mencionadas.

SECCIÓN II: DIVERSIFICACIÓN EN LA COLOCACIÓN

Art 21. Límites de exposición.- La unidad de Riesgos, basado en los estudios e informes del Área de Negocios a través de la unidad de Marketing, a efecto de mitigar el riesgo sectorial propondrá para aprobación del Consejo de Administración, límites respecto de lo siguiente

- Por sectores económicos
- Por tipo de crédito
- Por destino del crédito
- Por plazos
- Por socio (Edades, Sexo, Estado Civil)
- Por sectores Geográficos (Urbano, Rural)
- Créditos Vinculados
- Por oficina
- Por tipo de garantía

SECCIÓN III: RESTRICCIONES DE CRÉDITO

Art 22. Restricción.- La Institución no financiará en los siguientes casos:

- Personas naturales menores de 18 años y mayores de 70 (Con excepción: mayores de 70 años sin seguro de desgravamen. Y a través de garantías liquidas (póliza de la institución)). En caso de fallecimiento del inversionista, los herederos deben cancelar el saldo de la deuda y la diferencia será

entregada previa justificación con la posesión efectiva o de acuerdo a las disposiciones emitidas.

- Personas Naturales o Jurídicas que mantuvieren créditos en mora o castigados en la Institución o en otras instituciones financieras, como deudor directo o indirecto.
- Personas naturales y jurídicas que tuvieren antecedentes delictivos relacionados con el narcotráfico y el lavado de activos.
- Socios que estén con demanda judicial por cobro de dinero.
- Socios que mantienen deudas con la Institución, originadas en conceptos diferentes al crédito.
- Todos aquellos socios que se encuentren registrados en la base interna de la Cooperativa en negados, para lo cual el asesor deberá firmar y sellar el anexo en referencia, además de subirlo al sistema. Si las condiciones del socio han variado en positivo, podrá presentarlo a comité.

Art 23. Actividades restringidas.- La institución no financiará las siguientes actividades:

Las siguientes operaciones están totalmente restringidas:

- No se concederá cuando se sospeche vinculación del socio con actividades tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.
- No se concederán operaciones crediticias a personas que no son socios de la cooperativa ni a socios menores de edad.
- No se concederá a personas extranjeras que no sean nacionalizados.
- No se concederá operaciones crediticias a los socios que no dispongan de al menos el mínimo requerido en Certificados de Aportación. (a la disposición vigente, a la fecha de concesión).
- No se concederá a personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o hayan sido declarados como insolventes.
- No se concederán a Personas naturales o jurídicas que mantuvieren o hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 36 meses a la fecha de la solicitud de crédito en la Cooperativa o en cualquier entidad del Sistema Financiero, sea como deudor principal, deudor solidario o codeudor.

- No se concederán a personas que estén en mora con la Cooperativa por cualquier tipo de operación (directa, indirecta o contingente), salvo aquellas operaciones cuya mora se justifique por el efecto de un evento natural y que amerite su análisis para la reestructuración.
- No se concederán a personas que haya tenido juicios por cobro de dinero, en los últimos 24 meses anteriores a la fecha de la solicitud o se encuentren actualmente enjuiciados por la Cooperativa o cualquier institución del Sistema Financiero Ecuatoriano, comercial u otros que conlleve cobro de dinero.
- No se concederán a personas merecedores de una calificación “C”, “D” o “E” vigentes a la fecha de la solicitud, en el buró de información crediticia.
- No se concederán a aquellas personas que en el sistema financiero y/o comercial registren historial crediticio con categoría “C” en los últimos 6 meses, aún cuando a la fecha de la solicitud registren calificación “A”; será exenta únicamente para aquellos socios que tengan historial en la Cooperativa, cuando se justifique eventos que determine por fuerza mayor.
- No se concederán a las personas con historial crediticio con categoría “D” 6 meses y “E” en los últimos 12 meses aun cuando a la fecha de la solicitud registren calificación “A”.
- No se concederán a personas cuyas obligaciones directas e indirectas superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
- No se concederán a personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos y/o materiales bélicos.
- No se concederán a personas o asociaciones de caridad o beneficencia.
- No se concederán a Organizaciones políticas.
- No se concederán las actividades que atenten contra la moral, como son: Night club, juegos de azar, galleras, pirámides, cantinas, agiotistas, trata de blancas.
- No se concederán a empresas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.
- No se concederán a sectores económicos de influencia, que se considere de alto riesgo, determinado mediante un análisis por el departamento de Riesgos y Negocios.

- No se concederán a personas o solicitudes de operaciones o negocios que intentan aplicar los recursos prestados en:
- Campañas políticas de cualquier índole.
- Destinos que contravengan disposiciones legales, regulativas o normativas.
- Inversiones financieras especulativas, incluida la usura.
- Proyectos de investigación o experimentales
- Emprendimientos, a menos que tengan 2 años de experiencia en la misma actividad
- No se entregará créditos a nombre de otras personas a excepción de poderes
- No se atenderá los convenios firmados entre instituciones financieras.

Las siguientes operaciones requerirán de un análisis económico – legal, y la aprobación, en caso de proceder, provendrá del Comité de Crédito: Las personas naturales o jurídicas que:

- Mantengan relación comercial con la cooperativa y que de ella dependerá la mayor parte de sus ingresos.
- Los Abogados, religiosos, los Jueces, Técnicos que presten servicios profesionales a la cooperativa.
- Aquellas personas que no se encuentren dentro del área de influencia de las instituciones determinadas en art, 22, a excepción de aquellos que demuestren un excelente historial crediticio y cumplan a satisfacción las exigencias de la cooperativa.

SECCION IV. LIMITES DE OPERACIONES DE CREDITO

Art 24. Límites de Crédito.- La cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica, por un valor que exceda en conjunto el 10% del patrimonio.

La cooperativa de ahorro y crédito, establece 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 y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para la cooperativa de ahorro y crédito no podrán exceder el porcentaje del 1% de límite individual calculado en función del patrimonio de la entidad:

Para la cooperativa, el límite individual no deberá exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio de la entidad.

Art 25. Parámetro de calificación de la capacidad de pago.- La cobertura íntegra de la cuota de crédito no sobrepasará el 60% del flujo neto disponible del sujeto de crédito en cuanto a microcrédito y el 70% en cuanto a consumo, crédito de vivienda se manejará al 60% y pymes al 50%.

Art 26. Límite de patrimonio del sujeto de crédito.- El conjunto de las operaciones del sujeto de crédito en ningún caso podrán exceder el 200 % del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiese garantías adecuadas que cubran en lo que excediesen en por lo menos en un 140%.

Art 27. Crédito líquido.- Para créditos líquidos se otorgara hasta el 80% del valor de los depósitos a plazo fijo, los cuales serán la garantía en su totalidad mientras tenga duración el certificado de depósito a plazo fijo. Conforme al monto y tiempo establecidos por la institución.

SECCIÓN V: SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS

Art 28. Sujeto de Crédito.- Son sujetos de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. Las personas naturales o jurídicas, hombres o mujeres que sean trabajadores (ras) asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionales independientes, comerciantes mayoristas y/o minorista, formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, industria y/o producción, agricultura y/o ganadería, pesca, etc., cuyo domicilio laboral o comercial, esté dentro del área de cobertura geográfica de las agencias u oficinas de atención de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.

- Serán los requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad que:

- Que Sea socio de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda.
- Que sean mayores de 18 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad establecido en la póliza de desgravamen, con capacidad legal para contratar. (personas naturales)
- Que ejerzan sus actividades económicas en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, por lo menos un año, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.
- Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades que no generen altos riesgos. tiempo
- Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.
- Que mantenga un ahorro o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del producto de crédito a solicitar. (según promoción aplicado vigente)
- Que no sea garante o deudor solidario de prestatario en mora ante la cooperativa o en cualquier institución del sistema financiero y/o del sector comercial.
- Que mantenga la capacidad de endeudamiento y pago.
- Que la empresa, microempresa o negocio tenga como mínimo 12 meses de operación, y si es empleado, por lo menos un año de estabilidad laboral

SECCION VI: DISTRIBUCION DE CARTERA.

Art 29. Distribución.- La distribución de la cartera entre los oficiales de crédito será responsabilidad del Jefe de Crédito, quedando a su criterio la forma de distribución, que puede ser:

- Por tipo de crédito.
- Por monto.
- Por zonas geográficas.
- Por número de operaciones

Art 30. Periodicidad.- El Jefe de Crédito deberá revisar la distribución de la cartera entre sus oficiales de crédito por lo menos una vez al año, con la finalidad de minimizar riesgo.

SECCION VII. NIVELES DE APROBACION.

Art 31. Niveles Autorizados.- Los niveles autorizados para decidir la concesión de créditos; de acuerdo al tipo de producto crediticio y al monto solicitado, están establecidos en la siguiente tabla:

NIVEL	COMITÉS	INTEGRANTES	MONTOS	SECRETARIA
1	COMITÉ DE CREDITO OFICINA (CO)	JEFE DE OFICINA, OFICIAL DE CREDITO, AUXILIAR DE CREDITO.	De 200usd a 3000usd	AUXILIAR DE CREDITO
2	COMITÉ FABRICA DE CREDITO (CF)	ANALISTAS, RESPONSABLE DE FABRICA, CO	De 200usd a 15.000usd	SECRETARIA DE FABRICA
3	COMITÉ INSTITUCIONAL (CI)	GERENTE GENERAL, JEFE DE CREDITO, SUBGERENTE DE NEGOCIOS, UNIDAD DE RIESGO, + CO+CFC	De 15.001,00 usd, hasta \$ 60.000,00	JEFE DE CREDITO
4	CONSEJO DE ADMINISTRACION (CA)	SUS INTEGRANTES +CO+CFC+CI	Vinculados mayores a \$ 1.000,00	SECRETARIA DEL CONSEJO

Los diferentes comités de crédito deberán regirse al Reglamento de Comité de Crédito de la Institución.

Art 32. Fábrica de crédito.- Unidad conformado como área técnico donde se maneja como parte operativa y analítica conformados por:

- Coordinadora de Fábrica de Crédito
- Secretaria de fábrica de crédito
- Verificación de fábrica de crédito

- Analista fábrica de crédito
- Digitación fábrica de crédito

SECCIÓN VIII AHORRO GARANTIA

Art 33. Base de crédito.- Los saldos que el socio mantenga en las cuentas de ahorros podrán constituirse como la base del crédito. Permanecerán inmovilizados durante la vigencia del crédito; y en casos excepcionales el Jefe de Crédito tiene la posibilidad de transferir el encaje a ahorros a la vista bajo las siguientes circunstancias: parcialmente, respetando la relación de encaje versus el capital en base a la relación inicial de encaje con la que fue otorgada el crédito, siempre y cuando sea para cubrir cuotas atrasadas de los socios, cuando el socio no tenga obligaciones crediticias directas o indirectas vigentes con la Institución o cuando el valor del ahorro garantía cubra la totalidad de la deuda del socio y ésta sea liquidada de forma total.

Art 34. Relación ahorro encaje versus monto.- El monto de ahorro garantía versus el monto de los créditos se establecen en las tablas siguientes: Primera y Segunda operación:

TIPO DE CREDITO	RELACION ENCAJE
Consumo	10 x 1
Microcrédito	10 x 1
Vivienda	10 x 1

Tercera y Cuarta Operación de Crédito:

TIPO DE CREDITO	RELACION ENCAJE
Consumo	15 x 1
Microcrédito	15 x 1
Vivienda	15 x 1

Quinta Operación de Crédito en adelante:

TIPO DE CREDITO	RELACION ENCAJE
Consumo	20 x 1
Microcrédito	20 x 1
Vivienda	20 x 1

Se atenderán préstamos sin encaje, cuando el socio tenga un historial de cero (0) días de atraso al interior de la Cooperativa y por lo menos se encuentre en cuarta operación crediticia.

Art 35. Acreditación.- El valor de los préstamos concedidos por la Institución será acreditado en la cuenta de ahorro de los socios y toda recuperación se efectuará mediante débito de dicha cuenta del socio o pago por ventanilla.

SECCIÓN IX GARANTÍAS

Art 36. Garantías adecuadas.- La garantía constituye la segunda fuente de pago, ya que la cancelación del crédito será establecida por la capacidad de pago y/o por la generación propia de recursos de la persona natural, actividad o negocio del socio. La garantía es un elemento del crédito que mejora la condición de riesgo crediticio, pero no es un factor determinante para su concesión, en consecuencia, se exigirán las garantías adecuadas al riesgo crediticio; no obstante no se otorgarán operaciones basándose exclusivamente en la garantía.

Art 37. Tipos de garantía.- La cooperativa aceptará garantías como: hipotecas, prendario, auto-liquidables (póliza a plazo fijo), personales (quiropgrafarios). Los créditos otorgados deberán estar cubiertas mínimo en un 100%, de sus obligaciones.

Art 38. Cobertura mínima de garantía.- El Catálogo de Productos define para cada categoría de crédito, el tipo y valor de las garantías hipotecaria y prendaria. En ningún caso será menor al 140% del valor de crédito solicitado, en caso de bienes inmuebles del valor de oportunidad del avalúo.

Art 39. Avalúo.- Todo bien inmueble entregado a la Institución como garantía real, deberá estar respaldado por un avalúo comercial, realizado por peritos

evaluadores idóneos independientes, designados por la institución, de aquellos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o Superintendencia de Bancos y Seguros; el mismo que será reevaluado en la solicitud de una nueva operación, siempre y cuando hayan transcurrido 3 años a partir de la generación del último crédito, Si el socio solicita una nueva operación antes del tiempo estipulado, se realizará un reavalúo en los siguientes casos: cuando el socio solicite un monto mayor al valor del avalúo inicial o cuando las condiciones del bien inmueble hayan variado.

Art 40. Gastos de avalúo.- Los gastos por avalúos, constitución jurídica y registro, serán cancelados por el socio solicitante.

SECCION X GARANTIA PERSONAL O QUIROGRAFARIO

Art 41. Garantía Personal (quirografario).- En la cooperativa la garantía personal será a sola firma y se considerará como codeudor solidario, es decir; que en este caso compromete su firma, su honor y su nombre. Obviamente que, en el caso de que tenga que responder por el incumplimiento de pagos del titular, quedará involucrado su patrimonio.

Art 42. Condiciones Sujeto de Garantía.- Los sujetos de garantía deberán cumplir con el siguiente perfil:

Un garante personal debe cumplir:

Que sean mayores de 24 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad 70 años, no impedidos de contraer obligaciones directas e indirectas.

Que ejerzan sus actividades económicas en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, por lo menos un año, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.

Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades que no generen altos riesgos.

Que su patrimonio al momento de prestar la garantía no se encuentre comprometido más del 50% en obligaciones directas o indirectas con esta u otras instituciones financieras.

Que demuestre tener solvencia económica para asumir el pago del préstamo de su garantizado, si fuera el caso.

SECCIÓN XI GARANTÍAS PRENDARIAS

Art 43. Garantía prendaria.- La garantía prendaria podrá constituirse sobre, vehículos. Para su legal constitución se elaborará el respectivo contrato, debidamente inscrito en el Registro Mercantil, esto aplica solo para la adquisición de vehículos, maquinaria a través de cualquier patio o concesionario de vehículos.

Art 44. Libre de gravamen.- Para la constitución de una garantía prendaria, el bien deberá estar libre de todo gravamen, y deberá acreditarse satisfactoriamente su propiedad.

Art 45. Prenda asegurada.- El bien prendado deberá contar con una póliza de seguros, la cual será certificada como primer beneficiario la cooperativa y entregada a la Institución, hasta que cubra el 80% de la totalidad de crédito.

SECCIÓN XII GARANTÍAS HIPOTECARIAS

Art 46. Garantía hipotecaria.- La garantía hipotecaria se constituye únicamente sobre bienes inmuebles, tales como terrenos, casas, departamentos, edificios, etc., que se encuentren ubicados en la zona de influencia de la Institución. Los avalúos de las hipotecas tendrán una validez mientras se mantenga vigente la operación de Crédito. Su legalización se realiza a través de escritura pública debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.

Art 47. Aplicaciones de garantía hipotecaria.- La Institución exigirá este tipo de garantía, especialmente para las operaciones con las siguientes condiciones:

Cuando el monto supere lo establecido de acuerdo al producto interno.

En cualquier monto si el socio así lo requiere.

Art 48. Constitución de la garantía hipotecaria.- Derecho real de garantía por el cual quedan gravados directa o indirectamente los bienes sobre los que se constituye al cumplimiento de una obligación. Para esto se procederá de la siguiente manera:

Deberá contar con un avalúo o reevaluó. El reevaluó será exigible cuando el bien hipotecado haya sufrido algún tipo de modificaciones, pues esto podría tomarse como un incremento o perjuicio para valor de oportunidad del bien, así como también cuando el avalúo existente en la carpeta del socio sobre pase los dos años desde sus ultima realización y el socio solicite una nueva operación crediticia a la cancelación de la obligación vigente.

La constitución y la inscripción de la hipoteca serán validadas cuando el documento en que se constituya sea inscrito en el Registro de la Propiedad. De ahí que todas esas cláusulas que se establecen en las escrituras y en las que se dice que quedará vencida la hipoteca si en el plazo que se determine no cumple pago.

Art 49. Financiamiento máximo sobre cobertura.- El monto financiado será hasta el 70% en bienes inmuebles del valor de oportunidad.

Art 50. Obligatoriedad de perito avaluador.- El socio que requiera un avalúo para acceder un crédito en la Cooperativa, tiene la obligación de obtener el peritaje del profesional señalado por la Institución.

SECCIÓN XIII MONTOS, PLAZO DE CRÉDITO Y FRECUENCIA DE PAGO

Art 51. Fijación de Plazos.- La política general para la fijación de los plazos máximos de los créditos por producto estarán en función de la composición de la cartera de captaciones, observando el adecuado calce entre éstas y las colocaciones.

Art 52. Condiciones para fijar plazos.- El monto y plazo de los créditos serán fijados de acuerdo con el tipo de crédito, la capacidad de pago del sujeto y el destino del crédito.

Art 53. Frecuencias de Pagos.- El socio y el oficial de crédito propone la frecuencia de pago de acuerdo a la actividad económica y destino de crédito. (semanal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral y semestral).

SECCIÓN XIV TASA DE INTERÉS Y TASA MORA

Art 54. Fijación de tasas.- Las tasas de interés para todas las operaciones activas, no podrán ser superiores, a la tasa de interés activa efectiva máxima del respectivo segmento de credito establecido por el Banco Central del Ecuador.

Art 55. Cálculo Interés sobre saldos del capital.- En todos los casos el cálculo del interés en los créditos se hará sobre los saldos deudores de capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Art 56. Competitividad de tasas.- El Comité de tesorería evaluará permanentemente la competitividad de las tasas de interés activas, para mantenerlas actualizadas acorde al mercado, siempre que no contravenga la normativa.

Art 57. Tasa de mora.- Las operaciones de crédito de las entidades financieras que incurran en mora, se liquidarán a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma:

DIAS DE RETRASO HASTA EL DIA DE PAGO	RECARGO POR MOROSIDAD HASTA
0	0%
1 A 15	5%
16 A 30	7%
31 A 60	9%
MAS DE 60	10%

Tal recargo, más la tasa de interés que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, constituirán la tasa de mora que se aplicará desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el día de pago, por cada cuota cuya fecha de vencimiento sea posterior a la fecha de vigencia de la presente resolución.

Art 58. Valores por gestión de recuperación.- La cooperativa ingresara valores por las acciones y gestiones extrajudiciales que por diferentes medios se realizan para recuperar las carteras de crédito vencidas y morosas.

En el caso de créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aun no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera, la tarifa por gestión extrajudicial de cobranza será según: ANEXO DE GASTOS Y TASAS JUDICIALES.

Los valores incurridos en gestión de recuperación, serán cargados al valor de la cuota vencida, bajo un registro de seguimiento e ingresado en el SFC.

SECCIÓN XV: EXPEDIENTES DE CREDITO

Art 59. Expedientes.- La Institución mantendrá expedientes individuales de crédito para cada uno de sus socios. De acuerdo con el tipo de crédito, contendrá la siguiente documentación:

Expediente operativo:

- Chek list.
- Solicitud de crédito del socio;
- Copias de las Cédulas y Certificados de votación del socio y cónyuge
- Reporte de la Central de Riesgos del socio y cónyuge
- Rol de pagos u otros documentos que justifiquen los ingresos del Socio y cónyuge. Cuando un socio declare ingresos que provienen de países extranjeros deberá adjuntar una copia de los respectivos recibos de envíos por los dos últimos meses.
- Copia del pago de servicios básicos, (Luz, agua o teléfono.) del socio y garante.

- Mecanizado del IESS;
- Comprobante de liquidación del préstamo;
- Orden de Pago;
- Tabla de amortización del crédito actual;
- Copia del pagaré
- Autorización de débito automático de los valores pendientes.
- Solicitud de los garantes (Respaldo de activos)
- Otros documentos si es que los hubiere (Respaldo de activos)
- Informe de inspección (consumo)
- Informe socio-económico (Microcrédito)
- Hoja de verificación y seguimiento
- Resolución
- Hoja de observación (en el caso de ser necesario)
- Expediente Legal
- Pagaré
- Escritura de constitución de Hipotecas.
- Certificado del Registro Mercantil y/o de la Agencia Nacional de Tránsito, en el caso de prendarios
- Certificado de gravámenes actualizado.
- Avalúo del bien a hipotecarse.
- Correspondencia, las comunicaciones relevantes cursadas entre la Institución y el socio, se archivarán en la carpeta del socio

Art 60. Confidencialidad de expedientes.- Todos los expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales.

Art 61. Traslado de expedientes.- Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados de la Institución. Alguna excepción podrá presentarse cuando los Jefes de Agencias o el representante legal lo autoricen mediante memorando o en caso de contingencias por cualquier circunstancias;

Art 62. Acceso a expedientes.- Podrán consultarlos: los oficiales de crédito, Jefes de Agencias, Cobradores Internos, Coordinador de Crédito, Fábrica, Jefe de

Crédito, Negocios, Riesgos, Legal, Cobradores Externos, Abogados externos, Oficial Jurídico, en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia con su firma o inicial bajo la autorización del responsable de custodio quien haga sus funciones. La única podrán sacarlas fuera de la oficina por temas legales, debidamente justificados.

Art 63. Responsabilidad de expedientes.- Todo los expedientes de matriz y oficinas operativas serán de exclusiva responsabilidad de los encargados de los procesos de custodio y corresponsabilidad serán los asesores de crédito y asistentes de crédito.

Art 64. Opinión legal sobre expedientes.- El Área legal o quien haga las veces, dará su opinión en cuanto a los documentos legales que sustentan el crédito, en caso de duda sobre la veracidad o legalidad de los mismos.

SECCIÓN XVI: SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Art 65. Seguimiento de crédito.- El departamento de Riesgos, aleatoriamente, realizará un monitoreo trimestral del seguimiento obligatorio y formal de los préstamos entregados, el cual debe realizarse al mes siguiente del desembolso, a la mitad del plazo concedido o por lo menos una vez al año y en el formato establecido para dicha actividad; para el efecto, se tomará en cuenta el entorno económico y el de mercado, la situación del negocio, actividad, la condición personal del deudor y su estabilidad familiar. El seguimiento será documentado y se adjuntará en la carpeta del socio, si se ha identificado una condición que implique un riesgo de crédito, se emitirá un informe al jefe inmediato superior destacando las advertencias o alertas relevantes sobre cambios que afecten la condición de riesgo crediticio, para que se dispongan las acciones pertinentes.

Art 66. Consideraciones del seguimiento.- El seguimiento se realizará a las operaciones de crédito considerando para el efecto los riesgos implícitos en cada actividad y métodos aleatorios de selección.

Art 67. Análisis de seguimiento.- El análisis durante el seguimiento no sólo estará orientado a vigilar la probabilidad de pago de los créditos sino a evaluar la

calidad de la administración y las posibilidades de crecimiento del negocio o actividad productiva del deudor, en el caso de los microcréditos; y la situación laboral del socio en el caso de empleados.

Art 68. Verificación de recursos otorgados.- Por medio de las visitas de seguimiento, el asesor de crédito verificará que los recursos entregados al deudor, en calidad de crédito, se hayan utilizado por éste, conforme al destino o fin para el que lo solicitó.

Art 69. Obligación del deudor.- El deudor está en la obligación de brindar las facilidades a los representantes de la Institución para la supervisión correspondiente.

Art 70. Declaración de plazo vencido.- De comprobarse documentadamente desviaciones en el uso del crédito a base de muestreo en actividades restringidas, la Institución podrá declarar el préstamo de plazo vencido e iniciar la gestión de recuperación por la vía administrativa o judicial, de conformidad con la Ley.

Art 71. Visita de seguimiento mínima.- El asesor de Crédito realizará al menos una visita a la vigencia del crédito.

Art 72. Tiempo para visita.- El seguimiento del crédito se lo realizará al mes siguiente del desembolso, para verificar la real utilización de los recursos del crédito en el destino para el que fuera otorgado en base al muestreo.

Art 73. Visitas posteriores.- La periodicidad de posteriores visitas, serán definidas considerando los plazos, montos, tipo de los créditos y calificación de riesgo.

SECCIÓN XVII. TIPO DE CREDITOS.

Art 74. Créditos Nuevos.- Son operaciones otorgadas a los sujetos de crédito por primera vez, siempre y cuando cumplan con las condiciones estipuladas en el presente manual.

Art 75. Créditos Novados.- Novación es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior.

Art 76. Porcentaje mínimo para novación.- Se podrá novar, a solicitud del socio, los préstamos que hubieren sido cancelados en las condiciones pactadas, tanto el capital como los intereses, cuando el socio haya cancelado al menos el 50 % del plazo del último crédito vigente.

Art 77. Impedimento para la novación.- La Cooperativa no podrán novar operaciones de crédito que se encuentren en mora, reestructuradas o refinanciadas en la propia entidad, o en cualquier entidad del sistema financiero nacional, presentando deficiencias en la capacidad de pago o alguna condición que denote dificultad de pago, salvo cuando éstas se efectúen por la sustitución del deudor, quién queda libre de la obligación primaria.

Art 78. Crédito Refinanciado.- Procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización.

El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a "B2". Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

Art 79. Reestructuración de crédito.- Procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a

mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendiente a la fecha en que se instrumente la operación.

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos, tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

Art 80. Impedimento para la reestructuración.- No se efectuará la reestructuración de operaciones de crédito contempladas dentro de del artículo 17 del presente manual.

SECCIÓN XVIII: CALIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

Art 81. Calificación por antigüedad.- Los créditos de consumo, microcrédito, vivienda o Pymes serán calificados en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos, pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones en base de los parámetros definidos por el Organismo de Control.

Art 82. Provisiones.- Las provisiones se ajustarán a los criterios del Comité ejecutivo, considerando los mínimos que establece la norma de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta Bancaria.

CAPÍTULO III: DEL CASTIGO Y RECUPERACION DE CREDITOS

SECCIÓN I: CASTIGO DE CARTERA

Art 83. Castigo de cartera.- El castigo de la cartera será de acuerdo a lo que determina la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Junta de la Política Regulación Monetaria y Financiera.

El valor de todo préstamo cuyo deudor estuviere en mora tres años serán castigadas obligatoriamente, debiendo notificar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En el caso de los menores a tres años se contabilizara acampando a la solicitud la documentación pertinente que la justifique inclusive la justificación de la superintendencia.

Art 84. Notificación en caso de dividendo.- En el caso de operaciones que se contratan bajo la modalidad de cuotas o dividendos, si un dividendo se encuentra en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada debiendo notificar del particular a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Art 85. Gestiones antes del castigo.- El castigo de cartera no releva a las gestiones correctivas, extrajudiciales y judiciales que se deban realizar a efecto de procurar la recuperación de la cartera castigada.

SECCIÓN II: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Art 86. Mora.- Se considerará que un crédito está en mora, desde el primer día de vencido, según la clasificación de la cartera

Art 87. Recuperación.- La gestión de recuperación de cartera tiene por objeto gestionar el riesgo crediticio para mantenerlo en los niveles establecidos por la

Institución, evitando impactos en la liquidez, solvencia y operatividad de la institución.

Art 88. Responsabilidad del seguimiento.- Es obligación de los Asesores de Crédito, efectuar un seguimiento continuo de la cartera que ha colocado, a fin de detectar oportunamente cualquier anomalía en el pago de los créditos, tales como retrasos en el pago.

Art 89. Gestión de Recuperación de la Cartera de Crédito.- La gestión de cobranza será el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas oportunamente a los socios, para lograr la recuperación de los créditos que se encuentren en mora, de manera que la exigibilidad sea rápida y eficientemente posible, manteniendo en el proceso la interactividad con los socios, que parte del análisis de la situación económico, para ofrecer alternativas de soluciones oportunas, de cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.

Las acciones que se ejecutaran en la gestión de cobranza se aplica bajo la siguiente descripción:

Preventiva.- Los asesores de crédito o encargados realizaran coordinación a traves de:

Correos masivos.- se enviaran cartas electrónicas de recordatorio a todos quienes mantengan los correos registrados en el SFC.

MSM.- a traves de mensajerías masivas de acuerdo a tiempos determinados antes del cumplimiento de la fecha de pago.

Cobranza correctiva 1.- Corresponde esta recuperación, cuando el socio ha caído en mora.

Si el socio demuestra demora en el pago, se procederá a las llamadas telefónicas del deudor, al criterio del asesor se procederá la llamada del garante.

Cobranzas internas, enviará la mensajería según los rangos de días mora, deudores o garantes con textos específicos.

Cobranza Correctiva 2.- Es la etapa donde el asesor de crédito entrega las primeras notificaciones para la gestión de cobranza de los socios que hayan incurrido en mora, esto puede darse a criterio del asesor a partir de 1 día según fuere su caso.

Primera notificación.- A riesgo normal será entregada al socio que incumpla su pago y se considerara un servicio financiero tarifado diferenciado, se aplicara exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas. Anexo de cuadro de cobranzas por bandas.

Segunda notificación.- A riesgo normal será entregada al socio y garante que incumpla la primera notificación de su pago y se considerara un servicio financiero tarifado diferenciado, se aplicara exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas. Anexo de cuadro de cobranzas por bandas.

Tercera notificación.- A riesgo normal o potencial será entregada al socio y garante que incumpla la primera y segunda de su pago y se considerara un servicio financiero tarifado diferenciado, se aplicara exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas. Anexo de cuadro de cobranzas por bandas.

Cobranza Extrajudicial.- Esta cartera comprende los créditos que hayan transcurridos por el incumplimiento de las gestiones de cobranzas correctivas.

En esta etapa se procederá a efectuar visitas de campo por parte del Gestor de Cobranzas, grupos de apoyo o abogados, previo a un informe de seguimiento de cobro emitido por el asesor de crédito, en el cual estará detallado de manera cronológica las gestiones realizadas a través del SFC, quien dentro de esta etapa se podrá negociar pagos parciales hasta que se iguale el socio o la cancelación total de su obligación. Procurando en lo posible tener un compromiso de pago extra- judicial

La etapa extrajudicial en primer lugar debe preocupar no llegar a términos legales, tomando en cuenta las mejores prácticas de negociación y análisis de la situación económica del socio.

Notificación extrajudicial.- Se entregara a socios y garantes personalmente y se utilizara como última instancia antes del proceso judicial tomando en cuenta que el tiempo de espera máximo será de 48 horas a tiempo de negociación en la oficina.

Cobranza Judicial.- Es responsabilidad del área de cobranzas o unidad asignada, evaluar el informe entregado por el asesor de crédito las carteras de mora mayor a 120 días o a criterio del asesor iniciar las acciones legales menores a 120 días, tomando en cuenta que ha agotado todas los recursos o elementos de recuperación de cartera de crédito en mora.

En esta etapa se procede con la demanda judicial y se adoptan todas las medidas cautelares legales, necesarias para asegurar la recuperación de la obligación.

Esta etapa es de responsabilidad del área de cobranza o unidad asignada de la institución, quien deberá coordinar con los asesores de crédito, gestores de cobranza, abogados externos entre otros, para la recuperación total del crédito, más intereses de mora, comisiones de gestión de cobranza, gastos judiciales y honorarios del profesional.

En caso de que la Institución deba recuperar un crédito moroso por esta vía, los gastos en que incurra serán cubiertos por el socio deudor.

En el caso de que un socio que ha caído en mora y se proceda al cobro por la vía judicial, y este consigne en el Juzgado luego de la liquidación ordenada por el Juez y con esta no cubra el total de la deuda quedando un saldo en la tabla de amortización por pagar, la Institución asumirá ese saldo tomando de la cta. Provisiones cuentas incobrables por cuanto la causa con este trámite queda finiquitada”.

Las carpetas de créditos que pasen para inicio de la acción judicial, deberán estar acompañadas de los informes de cobro del asesores de crédito, del gestor de

cobranza interna u otros, en el cual estarán detallados de manera cronológica las gestiones realizadas de forma manual o a través del SFC,

Los expedientes de la demanda se archivarán de forma física bajo un orden cronológico al proceso judicial y los gastos que se van generando.

Dación en pago por vía judicial o extrajudicial.- podrá recibirse como dación en pago por una obligación o deuda que mantenga un socio con la institución, bienes muebles o inmuebles previo avalúo, el cual será aprobado por el Comité Integral de Administración de Riesgos,

Art 90. Comité de mora.- Es un comité técnico cuyo objetivo es analizar la calidad, maduración y calificación de la cartera, procesos judiciales efectividad de la administración por parte de los asesores de crédito tomando como referencia las principales variables de riesgo.

CAPÍTULO IV: PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO

SECCION I DEL PROCESO

Art 91. Responsabilidad del proceso.- El proceso de concesión y recuperación de cartera, es responsabilidad del Jefe de crédito, quien a su vez tiene subalternos, que son responsables de sus actividades, dentro del proceso de crédito.

Art 92. Descriptivo del procedimiento.- El procedimiento o descripción de la concesión de crédito de igual forma estará estructurado de forma secuencial y lógica, alineado a las políticas; por lo que deberá ser claro y precisar las actividades que se llevan a cabo en dicho procedimiento.

Art 93. Responsabilidad de actualización.- La responsabilidad de actualizar el proceso recae sobre el dueño del proceso (jefe de crédito), quien con base a: análisis sustentados, normativa, o resolución de la junta de política de regulación monetaria y financiera encaminará su propuesta a la unidad de riesgos y posteriormente presentada al Consejo de Administración para su aprobación.

CAPÍTULO V: DIFUSION DEL MANUAL

SECCIÓN I DIFUSIÓN DEL MANUAL GENERAL DE CRÉDITO

Art 94. Difusión.- El Manual General de Crédito, deberá ser distribuido por parte del Jefe de crédito a todo el personal de la Institución para su conocimiento esto sea a través de físico o web tomando medidas para evitar la fuga de información.

Art 95. Actualización.- Cada vez que se incorporen nuevas disposiciones al presente Manual, el jefe de crédito o subgerentes organizará un taller de difusión en el que participará todo el personal relacionado con la gestión crediticia de la Institución;

Art 96. Capacitación sobre el manual.- En el plan anual de capacitación se hará constar al menos un taller de socialización del Manual General de Crédito al que deberán asistir todos los directivos, administradores, funcionarios y empleados de la Institución;

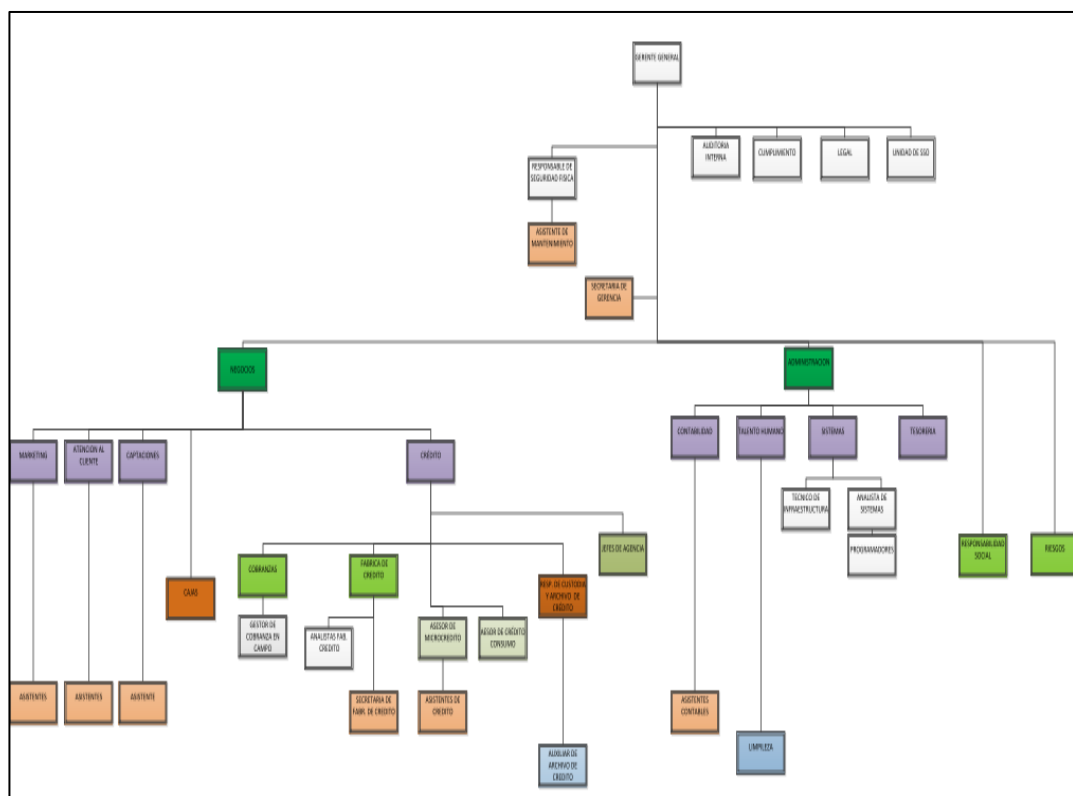
Art 97. Custodia del manual.- El Manual General de Crédito, quedará bajo la custodia de la secretaria del Consejo de Administración.

Art 98. Obligaciones.- Es obligación del personal de crédito el conocimiento global del Manual General de Crédito y por tanto no será una justificación frente a incumplimientos, las manifestaciones de desconocimiento de las políticas, límites, procedimientos y restricciones señaladas en el mismo.

6.8. Administración de la Propuesta

La propuesta se ejecutará con la aprobación del Gerente General de la Cooperativa, quien revisará y enviará para su posterior aprobación en el Consejo de Administración. Para la coordinación de la implementación de la metodología de crédito, los procesos y procedimientos propuestos, se necesita de la colaboración de la parte administrativa.

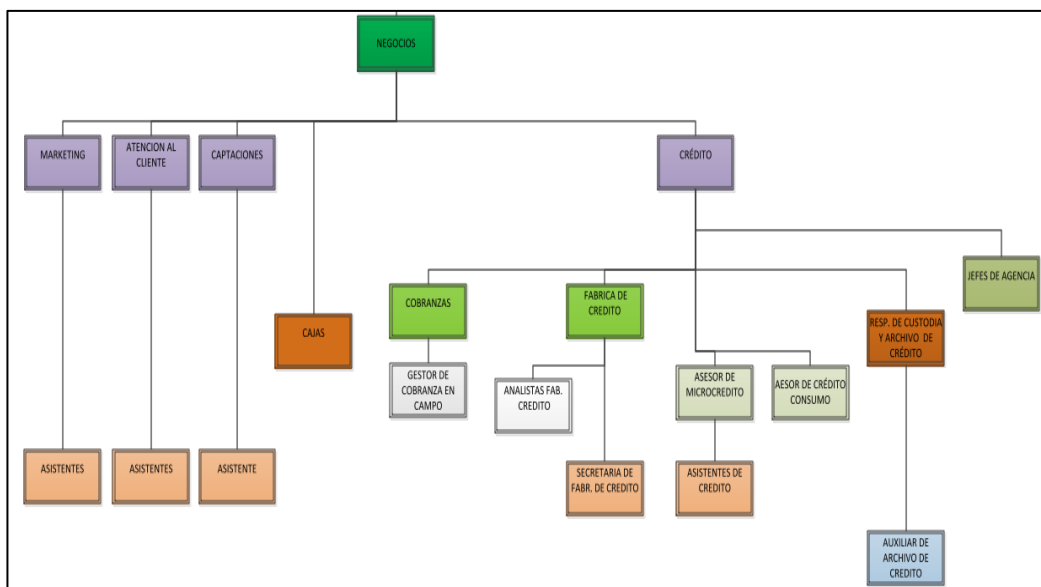
GRÁFICO No. 24 Organigrama de la Cooperativa Chibuleo Ltda.



Fuente: Cooperativa Chibuleo Ltda.
Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Para esto se considera necesario ilustrar y definir las áreas involucradas quienes tendrán la responsabilidad directa en el desarrollo de la presente propuesta, especialmente del área de negocios, y dentro de ella el departamento de créditos. A continuación se presenta el organigrama del Área de Negocios de la Cooperativa Chibuleo con el respectivo detalle de las funciones de cada jerarquía.

GRÁFICO No. 25 Organigrama del Área de Negocios de la Cooperativa Chibuleo Ltda.



Fuente: Cooperativa Chibuleo Ltda.

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Para la ejecución y la administración de la propuesta son directamente responsables: El Sub-gerente de Negocios, Jefe de Crédito, Coordinadora de Crédito, Coordinadora de Fábrica de Crédito y Coordinadora de Cobranzas. Para lo cual se detalla a continuación las funciones de cada cargo:

Jefe de Crédito:

Velar por el cumplimiento del presupuesto de colocación, procesos y políticas internas del área de Crédito.

Tomar acciones en caso de incumplimiento del presupuesto, con el personal bajo su cargo.

Sugerir campañas para promocionar nuevos productos y servicios de la cooperativa.

Apoyar a la gerencia de negocios en el cumplimiento del presupuesto de las sucursales.

Analizar el ciclo de créditos y madurez de cartera de cada uno de los asesores.

Analizar e informar los resultados del presupuesto de colocaciones, para elaborar el presupuesto del próximo año.

Sugerir el desarrollo y mejora del módulo de colocación y sus procesos.

Sub-gerente de Negocios:

Planear, organizar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades relacionadas con la captación y colocación de recursos por medio de la creación de Productos y Servicios.

Capacitar y coordinar las capacitaciones al personal de las Agencias a nivel nacional con los Productos y Servicios.

Asesorar a la gerencia general sobre las nuevas estrategias de negocio para la toma decisiones.

Planificar y coordinar la elaboración del presupuesto, Plan Operativo Anual y Plan Estratégico.

Analizar de manera periódica las líneas de productos y servicios de la Cooperativa, determinando el ciclo de vida y proponer alternativas de mejora.

Planear, organizar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades relacionadas con la captación y colocación de recursos por medio de la creación de Productos y Servicios.

Garantizar el cumplimiento de los convenios financieros y no financieros de acuerdo a lo contratado. (Pago ágil, servipagos, banred y otros).

Sub-gerente Financiero:

Contribuir en una gestión sostenible de la cooperativa enmarcada en normas de prudencia y solvencia financiera, controlando y evaluando las actividades de

compra, suministros, presupuesto, costeo, pago de obligaciones y registro contable, que se realizan para el logro de los objetivos de la cooperativa.

Determinar y analizar la posición y tendencias de los indicadores financieros de la institución y sus agencias, velando por la rentabilidad y una estructura dentro de los límites de riesgo establecidos y parámetros de solvencia y prudencia financiera.

Participar en el proceso de planificación estratégica de la cooperativa y desarrollar los mecanismos y reportes para su seguimiento y control.

Definir y aplicar los parámetros para la presupuestación de acuerdo con las políticas definidas por la Gerencia General.

Establecer medidas requeridas para garantizar la protección de los recursos y activos de la empresa, evitando su uso inadecuado.

Presentar propuestas de ajustes que permitan corregir desfases entre la programación financiera y el cumplimiento de compromisos de la empresa.

Definir implantar y controlar políticas y estrategias respecto al control de costos, gastos y rendimientos.

Elaborar, revisar y autorizar las políticas salariales de los funcionarios.

6.9. Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

Es muy importante disponer de un monitoreo y evaluación del avance de la implementación de la metodología y la ejecución adecuada de los procesos y políticas de crédito, para tomar decisiones oportunas que permitan mejorarla. Los responsables interesados en la correcta implementación de la propuesta será el Jefe de Crédito, y la parte de control y evaluación lo realizará el Sub-gerente de Negocios. Para facilitar la evaluación se sugiere realizar la siguiente matriz:

TABLA No 26: Matriz del Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Por qué evaluar?	Se debe evaluar para determinar el grado de eficiencia en los procesos de crédito y en la aplicación de la metodología de crédito.
¿Para qué evaluar?	Para alcanzar los objetivos de la institución con la mejora de los procesos de crédito.
¿Qué evaluar?	La eficiencia en los procesos de concesión crediticia de la Cooperativa.
¿Quién evalúa?	Se encargara de evaluar el Sub-gerente de Negocios.
¿Cuándo evaluar?	A la culminación de la ejecución de la propuesta presentada.
¿Cómo evaluar?	Se aplicara el nivel de investigación descriptivo, el tipo de investigación será de campo y se realizara a través de la observación utilizando como herramienta la lista de cotejo Jefe de Crédito, también se realizara la evaluación mediante indicadores financieros para determinar el nivel de rentabilidad de la institución.
¿Con qué evaluar?	Mediante la aplicación de la metodología de crédito, se evaluará con indicadores de gestión calculando la eficiencia en los procesos.
¿Cuáles son los indicadores?	Indicadores de riesgo de crédito, Rentabilidad, satisfacción del cliente, tiempo de demora en la colocación de los créditos.
¿Cuáles son las fuentes de información?	Personal operativo de crédito, fábrica de crédito, Jefe de Crédito de la Cooperativa
¿Con que instrumentos evaluar?	La lista de cotejo en los procesos de crédito y la encuesta a los socios de la Cooperativa

Fuente: La Propuesta

Elaborado por: Toalombo, C. (2015)

Bibliografía

1. Álvarez Torres, M. G. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Mexico D.F.: PANORAMA.
2. Amaya Amaya, J. (2004). Gerencia, Planeación & Estrategia. Bucaramanga: Universidad Santo Tomás.
3. Bolaños Aldaz, E. G. (2011). La gestión financiera y su trascendencia en los recursos financieros de la Cooperativa de Ambato Ltda., en el año 2010. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
4. Borda Pérez, M., Tuesca Molina, R., & Navarro Lechuga, E. (2009). Métodos Cuantitativos. Bogota: Ediciones Uninorte.
5. Calderón Saldaña, J. P., & Alzamora de los Godos Urcia, L. A. (2010). Metodología de la investigación científica en postgrado. Lima: Safe Creative.
6. Calderón Suárez, M. E., & Vera Delgado, J. L. (2013). Reestructuración de las Políticas de Crédito y Cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa Radio Bolívar S. A. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
7. Cersosimo, G. D. (2007). Aspectos Teóricos de la Evaluación Educativa. San Juan Costa Rica: Isbn.
8. Chiriboga Rosales, L. (2014). Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria. Quito: imprepp.
9. Churchill, C., & Frankiewicz, C. (2008). Gestión de Instituciones Microfinancieras. Ginebra: Organización Internacional de Trabajo.
10. Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Registro Oficial N° 332. Quito, Pichincha, Ecuador: República del Ecuador.
11. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial N° 449. Quito, Pichincha, Ecuador: República del Ecuador.
12. COOPERS & LYBRAND. (1997). Los nuevos conceptos del control Interno (Informe COSO). Madrid: Díaz de Santos S. A.
13. de Lara Bueno, M. I. (2007). Manual básico de revisión y verificación contable. Madrid: DYKINSON, S. L.
14. Díaz Jimenez, L. F. (2005). Análisis y Planteamiento con aplicaciones a la organización policial. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.
15. Díaz Rivel, F., & Rosales Ortiz, R. (2003). Los Resultados de la Evaluación. Costa Rica: EUNED.

16. Estrella Fajardo, P. C. (2010). Propuesta de Reingeniería de Procesos Aplicada al "Centro de Acopio y Comercialización COOPERA Ltda. en Cuenca". Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
17. Fonseca Luna, O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control-IICO.
18. Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
19. Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de Control Interno Para Organizaciones. Lima - Perú: IICO.
20. Fred R., D. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. México: PEARSON EDUCACIÓN.
21. Galeano M, M. (2004). Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa. Medellín: Fondo Editorial Universal EAFIT.
22. Gallardo Medina, H. P. (2013). La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer Ltda. en el año 2011. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
23. Gallego Izquierdo, T. (2007). Bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia. Buenos Aires: Médica Panamericana S.A.
24. García, A. A. (1998). Conceptos de Organización Industrial. Barcelona - España: MARCOMBO S. A.
25. Garza Mercado, A. (2007). Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades. México: El Colegio de México, A. C.
26. González, A. E. (2004). Aprender a Enseñar Fundamentos de Didáctica General. Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.
27. Guanina Yanzapanta, A. d. (2011). El control interno y su incidencia en la rentabilidad en la escuela de gastronomía lescoffier en el segundo semestre del año 2010. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
28. Guerra, G. (2002). El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI. San José: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.
29. Héctor Recalde . (2011). Metodología de la Investigación. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
30. Heinemann, K. (2003). Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica. Barcelona: Editorial Paidotribo.
31. Herrera, L., Medina , A., & Naranjo, G. (2004). Tutoría de la investigación científica. Quito: Diemerno editores.

32. Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2007). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Caracas: CEC, SA.
33. Juez Martel, P., & Diez Vegas, F. J. (1997). Probabilidad y Estadística en Medicina. Madrid: Diaz de Santos, S. A.
34. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (13 de 02 de 2015). Resolución No. 038-2015-F. Quito, Pichincha, Ecuador: Junta de Regulación.
35. JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. (16 de 04 de 2015). Resolución No. 059-2015-F. Codificación de las normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional. Quito, Pichincha, Ecuador: Junta de Regulación Monetaria y Financiera.
36. Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Caracas - Venezuela: ALFA.
37. Latorre Estrada, E. (1996). Teoría General de Sistemas Aplicada a la Solución Integral de Problemas. Santiago de Calí: Editorial Universidad del Valle.
38. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (2001). Registro Oficial N° 250. Quito: República del Ecuador.
39. Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). Registro Oficial N° 444. Quito: República del Ecuador.
40. Masaquiza Masaquiza, F. A. (2011). La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos agencia Salasaka. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
41. Medina- Diaz & Verdejo- Carrion. (2001). Evaluacion del aprendizaje estudiantil. San Juan Puerto Rico: Isla Negra.
42. Medina Díaz, M. d. (2000). Evaluacion del aprendizaje estudiantil. Puerto Rico: Isla Negra.
43. Medina Giopp, A. (2005). Gestión por procesos y Creación de Valor Publico: Un enfoque Analítico. Santo Domingo, República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
44. Montoya Arango, M. E. (2009). Modelo empresarial en ortodoncia: costos y rentabilidad. Medellin: Universidad de Atioquia.
45. Muñoz Razo, C. (1998). Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. Mexico DF: Pearson.

46. Narváez Garzón, R. V. (2003). Microfinanzas: Análisis de Alternativas Metodológicas de Concesión de Credito Microfinanciero en el Sector Urbano. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
47. Orozco Orbe, C. A. (2012). Mejoramiento de Procesos del Departamento de Credito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores del Banco del Estado . Sangolquí: Escuela Politécnica del Ejército.
48. Paspuezán Tanicuchí, D. L. (2012). Diseño y Propuesta de mejoramiento de los procesos de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos Ltda., de la ciudad de Ibarra. Sangolqui: Escuela Politécnica del Ejército.
49. Perez Fernandez de Velasco, J. (2010). Gestión de Procesos. Madrid: ESIC.
50. Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). Gestión por Procesos. Madrid: ESIC.
51. Ponce Reyes, A. (2004). Administración Moderna. Mexico: Limusa.
52. Publicacion de las Naciones Unidas. (2004). Conferencias de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo: Glosario de términos y conceptos fundamentales de los AII. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas.
53. Puchol, L., Ongallo, C., Puchol, I., Berlinches, A., Martín, M. J., Núñez, A., y otros. (2012). Nuevos Casos en Direccion y Gestion de Recuersos Humanos. Madrid: Diaz de Santos.
54. Rendón Rojas, M. Á. (2005). Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología (Segunda Edición ed.). Mexico DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
55. Rodriguez Ardura, I. (2006). Principios y Estrategias de Marketing. Barcelona: UOC.
56. Rojas Soriano, R. (2002). Investigación Social. México DF: Plaza y Valdés.
57. Sábado, J. T. (2009). Fundamentos de bioestadística y analisis de datos para enfermeria. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.
58. Sánchez Olaya, M. A. (2013). Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del Colegio Técnico Fiscal Provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil.
59. Solanas Garcia, I., & Sabate López, J. (2008). Direccion de cuentas Gestion y plnificacion de cuentas en publicidad. Barcelona: UOC.
60. Soriano Soriano, C. (1994). Guia de gestion de la Pequeña Empresa El plan de Negocios . Madrid: Diaz de Santos.
61. Summers, D. (2006). Administración de Calidad. Mexico: Prentice Hall.

62. Tanaka Nakasone, G. (2005). Análisis de Estados Financieros para lo toma de desiciones. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
63. Tapia Palma, F. R. (2012). Los procesos de conseción crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi de la Ciudad de Latacunga durante el año 2010. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
64. Trespacios Gutiérrez, J. A., Vásquez Casielles, R., & Bello Acebrón, L. (2005). Investigación de Mercados. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
65. Universidad Tecnologica de Chile. (2011). Instrumento de Evaluacion de Competencia. Chile.
66. Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. J. (2002). Fundamentos de Administracion Financiera. México: PEARSON EDUCACIÓN.
67. Veja Rojano, R. d. (2011). El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
68. Zúñiga Martínez, C. A. (2012). Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. . Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA ENTREVISTA AL SUB-GERENTE FINANCIERO



ANEXO N° 1

LUGAR DE ENTREVISTA: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

INVESTIGADOR: Carlos Toalombo

OBJETIVO: Conocer la situación financiera de la Cooperativa (Rentabilidad)

INSTRUCTIVO: Responda las siguientes preguntas de manera concisa y concreta.

¿Qué tipo de metodología utiliza para el análisis de los indicadores financieros? ¿Porque?

.....
.....
.....

¿Cuál es la causa principal para la existencia de altos niveles de créditos incobrables?

.....
.....
.....

¿Cómo afecta las provisiones a la rentabilidad?

.....
.....
.....

¿Por qué Provisionar?

.....
.....
.....

¿Conoce cuál es la situación del ROA de la institución?

.....
.....
.....

¿Conoce cuál es la situación del ROE de la institución?

.....
.....
.....

¿Cómo afecta la cartera morosa y las provisiones al Patrimonio?

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACION



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
LISTA DE COTEJO VARIABLE INDEPENDIENTE



ANEXO N° 2

LUGAR DE OBSERVACIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

INVESTIGADOR: Carlos Toalombo

OBJETIVO: Analizar la eficiencia en los Procesos de Concesión Crediticia

INSTRUCTIVO: Marque con una X en el casillero para indicar si cumple o no con los requerimientos establecidos.

1.- PROCESO DE PROMOCIÓN

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Tienen establecidos los procesos de promoción de créditos		
2	El proceso de promoción satisface las necesidades de la institución		
3	Existen responsables específicos de ejecutar este proceso		
4	Los productos actuales son acordes a las necesidades del mercado		
5	Se capacita al personal en procesos de promoción y ventas		
6	El personal operativo del área de créditos conoce las condiciones y requisitos de los productos existentes		
7	Al momento de promocionar se entrega material publicitario		
8	Se cuenta con materiales publicitarios suficientes		
9	Existe un responsable para la actualización de la información en los materiales publicitarios		
10	Promocionan sus productos por varios medio de comunicación		
11	Miden la efectividad de las promociones realizadas en campo por el personal operativo		
12	Utilizan herramientas de control para las promociones realizadas por los asesores de crédito		
13	Utilizan proformas o cotizadores para las promociones de sus productos de crédito		
14	Poseen procesos de seguimiento a las promociones de sus productos		
15	Existe una persona o área para el control de las promociones		
16	Cuentan con una base de datos de las promociones realizadas		
17	Tienen un área exclusivo de desarrollo de productos		
18	Realizan estudios de marcado para innovación o creación de nuevos productos		
19	Se realiza estudios de mercado para nuevas promociones		
20	Se mide el impacto de las promociones realizadas por diferentes medios de comunicación		

2.- PROCESO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Tiene establecido el proceso de recepción de documentos		
2	Cuentan con requisitos específicos para cada producto de crédito		
3	Se cumple a cabalidad con los requisitos establecidos		
4	Existen excepciones de requisitos para casos particulares		
5	El personal operativo que cumple este proceso se encuentra bien capacitado		
6	Se realizan evaluaciones de conocimiento de los productos al personal operativo		
7	Se realizan verificaciones de datos cuando receptan las solicitudes de créditos		
8	El personal operativo recepta los documentos si falta algún requisito		
9	Existen parámetros de tolerancia en faltante de documentos para receptar las solicitudes de crédito		
10	Realizan consulta del historial en la central de riesgos al momento de receptar una de solicitud de crédito		
11	El personal operativo que ejecuta este proceso tiene conocimientos de las políticas de crédito		
12	Se restringe o se niega los créditos en este proceso		
13	Controlan la efectividad del personal que recepta documentos		
14	Las carpetas receptadas son entregados el mismo día al asesor para su respectiva verificación		
15	Se contabilizan los errores frecuentes en este proceso		
16	Se realizan le retroalimentación de las debilidades encontradas		

3.- PROCESO DE VERIFICACIÓN Y ANALISIS SOCIOECONÓMICA

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Tienen establecido el proceso de análisis de crédito		
2	Se aplica a cabalidad las políticas de crédito		
3	Existes excepciones establecidas en las políticas de crédito		
4	Se realizan evaluaciones periódicas de conocimiento de las políticas de crédito a los asesores y asistentes.		
5	Para el análisis socio económico del sujeto de crédito existe una metodología establecida a aplicarse.		
6	Existen formatos establecidos para el análisis de la situación económica de los solicitantes.		
7	Utilizan un mismo formato para todos los segmentos de crédito		
8	El análisis de la viabilidad de los créditos son realizados a través de		

	indicadores financieros		
9	Los asesores de crédito manejan estados financieros y saben analizar por indicadores financieros		
10	El levantamiento de la información socio económica se realiza en el negocio del socio		
11	Para verificar el historial del sujeto de crédito se realiza cruces de información con otras instituciones, a más del Buró de Crédito		
12	El asesor de crédito puede restringir o negar un en el procesos de verificación		
13	El asesor realiza verificaciones telefónicas a las referencias comerciales, bancarias o personales del solicitante		
14	Cuentan con un formato establecido de presentación de informes de inspección del asesor de crédito		
15	Los formatos de presentación de informes es basado a las 5 “C”s del Crédito		
16	Realizan verificaciones de campo luego de la presentación del informe del asesor de crédito		
17	Realizan mediciones de la efectividad del análisis de los asesores de crédito		
18	Existe una base o contabilización de los errores frecuentes determinados en este proceso por arte de los asesores de crédito		
19	Existen informes técnicos por parte de la Unidad de Riesgos para sectores o actividades económicas que presentan un alto riesgo.		
20	Tienen un sistema de georeferenciación para los socios		
21	Se realizan mediciones mensuales de los resultados de la administración de cartera a los asesores de crédito		

4.- PROCESO DE APROBACION

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Tienen establecido el proceso de aprobación de créditos		
2	Se aplica a cabalidad las políticas de crédito para su aprobación		
3	Existes excepciones de políticas para la aprobación de los créditos		
4	Existe niveles de aprobación por montos o tipos de crédito		
5	Todos los créditos son aprobados en sus respectivos comités		
6	Se realizan actas de aprobación de los créditos		
7	Las actas de aprobación son secuencialmente enumeradas		
8	Participan los asesores de crédito en todos los niveles o comités		
9	En los comités participa un analista de crédito con amplios conocimientos que no sea el asesor de créditos		
10	Registran firmas de responsabilidad en las aprobaciones		
11	El destino de crédito es el factor más importante para la aprobación o negación de un crédito		
12	Realizan las respectivas actas de negación de los créditos		

13	Tienen una base de datos de los créditos negados detallando los motivos de la negación		
14	La aprobación de los créditos en los diferentes comités se realiza en base a indicadores financieros		
15	Todos los créditos son aprobados con respaldo de algún tipo de garantía.		
16	Existe violación a las política de créditos, siendo estas desembolsados con alguna autorización		
17	Todos los créditos autorizados tienen la respectiva firma de responsabilidad		
18	Miden la efectividad de las aprobaciones de los comités existentes		
19	Existe alguna sanción por aprobación de crédito con incumplimiento a las políticas.		

5.- PROCESO DE DESEMBOLSO

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Tienen establecido el proceso de desembolso de créditos		
2	Los créditos aprobados son desembolsados de manera inmediata		
3	Existe una persona específica para la ejecución de este proceso		
4	Las personas que realizan el desembolso tienen conocimiento de las condiciones con las que se aprueba el crédito		
5	Comunican los beneficios que ofrece la institución por los pagos puntuales del crédito		
6	Recalcan las condiciones con las que se otorga el crédito leyendo las cláusulas estipuladas en el pagaré		
7	Advierten los perjuicios que acarrearán los atrasos en el pago de las cuotas del crédito.		
8	Realizan la verificación de las firmas del pagare comparando con la firma de la cédula		
9	Informan a los garantes la responsabilidad que asumen, los beneficios y los posibles perjuicios en caso de no pago del crédito		
10	Verifican la veracidad de las firmas de los garantes en la cédula y el pagaré		
11	Los créditos hipotecarios se desembolsan previo constitución de la hipoteca		
12	Todo crédito prendario es desembolsado previo constitución de la prenda industrial		
13	Se desembolsan créditos quirografarios sin firma de los garantes		
14	Revisan los pagarés después del desembolso para minimizar errores operativos		
15	Los pagarés firmados son archivados y resguardados de manera inmediata		
16	Se entregan la tabla de amortización del crédito a los garantes		
17	Se entrega la tabla de gastos y costos de cobranza por atrasos en los pagos		

18	Existe sanciones por errores operativos en el procesos de desembolso		
19	Realizan revisiones periódicas de control de existencia de los documentos habilitantes de crédito		

6.- PROCESO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACION

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Tienen establecido el proceso de seguimiento		
2	Realizan el seguimiento del destino de crédito luego del desembolso de la misma		
3	Hacen visitas de seguimiento para verificar la continuidad del negocio o trabajo del socio		
4	Tienen formatos o documentos establecidos para realizar los seguimientos de crédito		
5	Las gestiones de seguimiento de los créditos realizados son archivados en los respectivos expedientes de crédito		
6	Tienen establecido el proceso de recuperación y cobranza		
7	Realizan cobranzas preventivas mediante llamadas telefónicas		
8	Realizan cobranzas correctivas mediante llamadas telefónicas		
9	Cuentan con sistema de envío de mensajería para notificaciones preventivas o correctivas		
10	Tienen definido adecuadamente los costos y gastos que genera las gestiones de cobranza en campo		
11	Poseen estrategias de cobranza por etapas de maduración de la cartera		
12	Miden la efectividad de la recuperación de los asesores de crédito		
13	Miden la efectividad de la recuperación de los créditos autorizados con incumplimiento a las políticas de crédito		
14	Tienen herramientas de control para las gestiones de cobranza diaria de los asesores de crédito		
15	Se cumplen las políticas de cobranza para inicio de demandas judiciales		
16	El personal operativo tiene pleno conocimiento de los procesos judiciales de un crédito		
17	Realizan el seguimiento constante de los créditos en demanda judicial		
18	El asesor de crédito tiene la responsabilidad del crédito hasta su recuperación total		
19	Se cumplen las políticas de cobranzas para castigo de cartera		
20	Existen políticas y procesos de recuperación de cartera castigada		



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
LISTA DE COTEJO VARIABLE DEPENDIENTE



ANEXO N° 3

LUGAR DE OBSERVACIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

INVESTIGADOR: Carlos Toalombo

OBJETIVO: Análisis los niveles de Rentabilidad

INSTRUCTIVO: Marque con una X en el casillero para indicar si cumple o no con los requerimientos establecidos.

MANEJO DE ESTADOS FINANCIEROS

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Realizan estados financieros mensualmente		
2	Los resultados obtenidos son comunicados a la gerencia		
3	Se comparte la información a los mandos medios		
4	Los jefes de agencia manejan estados financieros		
5	Todos los jefes de agencia son profesionales con título		
6	Los jefes de agencia son profesionales en carreras afines al negocio de intermediación financiera		
7	La información de los estados financieros es remitido al personal administrativo de manera resumida		
8	Realizan las notas aclaratorias a los estados financieros para su mejor entendimiento		
9	El personal de mandos medios en las agencias conoce la situación actual de su oficina, por estados financieros		
10	El personal operativo de las agencias conoce los puntos críticos determinados en los estados financieros		
11	Muestran detalladamente cómo se ha obtenido la utilidad del ejercicio		
12	La información que proporcionan los Estados Financieros es utilizada por los administradores para revisar el logro de los objetivos		
13	Se presenta la utilidad y/o pérdida real de la cooperativa a través de los Estados Financieros		
14	Se verifica la estructura de los Estados Financieros de acuerdo con las últimas disposiciones emitidas en las NIIF		
15	Se presentan balance general real y presupuestado y su comparación y explicación de diferencias		
16	Se realizan reuniones semanales para conocer si se están cumpliendo con todos los objetivos de la cooperativa		

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	Los resultados alcanzados por la institución son eficientes		
2	Considera que el proceso de crédito es adecuado y que aporta a la generación de las utilidades de manera significativa		
3	Cumplen con el presupuesto establecido en Activos		
4	Cumplen con el presupuesto establecido en Pasivos		
5	Cumplen con el presupuesto establecido en Patrimonio		
6	Cumplen con el presupuesto establecido para los resultados		
7	El personal de mandos medios conoce la información financiera		
8	Se realizan análisis de estados financieros verticales y horizontales		
9	El personal de mandos medios maneja estados e indicadores financieros		
10	Considera que la Cooperativa cumple con la búsqueda de herramientas para mejorar la Rentabilidad Financiera		
11	Se ha evaluado la gestión de la gerencia, utilizando modernas herramientas administrativas		
12	Se mide alternativas que contribuyan a mejorar la Rentabilidad de la Cooperativa		
13	La cooperativa realiza el seguimiento mensual de los gastos por partidas presupuestarios		
14	Se toman estrategias de minimización de costos y gastos en el área de negocios		
15	La Cooperativa cuenta con la Planificación Financiera		
16	La Cooperativa cumple con los objetivos de la planificación financiera		
17	La Cooperativa realiza un análisis de las adquisiciones en base a todos sus ingresos.		
18	Para la toma de decisiones se realiza un análisis previo de la liquidez y a los gastos futuros en la Cooperativa		
19	Existe un control de los gastos futuros de la Cooperativa		
20	La cooperativa posee estrategias para disminuir el gasto de provisiones de cuentas incobrables		

INDICADORES FINANCIEROS


#	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	La institución maneja indicadores financieros eficientes		
2	La situación del ROA de la institución es la adecuada		
3	La situación del ROE de la institución es la adecuada		
4	El nivel de cartera en riesgo que tiene la institución se encuentra en niveles adecuados		
5	El nivel de provisión de cuentas incobrables es la adecuada		
6	La Cooperativa posee el nivel de provisiones requeridas por los entes		

	de control		
7	El nivel de liquidez de la institución es la adecuada		
8	La Cooperativa utiliza los indicadores TIR y Van para evaluar la rentabilidad		
9	Se ha medido la rentabilidad en los ejercicios económicos anteriores		
10	Los mandos administrativos realizan Análisis Financieros Comparativos		
11	Los jefes de agencia realizan análisis de la rentabilidad por indicadores financieros de su oficina		
12	Se replantean los objetivos estratégicos y financieros de la cooperativa tomando como referencia la Rentabilidad de la misma.		
13	La Cooperativa trabaja con Indicadores Financieros que ayuden a medir la Rentabilidad.		
14	La cooperativa se maneja con una estructura que permita incrementar la rentabilidad sin perder liquidez		
15	La Cooperativa establece objetivos o metas mensuales financieras, por ingreso del dinero, compras, gastos, que afecten a su rentabilidad		

ANEXO N° 4

RUC DE LA COOPERATIVA CHIBULEO LTDA.

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891710328001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: LLAMBO CHALAN ANGEI, RODRIGO

CONTADOR: MARCALLA ARIAGUANO XIMENA GUADALUPE

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	27/01/2003	FEC. CONSTITUCION:	27/01/2003
FEC. INSCRIPCION:	15/04/2003	FECHA DE ACTUALIZACION:	11/05/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:


Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: ESPEJO Numero: 12-78 Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia ubicación: DIAGONAL A LA EMPRESA ELECTRICA Telefono Trabajo: 032422526 Email: contabilidad@chibuleo.com Celular: 0994186338

DOMICILIO ESPECIAL:


OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 038	ABERTOS:	8
JURISDICCION:	1 REGIONAL CENTRO E TUNGURAHUA	CERRADOS:	0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVIDOR DE RENTAS INTERIORS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de este se deriva (Art. 27 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: PACEDERO **Lugar de emisión:** AMBATO BOLIVAR 1566 **Fecha y hora:** 11/05/2014 13:34:16

Página 1 de 4

Anexo 5

Balance General de la Cooperativa Chibuleo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO TDA.
BALANCE GENERAL

COD	DESCRIPCION	'2011	'2012	'2013	'2014
1	ACTIVO	26.844.904,19	40.537.436,41	55.758.403,91	64.700.007,48
11	FONDOS DISPONIBLES	2.326.247,55	5.402.505,69	4.208.009,95	10.146.270,82
1101	Caja	226.400,00	368.220,00	323.585,00	451.380,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	2.099.847,55	5.034.285,69	3.884.424,95	9.694.890,82
13	INVERSIONES	410.853,42	763.697,21	4.589.011,65	4.803.981,91
14	CARTERA DE CREDITOS	22.290.747,41	31.363.761,29	43.412.494,99	46.096.412,15
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	6.538.047,67	6.657.884,05	12.120.923,75	14.824.198,09
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	14.913.423,75	23.804.587,91	29.830.833,98	29.418.090,06
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga inte	155.555,05	206.892,74	414.912,73	411.028,48
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no dev	819.786,06	1.156.302,39	1.756.150,50	2.276.994,71
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	304.944,52	337.564,12	296.790,84	308.874,59
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	313.392,72	568.912,72	1.086.445,35	1.822.716,13
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	(754.402,36)	(1.368.382,64)	(2.093.562,16)	(2.965.489,91)
16	CUENTAS POR COBRAR	364.673,15	514.154,61	664.176,59	506.593,48
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	-	17.000,00	13.600,01	-
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	955.410,36	2.268.097,97	2.537.246,47	2.940.451,75
1801	Terrenos	-	194.304,00	194.304,00	433.679,62
1802	Edificios	-	1.377.417,41	1.377.417,41	1.904.668,07
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	690.835,46	-	338.663,87	-
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	254.566,63	547.145,83	568.507,91	619.169,51
1806	Equipos de computación	269.721,98	365.019,99	262.787,48	306.035,72
1807	Unidades de transporte	138.963,64	151.470,63	164.527,87	193.550,37
1890	Otros	43.224,99	170.222,46	184.540,12	265.284,69
1899	(Depreciación acumulada)	(441.902,34)	(537.482,35)	(553.502,19)	(781.936,23)
19	OTROS ACTIVOS	496.972,30	208.219,64	333.864,25	206.297,37
2	PASIVOS	24.293.090,85	36.507.355,70	49.879.118,79	56.827.977,36
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	23.592.762,27	35.263.067,82	47.901.795,16	55.617.832,33
2101	Depósitos a la vista	5.588.329,08	6.462.944,34	9.316.831,29	10.304.751,45
2103	Depósitos a plazo	15.293.845,75	25.417.037,06	35.547.327,37	43.001.677,07
2105	Depósitos restringidos	2.710.587,44	3.383.086,42	3.037.636,50	2.311.403,81
25	CUENTAS POR PAGAR	361.778,55	901.208,73	612.236,14	350.979,32
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	316.156,11	309.370,46	1.200.000,00	627.037,50
29	OTROS PASIVOS	22.393,92	33.708,69	165.087,49	232.128,21
3	PATRIMONIO	2.551.813,34	4.030.080,71	5.879.285,12	7.872.030,12
31	CAPITAL SOCIAL	1.761.379,10	2.076.769,20	3.428.572,94	4.839.635,37
3103	Aportes de socios	1.761.379,10	2.076.769,20	3.428.572,94	4.839.635,37
33	RESERVAS	263.433,00	267.704,47	358.074,74	885.745,59
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	527.001,24	1.328.666,05	1.745.406,17	1.778.751,17
36	RESULTADOS	272.406,34	356.940,99	347.231,27	367.897,99
3603	Utilidad del ejercicio	272.406,34	356.940,99	347.231,27	367.897,99
3604	(Pérdida del ejercicio)	-	-	-	-
	PASIVO + PATRIMONIO	26.844.904,19	40.537.436,41	55.758.403,91	64.700.007,48
	TOTAL ACTIVO	26.844.904,19	40.537.436,41	55.758.403,91	64.700.007,48

Anexo 6


Estado Pérdidas y Ganancias Cooperativa Chibuleo Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO TDA. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS

Codigo	Rubros	2011	2012	2013	2014
		\$	\$	\$	\$
	(+) Intereses ganados	3.760.133,99	6.096.126,73	7.529.156,81	9.133.503,17
5104	Intereses por Crédito	3.626.186,82	5.996.854,75	7.320.606,75	8.675.101,42
5103	Intereses por inversiones	133.947,17	99.271,98	208.550,06	458.401,75
5101	Intereses por dep	-	-	-	-
41	(-) Intereses causados-pagados	1.348.123,72	2.945.919,94	3.518.682,89	4.161.920,66
	MARGEN NETO INTERESES	2.412.010,27	3.150.206,79	4.010.473,92	4.971.582,51
52	(+) Comisiones ganadas				
54	(+) Ingresos por Servicios	171.349,82	118.713,20	153.430,53	326.040,66
	(-) Comisiones causadas	-	-	-	-
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	2.583.360,09	3.268.919,99	4.163.904,45	5.297.623,17
44	(-) Provisiones	596.196,34	680.638,34	785.322,91	1.104.847,10
	MARGEN NETO FINANCIERO	1.987.163,75	2.588.281,65	3.378.581,54	4.192.776,07
	(-) Gastos de Operación	1.736.694,10	2.238.757,23	3.103.683,28	3.906.488,91
4501	Gastos de Personal	902.779,29	1.049.447,56	1.822.205,64	1.992.764,94
45	Gastos Operativos	833.914,81	1.189.309,67	1.281.477,64	1.913.723,97
	MARGEN DE INTERMEDIACION	250.469,65	349.524,42	274.898,26	286.287,16
56	(+) Otros Ingresos	21.936,69	7.416,57	72.333,01	132.063,92
47	(-) Otros Egresos	-	-	-	50.453,09
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	-	-	-	-
	GANANCIA O (PERDIDA)	272.406,34	356.940,99	347.231,27	367.897,99
	TOTAL INGRESOS	3.953.420,50	6.222.256,50	7.754.920,35	9.591.607,75
	TOTAL GASTOS	3.681.014,16	5.865.315,51	7.407.689,08	9.223.709,76
	UTILIDAD	272.406,34	356.940,99	347.231,27	367.897,99

Anexo 7

Plan de Acción enviado a la SEPS - Seguimiento de morosidad

 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SÓLIDARIA		INTENDENCIA DE RIESGOS MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE MOROSIDAD EXTRA SITU										
RUC: 3891710328001 RAZÓN SOCIAL: CHIBULEO LTDA. SECTOR: 3		ZONA: AMBATO PROVINCIA: TUNGURAHUA										
NUMERO DE OFICIO SEPS	FECHA DEL OFICIO (dd/mm/aa)	NUMERO DE OBSERVACION	OBSERVACION SEPS	TIPO DE PROCESO	AREA	NUMERO DE RECOMENDACION	RECOMENDACION SEPS	NUMERO DE LA ESTRATEGIA	DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA	CARGO DEL RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA (dd/mm/aa)	ENTREGABLE
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	1	Definir estrategias para mejorar el proceso de colocación, seguimiento y recuperación de cartera de crédito.	1	Evaluación del desempeño semanal a los asesores de crédito en colocación y recuperación	JEFES DE OFICINA	31/05/2015	Informe de seguimiento al cumplimiento de metas presupuestados
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	1	Definir estrategias para mejorar el proceso de colocación, seguimiento y recuperación de cartera de crédito.	1	Retroalimentación de los resultados a los asesores de crédito.	JEFE DE CREDITO	31/05/2015	Acta de reuniones mensuales mantenidas con los asesores
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	1	Definir estrategias para mejorar el proceso de colocación, seguimiento y recuperación de cartera de crédito.	1	Seguimiento diario a las actividades planificadas de los asesores de crédito	JEFES DE OFICINA	30/04/2015	Informe de las gestiones realizadas mediante rufero de actividades
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	1	Definir estrategias para mejorar el proceso de colocación, seguimiento y recuperación de cartera de crédito.	1	Seguimiento semanal a los planes de trabajo mensual de los jefes de oficina, basado en el control de riesgo	SUBGERENTE DE NEGOCIOS	30/04/2015	Informe de las gestiones realizadas mediante plan de trabajo mensual
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	1	Definir estrategias para mejorar el proceso de colocación, seguimiento y recuperación de cartera de crédito.	1	Reuniones mensuales de evaluación de resultados de la oficina y distribución del presupuesto	SUBGERENTE DE NEGOCIOS	30/04/2015	Actas de reunión de evaluación de resultados mensuales
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	2	Establecer lineamientos para una adecuada gestión de recuperación de la cartera de créditos	1	Envío de SMS preventivas 5 días antes de la fecha de vencimiento	JEFE DE COBRANZAS	30/04/2015	Informe mensual de incremento de socios con pagos al día.
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	2	Establecer lineamientos para una adecuada gestión de recuperación de la cartera de créditos	1	Envío de SMS correctivas a morosos de hasta 60 días a los socios dos días a la semana martes y jueves, a los garantes una vez a la semana los días viernes a partir de 6 días de atraso.	JEFE DE COBRANZAS	31/05/2015	Informe mensual de Prevención del deterioro de cartera morosa
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	2	Establecer lineamientos para una adecuada gestión de recuperación de la cartera de créditos	1	Reestructuración a la administración de cartera con responsabilidad directa del asesor de 1 a 60 días de atraso en la oficina matriz, de 1 a 120 días en las agencias y a partir de 120 en adelante indirectamente responsable hasta la recuperación total	JEFES DE OFICINA	31/05/2015	Informe de control sobre el cumplimiento del porcentaje de riesgo con una tolerancia de hasta el 10% de lo presupuestado por oficina
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	2	Establecer lineamientos para una adecuada gestión de recuperación de la cartera de créditos	1	Gestión de recuperación bajo responsabilidad directa del área de cobranzas con apoyo de los asesores de créditos de 61 a 120 días, en la oficina matriz	JEFE DE COBRANZAS	30/06/2015	Informe mensual del porcentaje de recuperación de la cartera asignada de 61 a 120 días con un cumplimiento del 60%
1	04/03/2015	1	A diciembre de 2014 presenta un nivel de 9,82% de morosidad, donde el mayor deterioro se produce en la cartera de microcrédito.	Operativo	Área de crédito	2	Establecer lineamientos para una adecuada gestión de recuperación de la cartera de créditos	1	Gestión extrajudicial o judicial por empresas de cobranzas externas o abogados.	ASESOR LEGAL	31/07/2015	Informe de reversa de provisiones trimestrales de al menos el 25% de créditos en estado judicial