UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

Tema: **LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y LOS NIVELES DE LIQUIDEZ EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO DEL SEGMENTO 2.**

Trabajo de Investigación, previa a la obtención del Grado

Académico de Magister en Gestión Financiera

Autora: Lcda. Cecilia Reneé Frutos Vaca

Director: Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova, Mg

Ambato - Ecuador

2017

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

El tribunal receptor del trabajo de investigación presidido por el Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, e integrado por los señores Doctor Carlos Alberto Barreno Córdova Magister, Doctora Ana Graciela Molina Jiménez Magister, Ingeniera Jeanette Lorena Moscoso Córdova Magister, Ingeniera Bertha Jeaneth Sánchez Herrera Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el trabajo de Investigación con el tema: "**LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y LOS NIVELES DE LIQUIDEZ EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO DEL SEGMENTO 2**", elaborado y presentado por la señora Licenciada Cecilia Reneé Frutos Vaca, para optar por el grado académico de Magister en Gestión Financiera; una vez escuchada la defensa oral del trabajo el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

.....
Econ. Telmo Diego Proaño Córdova Mg.
Presidente del Tribunal

.....
Dra. Ana Graciela Molina Jiménez Mg.
Miembro del Tribunal

.....
Ing. Jeanette Lorena Moscoso Córdova Mg.
Miembro del Tribunal

.....
Ing. Bertha Jeaneth Sánchez Herrera Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación con el tema: "**LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y LOS NIVELES DE LIQUIDEZ EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO DEL SEGMENTO 2**", le corresponde exclusivamente a: Licenciada CECILIA RENEE FRUTOS VACA, autora bajo la dirección del Doctor Carlos Alberto Barreno Córdova Magister, Director del Trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.



Lcda. Cecilia Renee Frutos Vaca

C.C. 1802227866

AUTORA



Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova, Mg

C.C. 1802430643

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Investigación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Lcda. Cecilia Renee Frutos Vaca

C.C. 1802227866

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada i
A la Unidad Académica de Titulación ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN iii
DERECHOS DE AUTOR iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS v
ÍNDICE DE TABLAS xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES xii
AGRADECIMIENTO xiii
DEDICATORIA xiv
RESUMEN EJECUTIVO xv
EXECUTIVE SUMMARY xvii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 2
1.1. Tema de investigación 2
1.2. Planteamiento del problema 2
1.2.1. Contextualización 2
1.2.1.1. Contextualización Macro 2
1.2.1.2. Contextualización Meso 8
1.2.1.3. Micro-contextualización 11
1.3. Análisis crítico 16
1.4. Prognosis 20
1.5. Formulación del problema 20
1.6. Preguntas directrices 20
1.6.1. Delimitación 21
1.7. Justificación 21
1.8. Objetivos 22
1.8.1. General 22
1.8.2. Específicos 22

CAPÍTULO II 23
MARCO TEÓRICO 23
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 23
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA 25
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL 26
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES 40
2.5. MARCO TEÓRICO VARIABLE INDEPENDIENTE 41
2.5.1. Políticas y Procedimientos 41
2.5.1.1. Características de las políticas y procedimientos 41
2.5.1.2. Beneficios 42
2.5.1.3. Manual 42
2.5.1.4. Políticas de crédito y cobranza 43
2.5.1.5. El volumen total de ventas a crédito 44
2.5.1.6. La calidad del riesgo 44
2.5.1.7. Elementos de la política de crédito y cobranza 45
2.5.2. Control Financiero 46
2.5.2.1. Los procesos de control financiero 47
2.5.2.2. Como llevar el control financiero 49
2.5.2.3. Importancia del control financiero 49
2.5.2.4. Tipos de control financiero 50
2.5.2.5. Objetivos del control financiero 51
2.5.2.6. Etapas del control financiero 51
2.5.3. Gestión Crediticia 52
A. Estrategias de Cobranza 53
a. Cartera: La organización del departamento de cartera 53
b. Cartera vencida 53
B. Cobro de Deudas 54
a. Recuperación de Cartera Vencida 54
2.6. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE 54
2.6.1. Cartera de Crédito 54
2.6.2. Instituciones Financieras 57

2.6.2.1. Ley General de instituciones financieras.- Definición 57
2.6.2.2. Órganos rectores del sistema financiero 58
2.6.2.3. Análisis Financiero 59
2.6.3. Indicadores Financieros 61
Indicadores Financieros: Razones de Eficiencia y Liquidez 62
Indicadores Financieros: Razones de rentabilidad 63
Indicadores Financieros: Clientes 63
2.6.4. Liquidez 64
2.7. HIPÓTESIS 67
2.1. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS 68
CAPÍTULO III 69
METODOLOGÍA 69
3.1. ENFOQUE 69
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN 69
3.2.1. Investigación de campo 69
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental 70
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN 70
3.3.1. Investigación exploratoria 70
3.3.2. Investigación descriptiva 71
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 71
3.4.1. Población 71
3.4.2. Muestra 71
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 72
3.5.1. Plan para la recolección de información 72
3.5.2. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 73
3.5.3. Plan de análisis e interpretación de resultados 73
CAPÍTULO IV 74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 74
4.1. ANÁLISIS INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 74
4.1.1. Análisis de la encuesta aplicada a contadores y asesores de crédito 74
4.1.2. Análisis de liquidez 91

4.1.3. Análisis de las políticas crediticias 93
4.1.4. Validación de la Hipótesis 98
..... 100
CAPÍTULO V 101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 101
5.1. CONCLUSIONES 101
5.2. RECOMENDACIONES 102
CAPÍTULO VI 103
PROPUESTA 103
6.1. TEMA 103
6.2. INTRODUCCIÓN 103
6.3. MARCO TEÓRICO 104
6.4. OBJETIVOS 105
6.4.1. Objetivos Generales 105
6.4.2. Objetivos Específicos 106
6.5. METODOLOGÍA 106
6.5.1. CAPÍTULO I: POLÍTICAS DE CRÉDITO 107
6.5.1.1. Determinación de los Sujetos de Crédito 107
6.5.1.2. Sugerencias para la determinación del sujeto de crédito. 107
6.5.1.3. Destinos de créditos de mayor riesgo 108
6.5.1.4. Tipos de crédito y características generales 110
6.5.1.5. Sugerencias para determinar los tipos de crédito 110
6.5.1.6. Sugerencias para el manejo de plazos crediticios. 111
6.5.1.7. Organización administrativa y procesos 112
6.5.1.8. Procesos para la concesión, aprobación 113
6.5.1.9. Tratamiento de modificaciones y acuerdos especiales de pago. 115
6.5.1.10. Límites y concentración de créditos. 116
6.5.2. Sugerencias a considerar para evitar un conflicto de intereses. 117
6.5.2.1. Tratamiento de tasas de interés y demás costos de crédito. 118
6.5.2.2. Aspectos a considerar para el tratamiento 121
6.5.2.3. Consideraciones sobre el tipo de garantías. 122

6.5.2.4. Tratamiento de documentación de créditos. 123
6.5.2.5. Recomendaciones para el tratamiento. 124
6.5.2.6. Sugerencias a considerar en el esquema de recuperación..... 126
6.5.2.7. Políticas de seguimiento y recuperación de cartera. 127
6.5.2.8. Indicadores de seguimiento de cartera en mora. 128
6.5.2.9. Constitución de previsiones. 130
6.5.3. CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS 131
6.5.3.1. Objetivo 131
6.5.3.2. Promoción de crédito 132
6.5.3.3. Proceso de concesión de crédito de consumo. 136
6.5.3.4. Proceso de concesión de microcrédito. 143
6.5.3.5. Procedimientos de recuperación. 149
6.5.4. CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE CRÉDITO 152
6.5.4.1. Objetivo 152
6.5.4.2. Crédito para consumo 153
6.5.4.2.1. Sujeto de crédito..... 153
6.5.4.2.2. Características del sujeto de crédito. 154
6.5.4.2.3. Restricciones del sujeto de crédito. 154
6.5.4.2.4. Destino del crédito. 155
6.5.4.3. Moneda. 155
6.5.4.4. Montos. 156
6.5.4.5. Créditos nuevos y renovaciones. 156
6.5.4.6. Plazos de créditos..... 156
6.5.4.7. Tasas de interés. 157
6.5.4.8. Tipos de amortización. 157
6.5.4.9. Períodos de gracia. 157
6.5.4.10. Garantías. 157
6.5.4.11. Microcrédito..... 158
6.5.4.11.1. Sujeto de crédito..... 158
6.5.4.11.2. Características del sujeto de crédito. 158
6.5.4.11.3. Restricciones del sujeto de crédito. 159

6.5.4.11.4. Destino del crédito. 160
6.5.4.12. Moneda. 160
6.5.4.13. Montos. 160
6.5.4.14. Créditos nuevos y renovaciones. 161
6.5.4.15. Plazos de créditos..... 161
6.5.4.16. Tasas de interés. 161
6.5.4.17. Tipos de amortización. 162
6.5.4.18. Períodos de gracia. 162
6.5.4.19. Garantías. 162
Matriz de Productos Crediticios (Ejemplo)..... 163
BIBLIOGRAFÍA..... 164
ANEXOS..... 169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. COAC en el Ecuador, 2017 6
Tabla 2. COAC segmento 2 en Ecuador 7
Tabla 3. Segmentación 9
Tabla 4. N° COAC de Tungurahua 10
Tabla 5. COAC del segmento 2 de la ciudad de Ambato 13
Tabla 6. Activos de las COAC del segmento 2 14
Tabla 7. Pasivos de las COAC del segmento 2 15
Tabla 8. Patrimonio de las COAC del segmento 2 15
Tabla 9. COAC del segmento 2 71
Tabla 10 . Difusión de las políticas 74
Tabla 11. Revisión de políticas 75
Tabla 12. A los garantes 76
Tabla 13. Frecuencias de seguimiento 77
Tabla 14. Concesión de crédito 78
Tabla 15. Clasificación de la cartera 79
Tabla 16. Casos para créditos 80
Tabla 17. Requisitos 82
Tabla 18. Montos 84
Tabla 19. Plazos 85
Tabla 20. Plazos hasta 3 años 86
Tabla 21. Gestión de cobro 87
Tabla 22. Mecanismos de negociación 88
Tabla 23. Requisitos para el crédito 89
Tabla 24. Nivel de efectivo 90
Tabla 25. Liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito 91
Tabla 26. Matriz de validación de políticas crediticias 94
Tabla 27. Análisis de las políticas crediticias 96
Tabla 28. Categorías de riesgo 130

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. COAC en el Ecuador, 2017 6
Ilustración 2. COAC segmento 2 en Ecuador, 2017 7
Ilustración 3. N° COAC de Tungurahua 10
Ilustración 4. Activos de las COAC del segmento 2 14
Ilustración 5. Pasivos de las COAC del segmento 2 15
Ilustración 6. Patrimonio de las COAC del segmento 2 16
Ilustración 7. Indicadores Financieros 61
Ilustración 8. Difusión de políticas 74
Ilustración 9: Revisión de políticas 75
Ilustración 10. A los garantes 76
Ilustración 11. Frecuencias de seguimientos 77
Ilustración 12: Concesión de crédito 78
Ilustración 13: Clasificación de la cartera 79
Ilustración 14: Casos para créditos 80
Ilustración 15: Requisitos 82
Ilustración 16: Montos, ... 84
Ilustración 17: Plazos en función de: 85
Ilustración 18: Plazos hasta 3 años 86
Ilustración 19: Gestión de cobro 87
Ilustración 20. Mecanismos de negociación 88
Ilustración 21. Requisitos para el crédito 89
Ilustración 22: Nivel de efectivo 90
Ilustración 23. Liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito 91

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestro **Padre Dios,** por darme la sabiduría y fortaleza para realizar este trabajo;

A mis **Padres VÍCTOR y GLORIA** por el apoyo incondicional que siempre me han brindado;

A mis **profesores** de la Facultad de Contabilidad y Auditoría por su dirección y orientaciones brindadas.

CECY

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi hijo **MERWIN GABRIEL**, por ser el impulsor y apoyo en todas las ideas y metas propuestas y espero con este esfuerzo ser su ejemplo de lucha y superación;

A mi **NINA MARÍA ALEGRÍA** quien desde niña despertó en mí las ganas de estudiar y seguir siempre adelante y valoro todo lo que yo hacía;

CECY

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

TEMA: "Las políticas crediticias y los niveles de liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2"

AUTOR: Lcda, Cecilia Reneé Frutos Vaca
DIRECTOR: Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova, Mg
FECHA: 03 de Mayo del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad de esta investigación se centra en determinar la incidencia de las políticas de crédito en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2 para la identificación de la gestión crediticia, la metodología utilizada en esta investigación fue descriptiva – explorativa con la finalidad de analizar las particularidades de las variables e identificar la problemática y en función de los resultados para buscar la mejor alternativa de solución, dentro de los principales hallazgos que se tuvieron es que las Cooperativas de Ahorro y Crédito analizadas no aplican en su totalidad las políticas crediticias que tienen establecidas, no se encuentran redactadas adecuadamente, carecen de procesos adjuntos lo que incide directamente en los niveles de liquidez de las mismas. Con el fin de determinar la capacidad de pago de las cooperativas en el corto plazo se utilizará los indicadores de liquidez como un elemento fundamental para determinar la situación financiera de las mismas y la disponibilidad de los recursos en efectivo con los que cuentan las cooperativas de ahorro y crédito en un determinado momento, y se relacionan estrechamente con el capital de trabajo, este índice permitirá evaluar la gestión y control de los activos de una entidad financiera, la presente investigación se realizó en base a la

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, no obstante las políticas también actúan sobre el volumen total de créditos, puesto que las políticas de crédito y cobranza inciden directamente en las decisiones de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las políticas reglamentan las condiciones del crédito que van a aplicar las entidades financieras para conceder pagos aplazados a sus socios, por lo que influyen directamente en el volumen total de la cartera, unas políticas restrictivas disminuyen las ventas y unas liberales las aumentan.

Palabras Clave: políticas crediticias, niveles de liquidez, Cooperativa de Ahorro y Crédito, crédito, Indicadores de Liquidez, Gestión, Control, Activos, Capital de trabajo, colocación de créditos, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Estados financieros

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

THEME: "Credit policies and levels of liquidity in the cooperatives of credit unions in the city of Ambato in segment 2"

AUTHOR: Lcda, Cecilia René Frutos Vaca
DIRECTED BY: Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova
DATE: May 03, 2017

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this research is focused on determining the impact of the policies of credit unions liquidity and credit of the city of Ambato in segment 2 for identification of credit management, the methodology used in this research was descriptive - exploratory in order to analyze the peculiarities of the variables and identify the problems and depending on the results to find the best alternative solution within the main findings that had that analyzed saving and credit cooperatives do not apply in its entirety credit policies that have established, are not worded properly, lack of attachment processes which directly affects the levels of liquidity of these. In order to determine the payment capacity of the cooperatives in the short term indicators of liquidity as a fundamental element is used to determine the financial situation thereof and the availability of resources with those who have savings and credit cooperatives at a certain point, and are closely related to the working capital cash This index will allow to assess the management and control of the assets of a financial institution, this research was carried out on the basis of the law of Popular and solidary economy, however policies also act on the total volume of credits, since the credit and collection policies directly affect credit unions and credit decisions , policies regulating the

conditions of credit that they will apply the financial entities to grant payments deferred to its partners, therefore directly influence the total volume of the portfolio, restrictive policies decrease the sales and a few Liberals increase them.

Keywords: credit policies, levels of liquidity, Cooperativa de Ahorro y crédito, credit, indicators of liquidity, management, Control, assets, Working Capital, placement of loans, law of solidarity, Popular economy Superintendence of Popular solidarity, economy financial statements

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato en donde se efectuó indagaciones previas para determinar la problemática que afecta a las instituciones de estudio en relación con la aplicación de las políticas crediticias, la misma que debe ser solucionada de manera correcta y oportuna ya que dicha problemática puede afectar directa o indirectamente a los niveles de liquidez acarreando problemas insubsanables. El presente trabajo consta de seis capítulos los mismos que se detallan a continuación:

Capítulo I donde consta el problema de investigación; las contextualizaciones macro, meso y micro del problema así como se justifica el desarrollo planteando objetivos.

Capítulo II aquí consta el marco teórico; donde se entabla antecedentes investigativos, se desarrolla las variables de investigación, se describe la fundamentación filosófica y se determina la hipótesis.

Capítulo III trata la metodología de la investigación determinando el enfoque y la modalidad de la investigación; la población sujeta a investigación así como la determinación del plan de recolección y procesamiento de la información.

Capítulo IV se establece el análisis e interpretación de resultados obtenidos de la información obtenida a través de la utilización de estadística descriptiva apoya de tablas y gráficos estadísticos que posteriormente son analizaos e interpretados en función de los objetivos e hipótesis de la investigación y que conlleven a establecer una posible propuesta de solución que favorezca a las instituciones de estudio que en este caso son la cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la cuidad de Ambato.

Capítulo V se describe las conclusiones a las que se llegó después de la investigación y se determina recomendaciones en función de lo investigado.

Capítulo VI se determina la propuesta que realiza la investigadora para corregir el problema detectado en las COAC de la ciudad de Ambato del segmento 2.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación

LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y LOS NIVELES DE LIQUIDEZ EN LAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO DEL SEGMENTO 2

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1.Contextualización Macro

Uno de los cimientos fundamentales de la economía de todos los países constituye el Sistema Financiero, su rol esencial es la incorporación y oferta de una serie de servicios de carácter monetario, se centra además en el manejo macroeconómico nacional, contribuyen al desarrollo de la soberanía nacional a través de diferentes mecanismos y la implementación de políticas monetarias.

Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo el de canalizar el ahorro de las personas, esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos a través de créditos. Los

intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público, y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativa de ahorro y crédito y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema. (http://www.superbancos.gob.ec)

El Sistema Financiero Nacional del país está constituido por tres sectores, el primero conformado por sistema financiero privado dentro del cual están los bancos en número de 23, se incrementó mutualistas con 4, sociedades financieras con 5, le sigue el sistema financiero público con 3 bancos (CFN, BANCO DEL ESTADO Y BANECUADOR BP); y el sistema financiero de economía popular y solidario donde están involucrado las cooperativas de ahorro y crédito.

El sistema financiero ecuatoriano lo integran tres sectores: el primero es el Público, el segundo es el Privado y el tercero es el Popular y Solidario

EL Art. 310 de la Constitución Ecuatoriana, establece que 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. (Constitución del Ecuador, 2008)

Ecuador es uno de los países donde más desarrollo ha tenido el cooperativismo, esto se debe a que luego de la crisis financiera del año 2000 muchas de las

instituciones recibieron los ahorros de los socios que perdieron confianza en los bancos; y, es la solvencia de las mismas las que han permitido que existan aproximadamente 3.000.000 de socios agrupados en 6000 cooperativas de ahorro y crédito.

La ventaja de estas entidades es que los socios pueden acceder a créditos de forma rápida y directa, por lo que este es uno de los principales servicios que se ofrecen.

Además del crédito, las cooperativas de ahorro y crédito hacen un esfuerzo para pagar más en pasivos ya que el trato es personalizado y los trámites son más ágiles que en otros sitios.

No obstante, todas estas instituciones se ven golpeadas duramente por un alto índice de morosidad, esto debido a que al momento de otorgar créditos y con el afán de ser cada vez más rápidas en esta tarea, no toman en cuenta las garantías que abalizan el pago de la deuda.

Con la creación de nuevas leyes que amparan el desarrollo de los pueblos y la creación de entidades que colaboren solidariamente con esta acción, las cooperativas de ahorro y crédito se ven cada vez más afianzadas y con más confianza para nacer y crecer.

El Gobierno del Ecuador en la última década ha realizado reformas significativas y regularizadoras en el Sistema Financiero, esto, como resultado de la inestabilidad económica suscitada en la historia reciente del país; con el objetivo de reestablecer la confianza perdida por los usuarios, buscar la transparencia en las operaciones y garantizar los depósitos y fondos confiados a la Banca. Sin embargo, en este mismo período de tiempo se ha visto un gran crecimiento a nivel nacional de Entidades Financieras Privadas constituidas como Cooperativa de ahorro y crédito, las cuales, al momento, son reguladas por medio de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).

En el Ecuador el organismo internacional de trabajo (OIT) ha reconocido el importante papel de las cooperativas de ahorro y crédito para lograr el desarrollo social y económico de los pueblos indígenas, permitiendo que el sistema cooperativista genere factores positivos, que pueden ser una alternativa real y capaz de integrar a una amplia gama de personas o grupos que ablanden el desarrollo y expansión de sus potencialidades en macro socio económico de carácter participativo y solidario.

Las cooperativas de ahorro y crédito existentes en el Ecuador deberían eliminar las operaciones tradicionales que existen en las grandes entidades financieras para impulsar la producción que se oriente a enfrentar los problemas de devaluación e inflación que se presente en el país, por lo tanto, en la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito deberían aprovechar las oportunidades que el gobierno está ofreciendo para organismos no gubernamentales por lo que son unidades ejecutoras de proyectos de desarrollo comunitario como las propiamente financieras movilizando y otorgando recursos en forma de créditos a artesanos del sector indígena y campesino (Barajas, 2008).

Actualmente en el Ecuador según información reportada en la SEPS, 2017 se tiene 918 cooperativas en el Ecuador, distribuidos por segmentos esta clasificación que establece la SEPS de las cooperativas financieras y no financieras en segmentos representa para esta institución una oportunidad para construir y consolidar un modelo de supervisión y control que permita responder a las necesidades del sector cooperativista en términos de estabilidad y solidez de todas las organizaciones que lo conforman, esta clasificación se realiza en función del grado de concentración en la distribución de activos y socios de los distintos segmentosse muestra en la siguiente información:

Tabla 1. COAC en el Ecuador, 2017

Ciudades	SEGMENTO 1	SEGMENTO 2	SEGMENTO 3	SEGMENTO 4	SEGMENTO 5	Total general
AZUAY	2	8	7	14	23	54
BOLIVAR	1	2	2	4	15	24
CAÑAR	1		3	3	17	24
CARCHI	2		2	1	3	8
CHIMBORAZO	1	3	5	10	69	88
COTOPAXI	1	1	9	17	54	82
EL ORO	1	1		6	8	16
ESMERALDAS				1	5	6
GALAPAGOS				2	2	4
GUAYAS		1	5	14	42	62
IMBABURA	2	3	7	8	10	30
LOJA	1	3	5	16	32	57
LOS RIOS			2	4	18	24
MANABI		4	4	7	31	46
MORONA SANTIAGO		1		1	2	4
NAPO			1	1	3	5
ORELLANA			1	2	2	5
PASTAZA	1		1	1	5	8
PICHINCHA	9	7	24	46	91	177
SANTA ELENA			1		6	7
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS			1	1	3	5
SUCUMBIOS				2	3	5
TUNGURAHUA	5	5	8	42	107	167
ZAMORA CHINCHIPE		1	2	1	6	10
Total general	**27**	**40**	**90**	**204**	**557**	**918**

Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

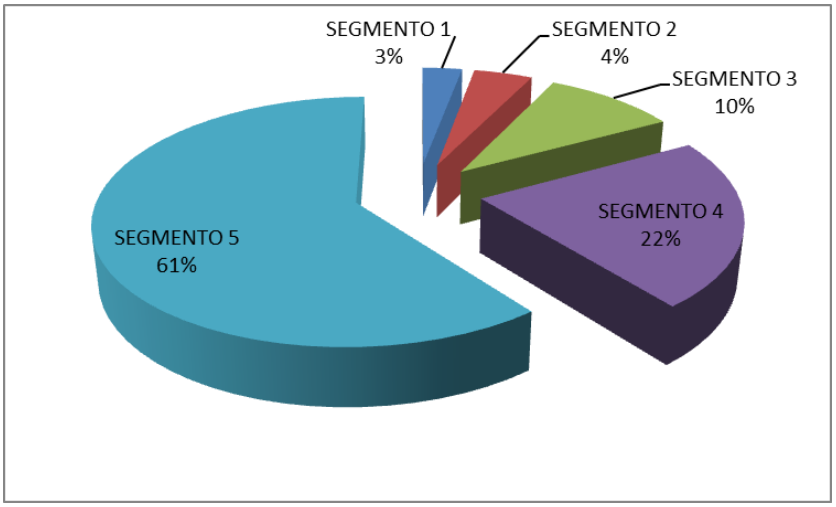


Ilustración 1. COAC en el Ecuador, 2017
Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

El segmento 1 ocupa el 3%, el segmento 2 el 4%, el segmento 3 el 10%, el segmento 4 tiene el 22% y el segmento 5 ocupa el 61% de la distribución en el Ecuador, esta segmentación se realiza en base a los activos de las COAC.

En el segmento 2 en Ecuador se tiene el siguiente detalle:

Tabla 2. COAC segmento 2 en Ecuador

Ciudades	SEGMENTO 2
AZUAY	8
BOLIVAR	2
CHIMBORAZO	3
COTOPAXI	1
EL ORO	1
GUAYAS	1
IMBABURA	3
LOJA	3
MANABI	4
MORONA SANTIAGO	1
PICHINCHA	7
TUNGURAHUA	5
ZAMORA CHINCHIPE	1
Total general	**40**

Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

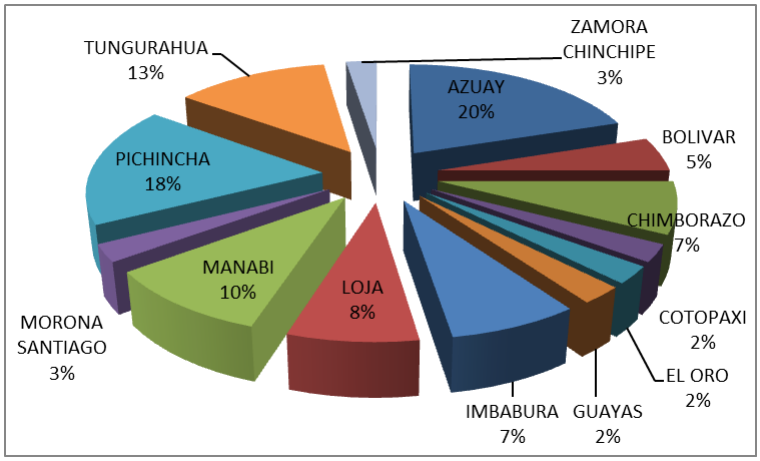


Ilustración 2. COAC segmento 2 en Ecuador, 2017
Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) del Ecuador manejan 25 de cada 100 dólares del sistema financiero nacional, tienen más de 8 mil millones de activos y aportan a la inclusión financiera de 2.312.687 personas asociadas. (Montalvo, 2012)

Las COAC tienen una presencia importante en zonas rurales, cantones pequeños, y también atiende a los quintiles más pobres de la población (1, 2 y 3). Lo que demuestra que las cooperativas de ahorro y crédito actúan con gran vocación de inclusión económica y social en el país. Esta inclusión financiera puede ser medida por el número de créditos otorgados. Hasta abril de 2016, las cooperativas de ahorro y crédito entregaron 1´236.562 créditos, lo que representa 6.619 millones de dólares. La cifra más representativa está en el microcrédito, en el que se colocaron 2.789 millones de dólares. (Sotomayor, 2012)

La SEPS procesa anualmente más de 50 mil trámites externos, cumpliendo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia. Entre los trámites más frecuentes están las reservas de denominación, certificaciones, autorizaciones, actas de reconocimiento de firmas y rúbricas, entre otros. Es así que en 2014, recibió 52.371 trámites, en 2015, 65.972 trámites, y, en 2016, hasta el 30 de junio, se han recibido 25.871 trámites. (Escoto, 2011)

1.2.1.2.Contextualización Meso

La segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario ha presentado cambios significativos a partir del 31 de diciembre de 2014, de acuerdo a lo determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la misma expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:

la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la reinstalación de la sesión ordinaria del 4 de febrero de 2015 con fecha 13 de febrero de 2015,

conoció y resolvió aprobar]a "Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. y

"…En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente:

Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario:

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 3. Segmentación

Segmento	Activos
1	Mayor a $80´000.000
2	Mayor a $20´000.000 hasta $80´000.000
3	Mayor a $5´000.000 hasta "20´000.000
4	Hasta $1´000.000
5	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: SEPS, 2016

Tungurahua es la tercera provincia con mayor número de cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador. Tungurahua es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial del Ecuador lo que da apertura al incremento de cooperativa de ahorro y crédito. (SEPS, 2016).

En Tungurahua según reporte de la SEPS se tienen la siguiente cooperativa de ahorro y crédito legalmente registrada por cantones en un total de 168:

Tabla 4. N° COAC de Tungurahua

Cantón	SEGMENTO 1	SEGMENTO 2	SEGMENTO 3	SEGMENTO 4	SEGMENTO 5	Total general
AMBATO	5	5	7	30	86	134
BAÑOS DE AGUA SANTA					1	1
PATATE					1	1
QUERO				1	1	2
SAN PEDRO DE PELILEO			1	9	10	20
SANTIAGO DE PILLARO				1	6	7
TISALEO				1	2	3
Total general	**5**	**5**	**8**	**42**	**107**	**168**

Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

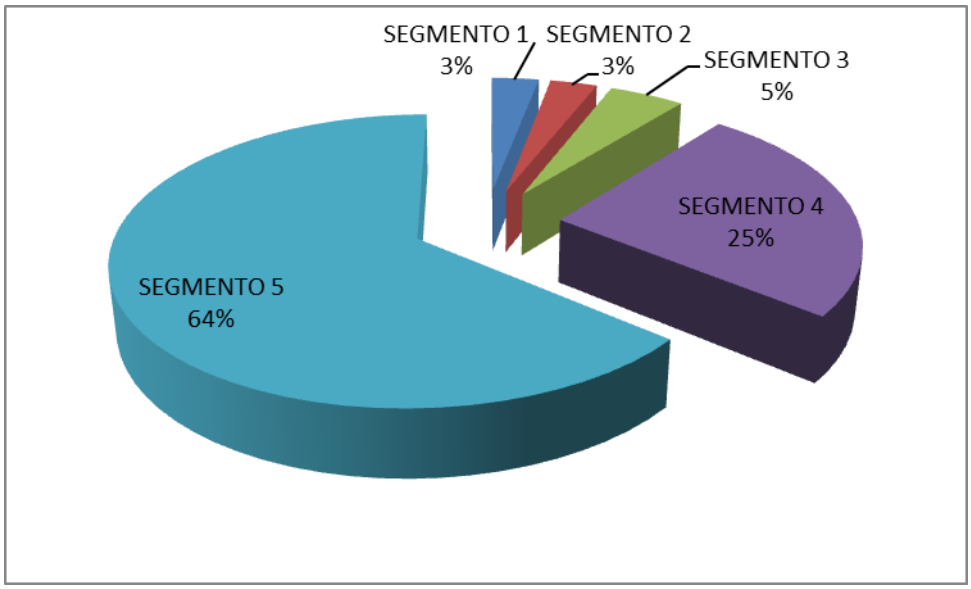


Ilustración 3. N° COAC de Tungurahua
Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

En Tungurahua se distribuye el segmento 1 en un 3%, segmento 2 en un 3%, el segmento 3 ocupa el 5%, el segmento 4 está en 25% y el segmento 5 el 64%.

La provincia de Tungurahua es la tercera en generar más actividad de micro finanzas a través de cooperativa de ahorro y crédito a nivel nacional, antecedida solamente por Pichincha y Guayas.

En porcentajes las cooperativas de ahorro y crédito que están sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros son un 25% en relación al 100% del total que brindan este tipo de servicio financiero (Superintedencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Las entidades de micro finanzas (cooperativa de ahorro y crédito), no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros han demostrado poca capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad de recuperación de cartera. Por ello se puede afirmar que se ha tenido poco éxito en manejar diferentes tipos de riesgo, como el mantener una cartera con baja morosidad y una oferta sostenible y creciente, administrar adecuadamente la liquidez y hacer crecer los depósitos frente a diferentes etapas de incertidumbre es el objetivo a perseguir, considerando que se debe mantener controlados los riesgos operativos propios de un negocio disperso geográficamente y con un altísimo número de transacciones.

Son las agrupaciones de indígenas las que han optado por la creación de cooperativa de ahorro y crédito, impulsadas todas ellas por un patrón o líder que ha demostrado un crecimiento increíble en los últimos tiempos, su mercado objetivo son principalmente sus compañeros de las comunidades o de las comunidades vecinas, más éstas se abren y cierran con mucha facilidad (Superintedencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

1.2.1.3.Micro-contextualización

La ciudad de Ambato se ha convertido en el mayor receptor de cooperativa de ahorro y crédito especialmente del sector indígena, por tener una ubicación

privilegiada y por ser un sector más comercial dentro del país, permitiendo una asidua concurrencia de campesinos que buscan facilidades de créditos y así poder mejorar sus pequeños negocios y por ende su nivel de vida.

Esta situación ha generado el crecimiento de este tipo de entidades financieras que constantemente buscan estrategias para satisfacer la demanda existente dentro del mercado financiero.

Las Cooperativa de ahorro y crédito que son consideradas en el Segmento 2 son las que poseen sus activos mayores de veinte hasta ochenta millones de dólares establecidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

La segmentación establecida no solamente es considerada por el total de los activos, también se toma en cuenta el número de socios establecidos en cada una y por el total del patrimonio que obtienen. Actualmente existen cuatro cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 2 en el Cantón Ambato que son: Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda., Indígena SAC Ltda., Kullki Wasi Ltda., y Chibuleo Ltda., que considerando el tamaño y los activos que poseen deben implementar estrategias financieras eficientes para un manejo adecuado de sus recursos.

Al aplicar las estrategias financieras de acuerdo a las necesidades que presentan las cooperativas de ahorro y crédito se obtienen variaciones patrimoniales, estas estrategias permiten ser competitivo y rentable lo que concede un incremento patrimonial (Superintedencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Según el (Código Orgánico Monetario y Financiero-COMF, 2014) en el capítulo 3 sección 4, artículo 191 menciona que el patrimonio técnico estará constituido por: la suma del capital suscrito y pagado, reservas, el total de las utilidades o excedentes del ejercicio menos las obligaciones laborales y tributarias, el fondo irrepartible de reserva legal, las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores y

aportes a futuras capitalizaciones; para lo cual las instituciones deberán mantener la relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes no inferior al 9%.

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, así lo menciona el Código Orgánico Monetario y Financiero-COMF, 2014.

Al mantener suficiencia y solvencia patrimonial permite que las cooperativas de ahorro y crédito sigan dando créditos y obtengan incrementos en el patrimonio, y servirá de respaldo para cumplir con las obligaciones de corto, mediano y largo plazo.

En Ambato según reporte de la SEPS al 2017 se tienen las siguientes COAC registradas dentro del segmento 2:

Tabla 5. COAC del segmento 2 de la ciudad de Ambato

Razón Social	Tipo	Segmento	Estado Jurídico
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA EN LIQUIDACION	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	EN LIQUIDACION
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	ACTIVA

Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

Los activos de estas COAC del segmento 2 de la ciudad de Ambato se registran en la SEPS de la siguiente manera:

Tabla 6. Activos de las COAC del segmento 2

ACTIVOS DE LAS COAC (consolidado al 2016)		
ENTIDAD	**DÓLARES**	**PORCENTAJE**
CHIBULEO LTDA	$ 69,141,412.17	31.6%
AMBATO LTDA	$ 63,189,212.33	28.9%
KULLKI WASI LTDA	$ 55,999,994.51	25.6%
INDIGENA SAC LTDA	$ 30,588,681.01	14.0%
Total general	**$ 218,919,300.02**	**100%**

Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

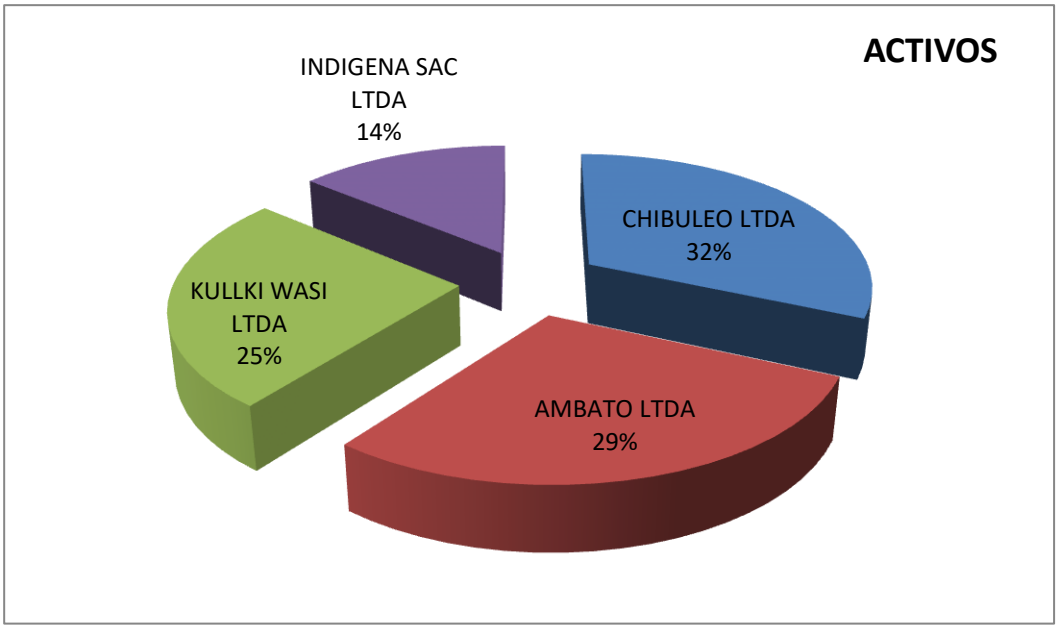


Ilustración 4. Activos de las COAC del segmento 2
Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

Los pasivos de estas COAC del segmento 2 de la ciudad de Ambato se registran en la SEPS de la siguiente manera:

Tabla 7. Pasivos de las COAC del segmento 2

PASIVOS DE LAS COAC (consolidado al 2016)		
ENTIDAD	**DÓLARES**	**PORCENTAJE**
CHIBULEO LTDA	$ 59,457,315.05	31.6%
AMBATO LTDA	$ 53,891,800.79	28.7%
KULLKI WASI LTDA	$ 48,200,662.07	25.6%
INDIGENA SAC LTDA	$ 26,546,837.18	14.1%
Total general	**$ 188,096,615.09**	**100.0%**

Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

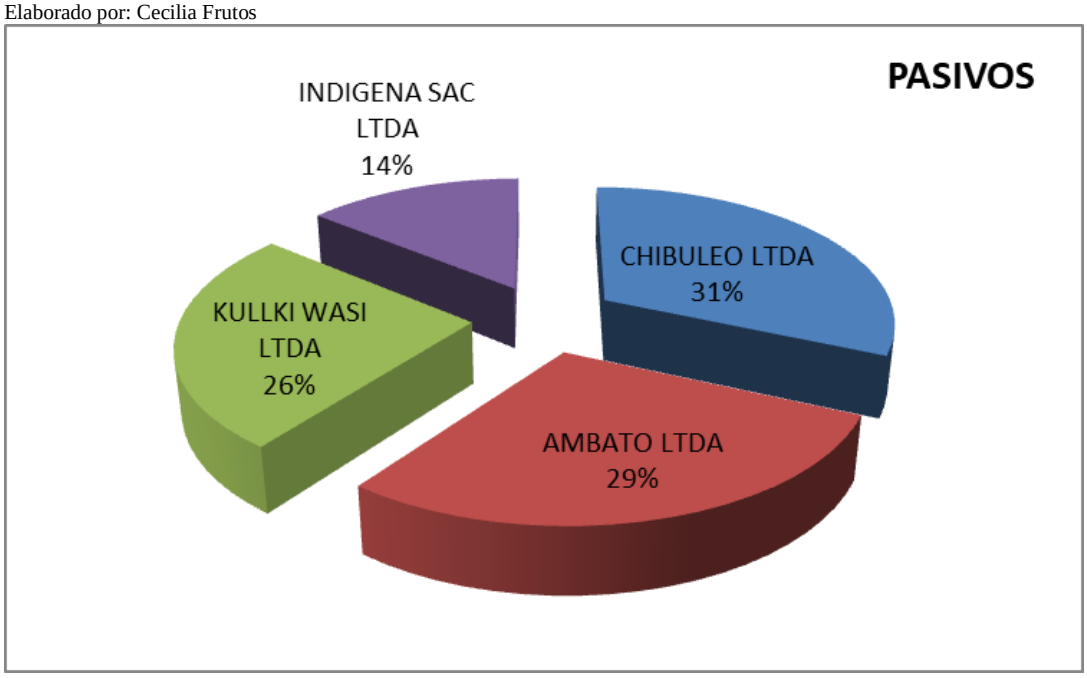


Ilustración 5. Pasivos de las COAC del segmento 2
Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

Como se observa los pasivos de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2 se encuentran en un promedio del 25% , lo que representa $36,001,933.02 el valor de sus pasivos.

El patrimonio de estas COAC del segmento 2 de la ciudad de Ambato se registra en la SEPS de la siguiente manera:

Tabla 8. Patrimonio de las COAC del segmento 2

PATRIMONIO DE LAS COAC (consolidado al 2016)		
ENTIDAD	**DÓLARES**	**PORCENTAJE**
CHIBULEO LTDA	$ 9,593,895.38	4.5%
AMBATO LTDA	$ 9,271,591.98	4.3%
KULLKI WASI LTDA	$ 7,789,873.92	3.6%
INDIGENA SAC LTDA	$ 4,228,362.56	2.0%
Total general	**$ 30,883,723.84**	**100.0%**

Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

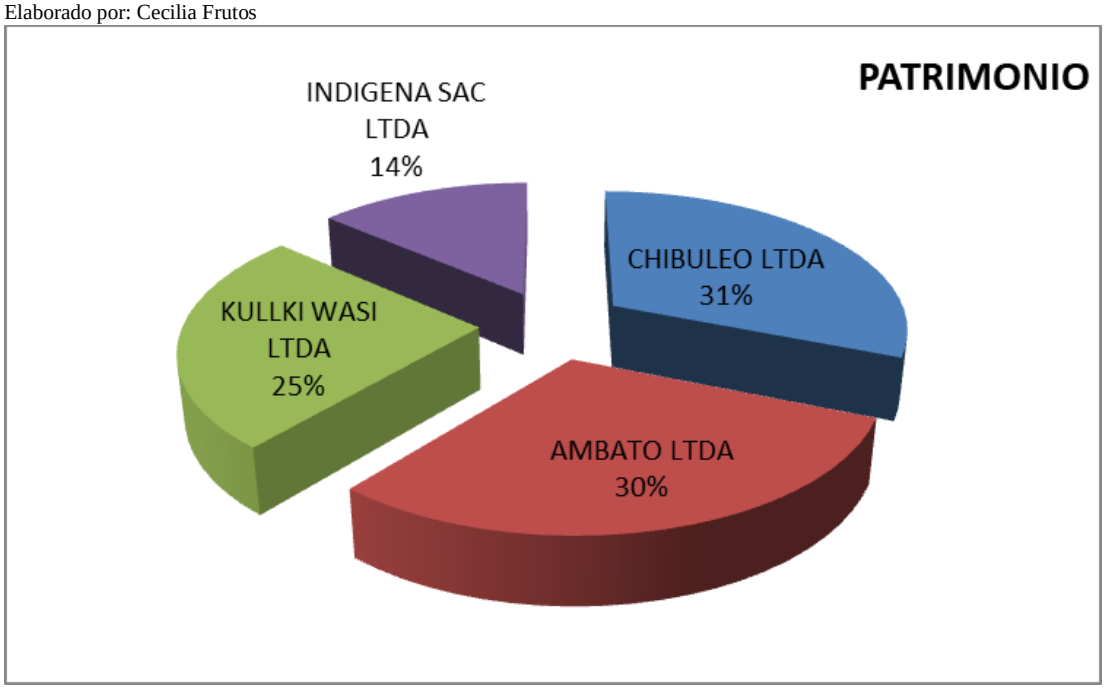


Ilustración 6. Patrimonio de las COAC del segmento 2
Fuente: SEPS, 2017
Elaborado por: Cecilia Frutos

1.3. Análisis crítico

Una vez realizado el respectivo análisis de campo se llegó a la conclusión que el problema de mayor impacto existente en las cooperativas de ahorro y crédito es la gestión crediticia deficiente y es precisamente el objeto de estudio donde se desprende diversos análisis.

Además, se ha logrado determinar que la principal causa de este problema es la inexistencia de políticas y procedimientos, lo que ha ocasionado tener una reducida liquidez. Por otro lado, el inadecuado control en el manejo financiero también ha generado en este tema tener una débil situación financiera con respecto a las cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato., se dedican a la intermediación financiera de recursos monetarios. El principal problema es la recuperación de cartera, esto se origina por el deficiente control interno el mismo que produce inestabilidad en la Gestión Financiera; es decir, que falta el cumplimiento de aspectos fundamentales de la Cooperativa de ahorro y crédito, además existen vacíos en los procedimientos de control interno dados para cada departamento de Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2, por ello los funcionarios y empleados de la misma ejecutan ciertas actividades a su criterio y esto origina la inestabilidad en la gestión financiera. Además, se está produciendo daños en otros ámbitos, denotando que es de suma importancia tomar en cuenta que un control adecuado sobre los recursos ayuda notablemente al surgimiento económico.

Una gestión financiera adecuada es sin duda un elemento invaluable en la apropiada toma de decisiones, pero esto no es posible obtener si determinamos que existe un deficiente control interno.

Además, existe inaplicación del plan de capacitación al personal, lo que ocasiona desconocimiento en el trabajo que diariamente debe realizarse, afectando de esta manera a la satisfacción de los socios internos y externos ya sea por: inadecuada atención, falta de recursos, inadecuado uso del tiempo, ejecución de actividades de manera empírica, etc.

Si no existe la preparación adecuada por parte de quienes atienden los diferentes departamentos es inevitable provocar molestias con quienes acuden en busca de información.

Al no poder devolver a los cuenta ahorristas los dineros que les pertenecen, se crearía especulación sobre la estabilidad financiera de las Cooperativa de ahorro y crédito, y siendo así todos los socios se sentirán preocupados por dicho suceso y comenzarán a retirar todo su capital de forma acelerada. Una tasa de retorno de capital baja impediría además cubrir con los gastos operacionales que se generan mes a mes, los empleados no podrán recibir a tiempo sus sueldos y las empresas de publicidad retiraran nuestros anuncios de sus medios, el material de oficina, limpieza y equipos comenzarán a faltar, debido a que no se dispondrá de los recursos necesarios para adquirirlos.

De darse los hechos como se menciona anteriormente será muy lamentable lo que la Cooperativa de ahorro y crédito deberá atravesar, con la paralización de las actividades financieras se dará por terminada la historia de una de las más sólidas instituciones cooperativitas.

De igual manera otro factor que aparece como causa de la problemática detectada es la aplicación de inadecuadas políticas de crédito ya que no se han atendido las reales necesidades de los usuarios ya que han exigido una atención personalizada a cada uno de los socios de las cooperativas debido a que existe el peligro de perder todos los recursos económicos por la falta de una buena administración de los mismos trayendo como consecuencia que los clientes se manifiesten como insatisfechos del servicio recibido.

Luego de un análisis de los aspectos más importantes de las Cooperativa de Ahorro y Crédito de segmento dos, se ha encontrado una inadecuada aplicación del proceso de crédito provocando la baja Liquidez de las Instituciones, como parte del impacto económico.

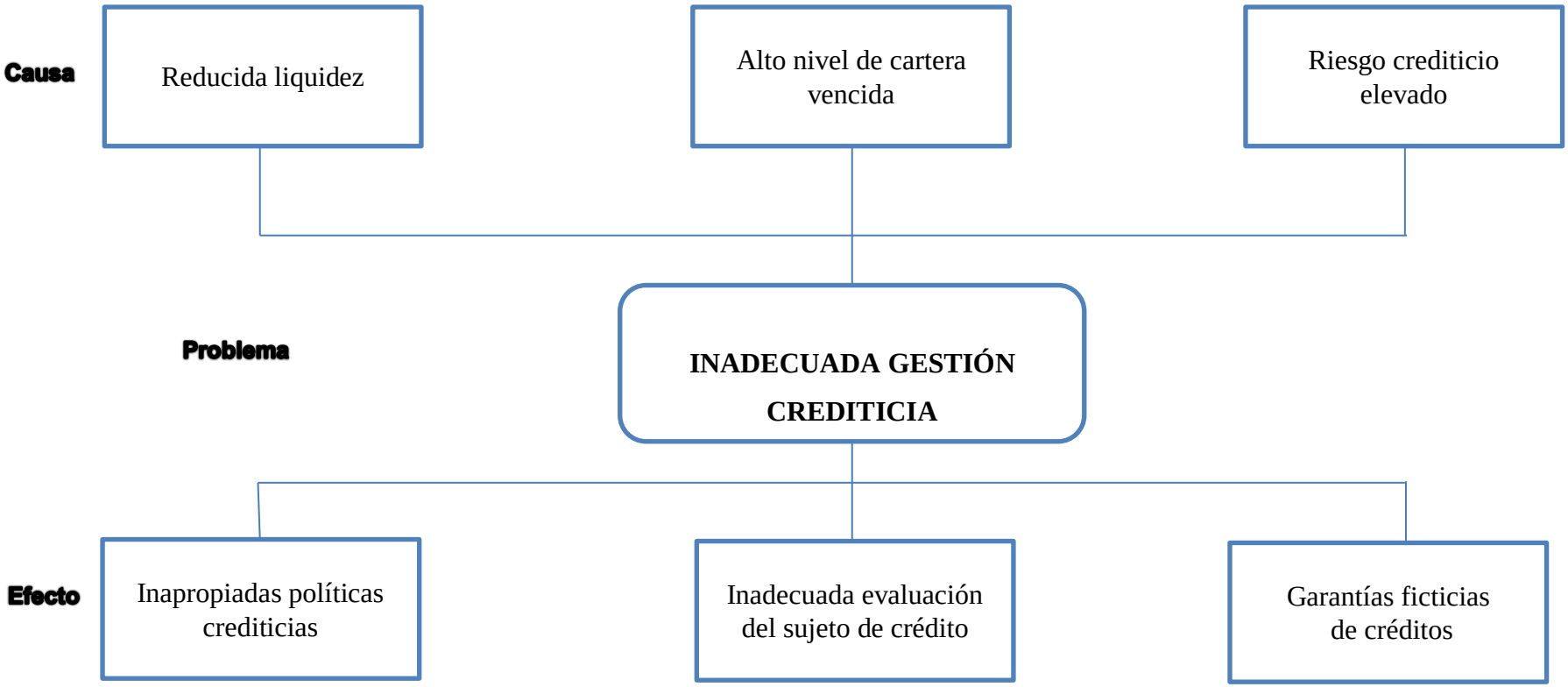


Gráfico N° 1. Árbol de Problemas
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Cecilia Frutos

1.4. Prognosis

Si continúa la Gestión Crediticia deficiente de las cooperativas de ahorro y crédito se verán afectadas en situaciones más trascendentales que la sola disminución o reducción de los niveles de liquidez, pues es un tema que tiene repercusiones no solo en las obligaciones de la institución. Al pretender recuperar una cartera que no posee garantías verdaderas puede reflejarse en disminución del capital de trabajo, ya que cada vez se contaran con menos recursos para atender las necesidades de los demandantes, en un corto plazo si continua manteniendo una inadecuada recuperación de cartera disminuirá su capital de trabajo, los fondos disponibles para cubrir los pasivos serán insuficientes con lo que se puede ocasionar una disminución drástica en los resultados económicos, obteniéndose un déficit financiero, y sería demasiado sorpresivo que en estas Instituciones con tantos años de tradición y estabilidad se encuentre en esta problemática y lo que es peor la quiebra inevitable de las cooperativas de ahorro y crédito dejando a los empleados en la desocupación, agudizando aún más el problema de desempleo existente en nuestro provincia y país.

1.5. Formulación del problema

¿Son las inapropiadas políticas crediticias las que conllevan a una reducida liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento?

1.6. Preguntas directrices

¿Qué políticas crediticias mantienen las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2?

¿Qué niveles de liquidez poseen las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2?

¿De qué manera un manual de políticas de crédito contribuirá sostener los niveles de liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2?

1.6.1. Delimitación

- Campo: Gestión Financiera
- Área: Finanzas
- Aspecto: Políticas de riesgo y cobranza
- Temporal: 2016
- Espacial: Sector cooperativista de la ciudad de Ambato del segmento 2

1.7. Justificación

La presente investigación es de vital importancia para las cooperativas de ahorro y crédito, por el beneficio interno que genera, al proporcionar una herramienta de mejor manejo con los socios; por otra parte, tiene como propósito orientar a una mejor perspectiva al trato con los socios, cuyo fin además ayudaría a resolver las dificultades que tiene el sector del calzado. Actualmente el Ecuador atraviesa por una situación política – financiera y económica difícil, lo que se ve reflejado en el incumplimiento de sus responsabilidades financieras, lo que refleja la elevación de la provisión de cartera afectando directamente a las cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato en un riesgo de morosidad.

Este análisis de provisión de cartera de las cooperativa de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato, constituye un gran aporte para los funcionarios de la institución en virtud de que representará un estudio que proporcionará sugerencias las mismas que les permitirá reducir los valores existentes en cartera de crédito vencida logrando cumplir con los objetivos propuestos por las entidades.

El presente trabajo de investigación es relevante ya que se enmarca en un estudio que responde a una necesidad actual del sistema cooperativista como es el incremento de la cartera de crédito, muchas debido a un deficiente control interno, con la finalidad de salvaguardar el interés cooperativista, evitando pérdidas innecesarias.

1.8. Objetivos.

1.8.1. General

Determinar la incidencia de las políticas de crédito en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2 para la identificación de la gestión crediticia.

1.8.2. Específicos

- Analizar la aplicación de políticas en la colocación de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.
- Comparar los niveles de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.
- Proponer un manual de políticas de crédito que permita sostener los niveles de liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la investigación realizada por Abril, Felipe (2015) relacionada con "Análisis financiero de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 3 zonal 6 bajo el sistema de monitoreo perlas para el período 2010-2013", se encontraron los siguientes hallazgos: A pesar de los avances en normativa y regulación del sistema, todavía el organismo de control promover una mejor aplicabilidad de la Ley y la normativa establecida en los reglamentos; los dispares niveles de capacitación de socios y directivos, así como de los profesionales que laboran en dichas instituciones, limita avanzar hacia una visión amplia de la administración financiera; El Sistema de Monitoreo de PERLAS ayuda al control y supervisión en el diagnóstico situacional de las cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 3, previniendo o corrigiendo errores cometidos; sin embargo su efectividad se ve limitada a la voluntad política de sus dirigentes y a la capacidad profesional de sus funcionarios; En cuanto al grupo de indicadores de "Tasas de Rendimiento y Costos", es importante que se establezcan apropiadas tasa de interés a los créditos, las cuales van estar fijadas por el Banco Central del Ecuador y de esta manera se pueda cubrir los costos de los productos financieros; Los ratios de "Liquidez", demuestran que no existe un porcentaje adecuado que le permitan a las cooperativas de ahorro y crédito tener la suficiente liquidez para cubrir el retiro de ahorros de los socios y la demanda de desembolsos de los préstamos; Los componentes de "Señales de Crecimiento" se puede observar en la mayores de los resultados que ha existido un incremento de certificados de nuevos

socios lo cual ha existido un fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito (Abril Calle, 2015).

En la investigación realizada por Lastra, Marcelo (2011) se analiza el riesgo microcreditico de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador y las alternativas para establecer coberturas de riesgo de microcrédito, al tomar en cuenta la cartera vencida y la pérdida de cartera, con lo que se relaciona al retraso de los pagos de cuotas de los créditos como la insolvencia de sus socios por problemas financieros y de mercado. El objetivo fue efectuar una encuesta para exponer el perfil del microempresario, de igual manera los problemas que presentan los microempresarios y microempresarias para satisfacer su demanda de microcréditos y los principales problemas del sector micro financiero. En el documento se revisa el sector microeconómico en el Ecuador y cómo reducir los riesgos de crédito a través del uso de programación estadística, así como los potenciales efectos de las industrias o sectores económicos sobre ciertas variables. Así, esta revisión arroja luces sobre las alternativas de establecer coberturas para las cooperativas de ahorro y crédito frente a impagos de sus socios para el caso ecuatoriano (Lastra, 2011).

En la investigación realizada por Encarnación, Alexandra (2010) relacionada con Análisis del comportamiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Cacpe – Zamora e implementación de políticas para reducir el riesgo crediticio, se encontró que: De acuerdo a los documentos que se solicitó y revisó, se evidenció de que CACPE Zamora, cuenta con un orgánico estructural, pero no posee un organigrama funcional, es por esta razón que tanto los usuarios internos como los usuarios externos, no conocen quien es la persona o personas que realizan tal o cual actividad, lo que dificulta el cumplimiento de actividades y por ende se realiza duplicidad de funciones por algunos trabajadores; En el período estudiado se evidenció un monto de cartera de 10,5 millones de dólares en un total de 3.014 créditos, con una morosidad al mes de Diciembre 2009 del 3,17 que porcentualmente parece baja, pero que de acuerdo al volumen de activos que

posee CACPE Zamora, es considerable, ya que lo sano y prudente seria que este índice sea del 0%,. De este 3,17% un 60 % corresponde al segmento Microcrédito y un 39% al segmento Consumo, por lo que se debería prestar más atención a estos dos segmentos; De acuerdo al análisis presentado en el tercer capítulo, en el grafico que se describió el Índice de morosidad, durante el 2009 siempre estuvo por encima del 6,67%, y únicamente al fin del año es decir en Diciembre disminuye, por lo que se concluye que únicamente durante el mes final del año se aplicó políticas de cobranza, situación que debió ser para todos los meses del año con la finalidad de mantener un índice de riesgo adecuado; Una de las políticas de CACPE Zamora es negociar los créditos vencidos de sus socios, específicamente de quienes demuestren o justifiquen tener dificultades de pago, sin embargo de acuerdo a la investigación realizada, la CARTERA REESTRUCTURADA también presenta riesgo, tal es así que a Diciembre 2009, el porcentaje es de 0,04 y 0,27%, lo cual significa, que a pesar de habérseles dado una nueva oportunidad de pago, los socios están nuevamente en mora, por lo que se concluye que quien está a cargo de esta renegociación no está realizando un análisis minucioso de las diferentes situaciones presentadas, y por lo tanto al reestructurar la cartera solo se está alargando el tiempo de recuperación de los créditos por la vía judicial sin ningún beneficio real para la cooperativa de ahorro y crédito; En CACPE Zamora, hasta la fecha en que se realizó el presente trabajo de investigación, no existen políticas fijadas e implantadas que busquen minimizar o mitigar al menos el riesgo crediticio, por lo que se concluye de que la administración y gerencia toman decisiones en base a los hechos presentados sin la debidas planificación que sería lo más pertinente (Encarnación, 2010).

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se ubica en el paradigma crítico propositivo, crítico por analizar una realidad existente y propositivo por dar una alternativa de solución El paradigma Crítico - Propositivo en la investigación propone el más minucioso análisis y el ofrecer una alternativa de solución, pues muchas son las necesidades

que afronta la cooperativa de ahorro y crédito en general. Este trabajo investigativo se fundamenta en las premisas del paradigma Crítico Propositivo, lo que permite comprender y explicar ciertos aspectos; tiene como finalidad descubrir, analizar, interpretar y proponer soluciones al problema en estudio, así como los significados de las actuaciones de las personas, sus percepciones, intenciones y acciones.

Según Tamayo (2012) define a la epistemología como "la teoría del conocimiento científico, el cual nos lleva a plantearnos problemas científicos y de investigación, a formular hipótesis y mecanismos para su verificación, razón por la cual podemos decir que la epistemología es el método científico.

Desde el punto de vista epistemológico la presente investigación nos conduce a conceptualizar los tipos de riegos financieros existentes. Desde el punto de vista Ontológico, conocida la realidad del sector, se pretende proponer el análisis de la relación que tiene el riesgo de crédito con la provisión de cartera. Desde el punto de vista axiológico, se propone a través de la presente investigación, determinar la importancia de realizar una gestión adecuada del riesgo crediticio. Finalmente, en el aspecto metodológico, el trabajo se desarrolló a través de investigaciones bibliográfica y de campo, exploratoria, descriptiva y explicativa.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación es legalmente viable, porque está de acuerdo con los preceptos establecidos en la carta magna del país, y no incumple ninguno de sus mandatos.

El sustento legal que respalda este proyecto es:

- La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- El Reglamento a Ley General de Instituciones Financieras, todo lo que respecta al ámbito de la ley general de instituciones financieras.

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero
- Reglamento a Ley orgánica de economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero.
- Codigo Orgánico Monetario y Financiero.
- La Junta De Política Y Regulación Monetaria Y Financiera
- Constitución de la Republica.
- Superintendencia de Bancos y Seguros

Se describirán las principales:

La fundamentación legal está en la **Constitución Política de la República del Ecuador,** Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008.

En el Título VI **Régimen de Desarrollo**, Capítulo Cuarto, Soberanía económica, Sección Primera, Sistema económico y política económica.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos: 1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional. 2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.

Es viable también de acuerdo al Título VI Régimen de Desarrollo, Capítulo Sexto, Trabajo y Producción, Sección Primera, Formas de organización de la producción y su gestión.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativa de ahorro y crédito, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivara aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Las cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero ecuatoriano se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria bajo la aplicación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el fin de potencializar a este sector financiero.

Las tasas de interés con las que trabaja el sector financiero ecuatoriano está regulado por la junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014

Sección 6 De la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados

Artículo 79.- Naturaleza. La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados es una persona jurídica de derecho público, no financiera, con autonomía administrativa y operativa.

Artículo 80.- Funciones. La Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados tiene las siguientes funciones:

1. Administrar el Seguro de Depósitos de los sectores financiero privado y del popular y solidario y los recursos que lo constituyen;
2. Administrar el Fondo de Liquidez de los sectores financiero privado y del popular y solidario y los aportes que lo constituyen;
3. Administrar el Fondo de Seguros Privados y los recursos que lo constituyen;
4. Pagar el seguro de depósitos;
5. Pagar el seguro de seguros privados;
6. Establecer, a requerimiento del organismo de control y en un plazo no superior a diez días, la regla de menor costo, para lo cual podrá solicitar la información que considere pertinente al organismo de control y/o a la entidad, debiendo éstas entregar la información de manera obligatoria;
7. Dentro del proceso de exclusión y transferencia de activos y pasivos, adquirir activos o derechos a su valor nominal o ejecutar cualquier otro procedimiento que permita la aplicación de la regla del menor costo respecto del pago del seguro de depósitos. Si existieren diferencias entre el valor nominal y el valor de mercado, la Corporación de Seguro de Depósitos se constituirá en acreedora de los accionistas y administradores de la entidad financiera y administradores de las entidades de la economía popular y solidaria. La Corporación podrá ejercer contra ellos todas las acciones legales que correspondan;
8. Enajenar los activos y derechos adquiridos por la aplicación de lo dispuesto en el numeral precedente. La Junta expedirá las normas que regule dicha enajenación;
9. Presentar a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera propuestas de regulación en relación al seguro de depósitos;
10. Cubrir los riesgos de las empresas del seguro privado legalmente constituidas en el país que entren en liquidación forzosa; y,

11. Las demás funciones que le asigne la ley. La Corporación pagará los depósitos asegurados en caso de liquidación forzosa de una entidad financiera y gestionará la recuperación de los recursos del seguro de depósitos utilizados en dicho proceso. La Corporación del Seguro de Depósitos y Fondo de Liquidez, para el cumplimiento de sus funciones, podrá realizar todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios. Los actos expedidos por la Corporación se sujetarán a las normas y procedimiento determinados por el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, respecto de su impugnación, modificación, revocatoria o derogatoria, en su caso.

Sección 4 De la solvencia y prudencia financiera

Artículo 188.- Requerimientos financieros de operación. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, los requerimientos financieros y de operación que fija este Código y los que disponga la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, de acuerdo con las actividades que efectúen.

Artículo 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 determine la Junta. Los niveles y 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. Reservas de liquidez;

4. Liquidez doméstica; y,
5. Brechas de liquidez.

Sección 2.- DE LAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Art. 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas 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 socios o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.

Art. 446.- Constitución y vida jurídica. La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Una cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios.

Art. 446.- Constitución y vida jurídica. La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Una cooperativa de ahorro y crédito , con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y

que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios La liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de este Código y, supletoriamente, por las de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Art. 447.- Capital social y segmentación. El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00(ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

Art. 448.- Capitalización. La capitalización se perfeccionará con el aporte de un nuevo socio o con la resolución de la asamblea general que disponga la capitalización de los aportes para futuras capitalizaciones. Sin embargo, si la capitalización involucra la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art. 449.- 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, 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 créditos. 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 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 las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá 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. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia.

Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular Y Solidaria, 2012

Del Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos

Art. 107.- Funciones del directorio.- Son funciones del Directorio, además de las señaladas en la ley, las siguientes: 1. Aprobar las operaciones de crédito de liquidez contingente del fondo; 2. Fijar las tasas de interés de los créditos

otorgados por el fondo; 3. Informar a la Superintendencia los casos de iliquidez de las organizaciones aportantes al Fondo de Liquidez; 4. Determinar los requisitos y cronograma para la incorporación progresiva de las entidades financieras populares y solidarias al Fondo de Liquidez, al Seguro de Depósitos y al Sistema Nacional de Pagos; y, 5. Aprobar los presupuestos del Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos.

Art. 108.- Representación legal.- El Fondo de Liquidez y el Seguro de Depósitos estarán representados legalmente por el Gerente del Banco Central y el Gerente General la Corporación del Seguro de Depósitos, respectivamente, quienes ejercerán la jurisdicción coactiva de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Civil.

Art. 109.- Destino de los recursos.- Los recursos del Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos, no podrán ser destinados para cubrir gastos administrativos, ni para pago de inversiones en activos fijos de las secretarías técnicas. Sección II Del Fondo de liquidez

Art. 110.- Operaciones del Fondo de Liquidez.- El Fondo de Liquidez, efectuará las operaciones a las que se refiere el artículo 109 de la ley, en calidad de prestamista de última instancia. Los créditos concedidos para cubrir deficiencias de cámaras de compensación se referirán exclusivamente a las del Sistema Nacional de Pagos, administradas por el Banco Central del Ecuador. Sección III Del Seguro de Depósitos

Art. 111.- Depósitos asegurados.- El seguro de depósitos cubrirá los depósitos a la vista o a plazo fijo, realizados en las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, siempre que, se encuentren debidamente contabilizados como pasivos en dichas entidades y dentro de las condiciones determinadas en el presente reglamento y en las disposiciones emitidas por el Directorio Único.

Art. 112.- Exclusiones.- Están excluidos de la cobertura del seguro de depósitos los siguientes: 1. Los aportes al fondo social o capital, efectuados por los integrantes de las organizaciones aseguradas; 2. Las obligaciones emitidas por las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario; 3. Los depósitos que cuenten con garantía específica; 4. Los depósitos gravados con garantía de crédito a favor del depositante o de terceros, incluidos los encajes sobre préstamos; y, 5. Los depósitos efectuados por los miembros de los órganos de dirección y control y por los gerentes de la organización.

Art. 113.- Objeción de pago.- La COSEDE negará o postergará el pago de la cobertura del seguro, cuando los depósitos no reúnan los requisitos formales o sustanciales establecidos por la Superintendencia o, cuando, a criterio de esta última o del liquidador, existan indicios que hagan presumir que se trata de depósitos irregulares o sujetos a verificación o que constituyan negocios simulados, indirectos, fraudulentos o ilegales, no obstante lo cual, la Corporación provisionará el valor correspondiente al pago del seguro de estos depósitos, hasta que la autoridad competente disponga lo que fuere pertinente. Los depósitos asegurados, no reclamados durante el plazo de diez años, contados a partir de la fecha de resolución de liquidación forzosa de la institución financiera dispuesta por la Superintendencia, serán restituidos al fideicomiso del "Fondo Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario.

Art. 114.- Liquidación forzosa.- La Superintendencia dispondrá la aplicación de los procedimientos de resolución previstos en el artículo 118 de la ley y de persistir la inviabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito, declarará la liquidación forzosa de la organización, notificando al Directorio Único, quien ordenará el pago del seguro bajo los límites y procedimientos establecidos, pago que se ejecutará dentro de los diez días siguientes a la notificación.

Resolución No. 043-2015-F La Junta De Política Y Regulación Monetaria Y Financiera

Artículo l.- El sistema financiero nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito: l. 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 subsegmentos de crédito:

a. Productivo Corporativo,- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.000.00.

b. Productivo Empresarial.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1, 000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

c. Productivo PYMES.- Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.

2. Crédito Comercial Ordinario.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad 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.

3. Crédito Comercial Prioritario.- Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad 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:

a. Comercial Prioritario Corporativo.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

b. Comercial Prioritario Empresarial.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD '1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

c. Comercial Prioritario PYMES.- Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD '100,000.00 y hasta usd 1,000,000.00.

4. Crédito de Consumo Ordinario.- Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas. Se incluye los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea superior a USD 5,000.00; con excepción de los efectuados en los establecimientos médicos y educaltvos.

5. 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. Incorpora los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea hasta USD 5,000.00; con excepción de los efectuados en los establecimientos educativos. Comprende los consumos efectuados en los establecimientos médicos cuyo saldo adeudado por este concepto sea superior a USD 5,000.00.

6. 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 fonación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes. Se incluye todos los consumos y saldos con tarjetas de crédito en los establecimientos educativos.

7. 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 ¡Gual a USD 890.00.

8. Crédito Inmobiliario,- Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.

9. 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:

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

b. Microcrédito de Acumulación Simple.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,OOO.OO, incluyendo el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 10,OOO.OO, incluyendo el monto de la operación solicitada.

10. 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.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

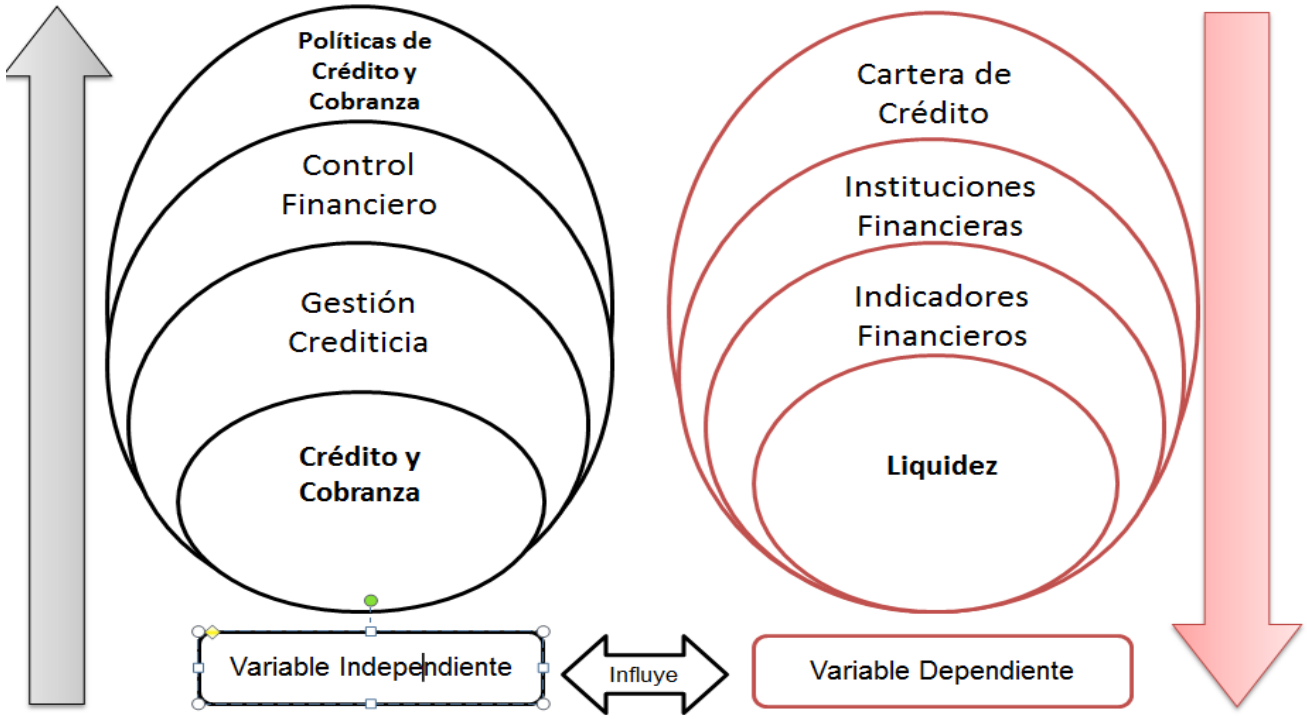


Gráfico N° 2. Categorías Fundamentales
Fuente: La Investigación
Elaborado por: Cecilia Frutos

2.5. MARCO TEÓRICO VARIABLE INDEPENDIENTE

2.5.1. Políticas y Procedimientos

Se entiende por política, las reglas generales de comportamiento definidas para la interacción entre los usuarios y los activos informáticos. Las políticas son independientes de los ambientes propios de la entidad y representan la base de un modelo de seguridad. Las Políticas de seguridad dependen de la cultura de la organización. Por esta razón las políticas y procedimientos deben estar hechos a la medida, según los requerimientos específicos de cada organización. Para la definición de las políticas y procedimientos se realiza un proceso de validación en conjunto con la organización con el fin de generar políticas y procedimientos que se ajusten a esta (Lares Martines, 2011).

2.5.1.1. Características de las políticas y procedimientos

Las políticas de la compañía abarcan más que solo el estado de las políticas federales obligatorias que son requeridas por la ley, las políticas de la compañía incorporan la posición de la compañía para problemas específicos, relacionados tanto con los temas externos e internos de la compañía. Las políticas establecen la postura relacionada con el tiempo libre, los días de vacaciones y los feriados. También indican el punto de vista de la compañía para el trato a los socios, a través de las políticas de servicio al cliente, de reembolsos, de productos dañados, etc... Las políticas de la compañía establecen la forma en como la información es protegida y como se deben desarrollar los actos administrativos-no el procedimiento real, pero las acciones generales que la compañía decide escoger y porque lo hace.

Como un complemento de las políticas, que indican por qué se hacen las cosas, los procedimientos de las compañías indican cómo se realiza una acción. Esto es especialmente importante para las grandes empresas. Un estándar de desempeño y de cómo se realizan las tareas contribuye al desarrollo de la consistencia que no solo genera ganancias, ya que disminuye la curva de aprendizaje y hace las tareas más fáciles, sino que también contribuye a la satisfacción de los empleados, en ese

desempeño los estándares son claros y definidos y los procedimientos de las tareas son consistentes (Parra Manzano, 2015).

2.5.1.2.Beneficios

El primer beneficio de tener políticas y procedimientos establecidos es una mayor consistencia. Este tipo de consistencia, que se muestra interna y externamente, ayuda a la compañía a operar con mayor eficiencia y consistencia. Por lo tanto, la consistencia contribuye a que los socios tengan una percepción de la calidad e integridad de la compañía. Este tipo de consistencia es tan grande que existen mandatos legales para las compañías grandes, tales como la ley Sarbanes-Oxley, para garantizar la consistencia a los inversionistas. También las pequeñas empresas se benefician de la consistencia que provee las políticas y procedimientos. Por ejemplo, tener libros contables consistentes es algo que un potencial inversionista siempre va buscar. De hecho, no es raro que un potencial inversionista u oficial de préstamos te solicite una copia de las políticas y procedimientos, que también se llama el manual de la compañía o el manual del empleado (Peña Solís, 2012).

2.5.1.3.Manual

El manual del empleado de la compañía es una colección formal de las políticas y procedimientos de una COAC. Además del hecho que un manual, en muchos casos, es la primera comunicación formal que la COAC tendrá con el empleado y puede ser requerido por los inversionistas, además el manual formaliza la operación del negocio y provee una referencia para el nuevo empleado de adonde dirigirse cuando tenga dudas sobre una política o procedimiento, así como provee a base legal para las acciones disciplinarias para los empleados. Muchas demandas han sido desestimadas dado que la COAC tenía un manual de empleado, el cual establecía claramente las políticas y procedimientos de la COAC (Lares Martines, 2011)..

2.5.1.4.Políticas de crédito y cobranza

Según Van Horne y Wachowicz (2002, pág. 254)

> Las condiciones económicas, los precios asignados a los productos y la calidad de los mismos, además de las políticas de crédito de las COAC, son los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una COAC. Todas, excepto la última, escapan en gran medida al control de los directores de finanzas. No obstante, al igual que con otros activos circulantes, los directores pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse a mayores ventas y utilidades. No obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables.

Por su parte tomando como referencia a Brachfield (2009), en una COAC si la estrategia de riesgos es la columna vertebral de la gestión del crédito de socios, las políticas de crédito y cobranza son el esqueleto que permite transmitir y aplicar de forma práctica los fundamentos teóricos de la estrategia.

Una política de COAC es la forma como quiere la cooperativa que se haga las cosas en lo relativo al crédito de socios, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito y cobranza sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.

Como actúan las políticas de crédito y cobranza

Las políticas de crédito y cobranza tienen como misión controlar el volumen total de saldos de socios y la calidad de su riesgo.

El volumen de saldos de socios

El volumen total de saldos de socios viene determinado por dos factores:

El período medio de cobro de la COAC o lo dicho de otro modo el período medio durante el cual permanecen las cuentas de los socios en el balance pendientes de cobro.

2.5.1.5.El volumen total de ventas a crédito.

Las políticas de crédito y cobranza actúan directamente sobre el período medio de cobro ya que regulan los plazos de cobro, controlan el cumplimiento de los mismos por parte de los socios y gestionan el cobro de las facturas vencidas.

No obstante las políticas también actúan sobre el volumen total de ventas, puesto que las políticas de crédito y cobranza inciden directamente en las decisiones de crédito de la COAC. Las políticas reglamentan las condiciones del crédito que va a aplicar la entidad financiera para conceder pagos aplazados a sus socios, por lo que influyen directamente en el volumen total de ventas, unas políticas restrictivas disminuyen las ventas y unas liberales las aumentan.

2.5.1.6.La calidad del riesgo

La calidad del riesgo de socios viene determinada por la política de crédito y cobranzas de la cooperativa, puesto que cuanto más rigurosa sea dicha política, más bajo será el riesgo de socios. Una política de crédito y cobranzas restrictiva eliminará a los socios de alto riesgo así como los de riesgo medio - alto, dejando únicamente a los socios de bajo riesgo, consiguientemente la calidad del riesgo será óptima.

Por el contrario una política flexible permitirá entrar en riesgo con socios de solvencia dudosa y de elevado riesgo, por lo que la calidad total del riesgo será mala. Las ventajas que supone tener una política de crédito y cobranzas definida.

- Es la mejor forma de reconocer la presencia del gerente de crédito en la COAC y sentar las bases para una cultura de créditos a socios.
- La política da autoridad y potestad al gerente de crédito y le sirve de apoyo en sus funciones profesionales.

Permite clarificar a los comerciales y a todos los empleados que tengan relaciones con los socios, además de cuáles son las normas para el crédito comercial.

- Es el manual de instrucciones para todo el personal y facilita la formación de los nuevos empleados.
- En caso de ausencia temporal del gerente los empleados tienen una normativa a seguir que les ofrece soluciones a las situaciones de crédito.
- En el caso de que el gerente de crédito se jubile o se marche de la COAC las disfunciones serán mínimas.
- Recuperar lo antes posible la inversión en el realizable concretamente en cuentas de socios.

2.5.1.7.Elementos de la política de crédito y cobranza

Resumiendo lo expuesto por Haime (2004, págs. 210 -211), las políticas de crédito y cobranza cuenta con diferentes elementos los mismos que se detallan a continuación:

Descuentos por pronto pago: Desde el punto de vista del vendedor es conveniente estructurar un sistema generalizado de descuentos por pronto pago, evaluando el costo actual de financiamiento a socios y el costo que se tendría al ofrecerles descuentos verdaderamente atractivos por el pago anticipado de sus obligaciones.

Las políticas de crédito y de cobranza de las COAC generalmente están estructuradas dando al cliente un plazo máximo de pago, o bien un determinado porcentaje de descuento en caso de que cancele su crédito en un término menor. Es decir una COAC puede tener establecido que sus facturas sean pagadas a los 30 días de su factura o bien a los 10 con un 2% de descuento.

Por otro lado, la COAC tiene que evaluar el costo del descuento otorgado, ya que lo que es beneficio para uno es costo para otro. De esta manera, las cooperativas tendrá que analizar si le conviene tener un costo elevado al recuperar la cartera, pero con alta liquidez, o bien mantener su liquidez en niveles inferiores y con mayor rendimiento de sus créditos.

Desde el punto de vista del dinero y de su aprovechamiento es preferible tener una amplia disponibilidad de efectivo con la que se puedan solventar los problemas de pago sin endeudarse, aprovechar nuevas oportunidades de negocio por tener el efectivo

suficiente para hacerlo, o bien, incrementar los beneficios financieros que se puedan lograr de dicho dinero. Es más conveniente ser el administrador del dinero propio y no que sean terceras personas (socios) que lo administren.

Periodo de crédito: Alargar los períodos de crédito otorgados a socios podría propiciar un incremento en el volumen de ventas paralelo al aumento de la inversión en cuentas de socios, pero a la vez generaría una elevación en el costo de financiamiento de las cuentas por cobrar.

Políticas de cobranza: Se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida.

La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de socios de las cooperativas y de los propios objetivos y políticas diversas de la COAC.

Una política de cobranza debe contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, en donde se muestre en por ciento cuántas cuentas tienen días de retraso.

2.5.2. Control Financiero

En lo referente al control financiero Grinaker & Barr (1998, págs. 234-235), señalan que:

Los administradores financieros deben considerar los sistemas de planeación y control, considerando la relación que existe entre volumen de ventas y la liquidez bajo diferentes condiciones operativas, permitiéndoles pronosticar el nivel de operaciones, las necesidades de financiamiento y la rentabilidad, así como las necesidades de fondos de la COAC o presupuesto efectivo. La planeación financiera es la proyección de las ventas, el ingreso y los activos tomando como base estrategias alternativas de producción y mercadotecnia, así como la determinación de los recursos que se necesitan para lograr estas proyecciones acorto, mediano y largo plazo.

El control financiero es la fase de ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos Para Teruel (2014, págs. 1-3).

El control financiero permite a la COAC evaluar, de una forma permanente objetiva y sistemática, las desviaciones que se van generando en las líneas estratégicas y operacionales previamente establecidas.

De este modo, este tipo de control aporta a la Dirección o a las personas con alta responsabilidad en la COAC u organización a los argumentos y elementos de juicio útiles y suficientes, que les permitirán tomar las decisiones que garanticen el seguimiento de los objetivos corporativos propuestos.

2.5.2.1.Los procesos de control financiero

Se encuentran directamente relacionados con el planeamiento estratégico de una COAC; esto se debe a que tanto el planeamiento como el control financiero implican que las proyecciones deben tomar de base a las normas y desarrollos que posee un proceso de retroalimentación para de esta manera poder incrementar el desempeño. Los resultados obtenidos por dicha proyección suelen reflejarse en el estado de resultados presupuestario.

Es importante tener en cuenta que las ventas anticipadas pueden considerarse parte de las diferentes inversiones destinadas a la producción de más productos (Gitman, Lawrence, 2009).

Estas inversiones representan parte del control financiero de una empresa, ya que las mismas nos proporcionan los datos que necesitamos para poder desarrollar una columna de los activos del balance general; dichos activos tienen que ser financiados, aunque también requieren de un análisis sobre el flujo de efectivo. En este caso, debemos decir que el flujo de efectivo cumple un rol muy importante ya que cuando el mismo es neto y a la vez positivo, señalará que la institución cuenta con un financiamiento que resulta suficiente, de lo contrario, el mismo requeriría de algún financiamiento

complementario. Para el control financiero esto quiere decir que el flujo de efectivo es la herramienta más importante para poder realizar algún pronostico financiera que partiendo del mismo, se llevaran a cabo las proyecciones para lograr el objetivo que persigue la empresa.

Para aquellos que no tienen muy en claro lo que quiere decir "pronóstico financiero", diremos que es la acción de emitir algún enunciado con respecto a aquello que es probable en un futuro, en el campo de las finanzas, basándose en el análisis y el control financiero. El pronóstico posee dos características principales; **en primer lugar**, éstos hacen referencia a eventos que pueden llegar a realizarse en algún momento específico del futuro, por lo que cualquier mínimo cambio que se produzca en ese momento, alteraría de manera considerable el pronóstico financiero.

En segundo lugar es importante tener en cuenta que en un 90% de las veces que se realiza el control financiero basado en los pronósticos, hay cierto grado de incertidumbre. Por otra parte, el control financiero que se lleva a cabo en todas las empresas se encuentra respaldado por una relación lógica entre las ventas y el comportamiento de las partes individuales de los activos.

Esto quiere decir que para poder realizar adecuadamente las ventas, la entidad tiene que tener una inversión en la planta y los equipos, para que permitan la correcta y eficiente producción de bienes. Para ello, además de contar con un control financiero, es necesario que se posea el suficiente inventario de la producción en proceso, como también de productos ya terminados para que así se puedan encontrar en las óptimas condiciones que nos permiten comenzar a realizar las correspondientes ventas. La mayoría de los registros que guardan las entidades sobre su control financiero muestras que, por lo general, cuando se realiza una venta suele transcurrir un intervalo de tiempo antes de recibir el pago correspondiente a la venta. Las inversiones realizadas en activos e inventarios suelen agilizar mucho las ventas, mientras que la inversión de cuentas las suele retrasar. A su vez, es fundamental considerar las relaciones entre la venta y la partida del balance general, ya que las mismas indican un buen control financiero en la empresa (Gitman, L., 2013).

2.5.2.2.Como llevar el control financiero

Algunos elementos fundamentales para llevar a cabo el control financiero en una entidad financiera son, por un lado, el balance general. Éste es un informe básico que refleja la situación financiera que se posee en una fecha determinada. El mismo posee información sobre el patrimonio, los activos y los pasivos, quienes deben relacionarse entre ellos para reflejar correctamente dicha situación financiera. En el control financiero, el balance nos ayuda a conocer la situación financiera por la que está pasando la cooperativa de ahorro y crédito, ya que éste nos indica cuál es la cantidad de dinero que la entidad financiera posee, y cuanta es la cantidad de dinero que debe.

Esta herramienta para el control financiero se compone por dos columnas las cuales, la una representa al activo (izquierda) y la otra al pasivo (derecha), y en la primera columna es en donde se recolecta los destinos que tendrán los fondos, mientras que en la columna de los pasivos, los origines de los mismos. Por otro lado, el control financiero que debe llevar una cooperativa cuenta con el estado de resultados.

En este caso diremos que se trata de un informe financiero que muestra el resultado neto de todas las operaciones que realiza una institución económica durante su periodo contable. Generalmente el estado de resultados recolecta el beneficio o pérdida que la cooperativa adquiere a los largo de su ejercicio económico; este elemento del control financiero es una especie de contador que se vuelve a 0 en el principio de cada ejercicio y al final del mismo en donde se cierra. Por último diremos que, a diferencia del estado de resultado, el balance es más bien una foto del estado financiero de la cooperativa en determinado momento (Philippatos, George, 2012).

2.5.2.3.Importancia del control financiero

El control es función de todos los administradores, desde el Presidente de una Cooperativa de Ahorro y Crédito hasta los supervisores. Algunos administradores, particularmente de niveles inferiores, olvidan que la responsabilidad primordial sobre el ejercicio del control recae por igual en todos los con el análisis financiero se evalúa la realidad de la situación y comportamiento de una entidad, más allá de lo netamente contable y de las leyes financieras, esto tiene carácter relativo, pues no existen dos

empresas iguales ni en actividades, ni en tamaño, cada una tiene las características que la distinguen y lo positivo en unas puede ser perjudicial para otras (Soler, 2010).

Por lo que el uso de la información contable para fines de control y planificación es un procedimiento sumamente necesario para los ejecutivos. Esta información por lo general muestra los puntos fuertes y débiles deben ser reconocidos para adoptar acciones correctivas y los fuertes deben ser atendidos para utilizarlos como fuerzas facilitadoras en la actividad de dirección. Esta importancia radica en:

- **Crear mejor calidad:** Las fallas del proceso se detentan y el proceso se corrige para eliminar errores.

- **Enfrentan el cambio:** Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. La función del control sirve a los Gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

- **Producir ciclos más rápidos:** Reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad o tiempo de entregas mejorados, y acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los socios.

- **Agregar valor:** Obtener ventajas competitivas es agregar valor. Tratar de igualar todos los movimientos de la competencia puede resultar muy costoso y contraproducente (Rodríguez , 2012).

2.5.2.4.Tipos de control financiero

Existen varios tipos de control financiero, dentro de los más comunes son los siguientes:

- Control Financiero Inmediato o Direccional.
- Control Financiero Selectivo.
- Control Financiero Posterior.

Control Financiero Inmediato o Direccional: Es aquel en el que se conoce casi con certeza segura lo que va a ocurrir en un periodo determinado, por lo que su acción correctiva es fácil de hacer, inclusive antes de que se concluya el tiempo establecido.

Control Financiero Selectivo: Es aquel que se determina con anterioridad de tal manera que se detecta si se cumplen los procesos previstos o se buscan alternativas para continuar con el honor.

Control Financiero Posterior: Es aquel que se realiza cuando se miden los resultados una vez concluidas la súper acciones, es decir se compara lo realizado con lo planeado (Diz, 2014).

2.5.2.5.Objetivos del control financiero

El control financiero tiene diversos objetivos entre los cuales destacan los siguientes:

- **Diagnosticar:** se aplica cuando existen áreas con problemas y se emplean medidas de prevención antes que de corrección.

- **Comunicar:** se realiza a través de la información de resultados de las diversas actividades de la empresa.

- **Motivar:** derivar de todos los logros que tenga la empresa a través de sistemas de control tendrá beneficios a todos los empleados. (Rodríguez , 2012)

2.5.2.6.Etapas del control financiero

Para tener un control financiero adecuado en la empresa relacionado con las finanzas se tienen las siguientes etapas.

- **Definir Resultados Futuros:** En esta parte los directivos de la empresa establecen una serie de parámetros a los que se quiere llegar, para ella ya hizo análisis financiero y conocía la situación de la empresa, por ejemplo mayor rentabilidad, de

la inversión, incrementar el margen neto de la utilidad, disminuir el grado de endeudamiento, bajar el apalancamiento etc.

- **Determinar Objetivos Futuros:** En esta etapa del control la empresa planea los aspectos que le puedan suceder en el futuro. Para ello hace uso del análisis factorial, con esta tiene mayor control de las condiciones externas y así evitar problemas de abasto, producción, comercialización y cobranzas.

- **Determinar Estándares Flexibles:** Se deben conservar márgenes en los estándares previstos, ya que de no ser así pueden existir problemas en caso de que no se logre la meta planeada.

- **Determinar Flujo de Información:** En la etapa de control deben existir claramente los canales de información de tal manera que los alcances no logrados sean informados directamente, a su vez las correcciones de las posibles desviaciones deben ser informadas de manera directa a los responsables de área (Gitman L. , 2012).

2.5.3. Gestión Crediticia

La parte de gestión es sin duda la más importante de las anteriores pues podemos tener diseñado un excelente sistema de cobranza con procesos de prevención adecuados, una estrategia acorde a las características del mercado y de nuestra empresa, manuales que definan claramente los perfiles y funciones de nuestro equipo, pero si al final no gestionamos, entonces lo anterior de nada sirve, por el contrario si podríamos gestionar sin lo anterior y de hecho la mayoría de las empresas carece de estrategia y prevención basándose únicamente en la gestión, y si bien los resultados que obtienen no son óptimos, al menos mantienen la cartera en acción (Aznar, 2010, pág. 8).

“La administración de crédito y cobranzas corresponde al área financiera de la empresa pero por lo que respecta a sus relacionados funcionales, coordina fundamentalmente con la administración de venta y por ende con el área de mercadotecnia” (Pimentel, 2013, pág. 47).

La gestión de cobranza, ha experimentado una profunda evolución en los dos últimos años. Hoy en día ha sido plenamente adoptado por los socios, por lo que "muchas empresas se dieron cuenta que cobrar, no sólo es una acción para recuperar dinero, sino también una valiosa oportunidad de interacción con el cliente" (Escoto, 2011).

A. Estrategias de Cobranza

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio. La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual 26 se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria. Por otra parte la estrategia es el proyecto o programa que se elabora sobre una determinada base, para alcanzar el objetivo propuesto, que en esta ocasión sería la cobranza de las cuentas a socios. De igual manera la estrategia es el arte de dirigir las operaciones para el logro de los objetivos de la organización, para que esta funcione de manera eficiente. Para esto, la organización debe definir claramente lo que quiere conseguir y la manera en cómo lograrlo y posteriormente un sistema de control que le ayude a seguir la directriz fijada (Arteaga, 2013, pág. 13).

a. Cartera: La organización del departamento de cartera

En toda estructura organizacional hay alguna descentralización de autoridad, ya que ninguna empresa puede sobrevivir si no se delega alguna autoridad. Pero, por otra parte, nada sobrevive con una total y absoluta descentralización. Por eso lo vital es determinar el grado necesario de centralización o de descentralización (Elgueta, 2010, pág. 21).

b. Cartera vencida

Se concluye que la cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (pág. 22)

B. Cobro de Deudas

Cobrar deudas puede ser una tarea estimulante, al mismo tiempo que difícil. Sin embargo, no es muy común encontrar personas que tengan una cultura de pago impecable. Ahora presentamos pautas básicas, pero importantes, que pueden ayudar a desarrollar esa tarea con mayor facilidad. (Elgueta, 2010)

El cobrar una deuda involucra recuperar activos y para ello muchas veces se requiere de personas que nos enseñen y capaciten para llevar a cabo esta incómoda tarea, utilizando el arte de sugerir al deudor moroso las razones y las formas por las cuales debe cancelar la deuda, y volverse en cliente percibiendo nuevamente nuestros beneficios. Generalmente pagar deudas es una práctica incómoda que muchos quieren evitar. Sin embargo, del lado del cobrador, en estas situaciones pueden ser aún más difíciles. "Algunas personas o empresas utilizan especialistas en la gestión del cobro de deudas, las cuales se proveen de herramientas legales y otras estrategias para lograr su objetivo" ((Mera Gómez, A., 2011, págs. 47-48).

a. Recuperación de Cartera Vencida

A la recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de completar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito (Sotomayor, 2012, pág. 53).

2.6. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE

2.6.1. Cartera de Crédito

Según Rodríguez, (1983, pág. 308) "Es una cuenta que corresponde al activo y que comprende los saldos de un capital de las operaciones de créditos otorgados. A ella también se incluyen algunas transacciones otorgadas con fuentes de financiamiento interno, externo o propias". Entonces la cartera de crédito representa los montos que son prestados a los acreditados , es la cuenta que se utiliza para registrar los movimientos

dentro de las entidades motivos de préstamos o saldos deudores , por lo tanto , es una cuenta de vital importancia para las entidades ya que representa cantidades de dinero .

Concepto

Los créditos son operaciones financieras que se realizan con terceros dentro de una entidad conjuntamente con los documentos que requiera de esta manera amparando a los activos financieros. Esto a través de un compromiso asumido por ambas partes para asumir responsabilidades de préstamo y de pago, cumpliendo con los requisitos que la Cooperativa de ahorro y crédito requiera el tiempo, el monto, interés, fechas de pagos.

Características

- La cartera de créditos es una cuentan donde reposa la información sobre los créditos concedidos por la institución.
- Permite una estimación preventiva sobre el giro de los créditos concedidos.
- Permite conocer el valor del capital que está en manos de terceros.
- Permite conocer el estado de vencimiento de los créditos concedidos.
- Permite conocer la rentabilidad que se obtiene de los créditos concedidos.

Tipos de Créditos

Según Rodríguez, (1983, pág. 381) "el crédito facilita las diferentes operaciones que a diario se llevan a cabo en el mercado" Según la Súper Intendencia de Bancos y seguros tenemos la siguiente clasificación de créditos :

a. **Consumo Crédito De consumo.-** "Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios."

b. **Comercial Crédito Comercial:** "Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público. "

c. **Hipotecario** El crédito hipotecario representa una oportunidad para las personas de adquirir una vivienda, terreno, construcción o ampliación de una propiedad que tiene un valor que es muy caro para alcanzarlo y no se cuenta con dinero para tenerla, entonces representa préstamo que se hace a largo plazo, el mismo que está respaldado en la hipoteca de la vivienda que se adquiere.

d. **Personal** Son créditos personales es aquel contrato mediante el cual una entidad financiera realiza un préstamo de dinero a disposición de un cliente, este otorgamiento es para uso libre, por lo general existen menos requisitos para gestionarlo, estos son para uso de compras libres como para viajes, computadoras, gastos varios, esta cantidad de dinero prestada con el compromiso de devolver la cantidad de dinero con interés y además en un periodo determinado.

e. **Prendario** Es aquel préstamo de dinero que se otorga a cambio de un bien mueble, en donde el deudor da en garantía para prendar el bien que se ha adquirido, pagando la cuota mensual, de esta forma en bien prendado queda a custodia del deudor, pero su uso es limitado después del acorde que se lleguen en ambas partes, además no puede venderla hasta que se cancele la totalidad de la deuda o pase a un nuevo comprador.

f. **Microcrédito** "Es todo crédito no superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US$ 20.000,00) concedido a un prestatario, 25 persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US$ 100.000,00). Destinados o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción,

comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero; y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarentamil dólares de los Estados Unidos de América ”

g. **Crédito educativo o estudiantil.**- “Es el destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos. Las operaciones de crédito educativo se caracterizan por estar estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los sujetos, las cuales principalmente se derivan de la adecuada identificación del ciclo de pago en que los receptores podrán atender sus obligaciones. Para ello, este tipo de productos, contienen tablas de amortización con períodos de pago que inician su ejecución con posterioridad al término de los estudios del deudor, períodos de gracia tanto para los intereses como para el capital; o, la aplicación de una diferente metodología para la evaluación de la capacidad de pago. ”

h. **Servicios Comunitarios** Es un servicio que algunas entidades prestan para apoyar, impulsar, incentivar a la gestión comunitaria, educación social, o salud, siendo iniciativa de la entidad, para poder publicitar la participación de la entidad en el mercado mediante este servicio en el mercado

2.6.2. Instituciones Financieras

2.6.2.1.Ley General de instituciones financieras.- Definición

Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo

relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta ley contiene sobre la liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Son instituciones financieras privadas: a) Bancos, b) Sociedades financieras, c) Asociaciones Mutualistas para la vivienda; y d) Cooperativa de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público (Superintedencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

2.6.2.2.Órganos rectores del sistema financiero

El Ministerio de Finanzas: como responsable de la función financiera del Gobierno, es el órgano central rector de los sistemas de presupuesto, de determinación y recaudación de recursos financieros, y de tesorería. La Contraloría General es el órgano central de los sistemas de contabilidad y de control.

Unidades centrales de trabajo.- Los órganos rectores de cada uno de los sistemas establecerán unidades centrales de trabajo, encargadas de investigar, proyectar y preparar las normas secundarias de carácter general, que hayan de emitirse para el cumplimiento de las actividades que atañen a cada sistema. Dichas unidades se enviarán recíprocamente en consulta, antes de su expedición, los proyectos de reglamento, normas técnicas, manuales de procedimiento, instructivos y demás instrumentos a fin de armonizarlos con la Ley y de evitar duplicaciones e inconsistencias.

Estos organismos o instituciones supervisan el cumplimiento de las leyes redactadas por los parlamentos, así como de las normas emitidas por los propios reguladores del sistema financiero. Estas normas tienen por finalidad asegurar el buen funcionamiento de los mercados financieros, y al conjunto de ellas se le llama regulación financiera.

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales y de los servicios que

prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que éstas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.

2.6.2.3.Análisis Financiero

El análisis financiero es una herramienta de evaluación del desempeño financiero de una empresa, y está constituido por razones o grupo de características de distinto orden donde cuyo objetivo es evaluar el desempeño operativo de los diferentes departamentos que forman parte de una empresa.

Como su nombre lo indica Análisis Financiero es identificar la participación porcentual que tiene cuada cuenta de un estado financiero como respecto a un total o a una base determinada.

Tomando como referencia Stanley & Geoffrey (2006, pág. 53) señalan a grandes grupos de razones financieras las mismas que se detallan a continuación:

Razones de rentabilidad.

- Margen de utilidad.
- Rendimiento sobre los activos.
- Rendimiento sobre el capital contable.

Razones de utilización de activos.

- Rotación de las cuentas por cobrar.
- Periodo promedio de cobranza.
- Rotación del inventario.
- Rotación de los activos fijos.
- Rotación de los activos totales.

Razones de liquidez.

- Razón circulante.
- Prueba ácida.

Razones de utilización de deudas.

- Deudas a activos totales.
- Rotación del interés ganado.
- Cobertura de los pagos fijos.

Las razones de rentabilidad, permite medir la capacidad de la empresa para ganar un rendimiento adecuado sobre las ventas, los activos totales y el capital invertido. Una gran cantidad de los problemas relacionados con la rentabilidad pueden quedar explicados, ya sea de forma parcial, por la capacidad de la empresa para emplear sus recursos de una manera efectiva.

Por otro lado se encuentran las razones de utilización de los activos, los cuales nos permite medir la velocidad a la cual la empresa está rotando sus cuentas por cobrar, sus inventarios, y sus activos a un plazo más prolongado; es decir este grupo de razones permite medir el número de veces por año que una compañía vende sus inventarios o cobra sus cuentas por cobrar.

Las razones de liquidez en cambio permiten determinar la capacidad de la empresa para liquidar las obligaciones a corto plazo a medida que se vuelven pagaderas.

Finalmente, en las razones de utilización de deuda, la posición general de las deudas de una empresa se evalúa a la luz de su base activos y del poder de generación de utilidades.

En este sentido el empresario podrá determinar la importancia del análisis dependiendo de valor significativo que este les dé a los distintos grupos de razones financieras.

2.6.3. Indicadores Financieros

Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

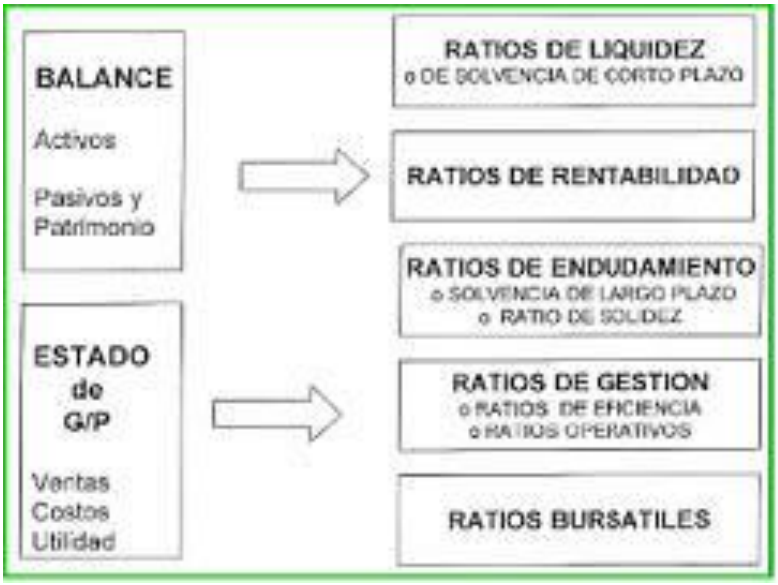


Ilustración 7. Indicadores Financieros
Fuente: (Ortíz, 2011)

La mayoría de las relaciones se pueden calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros. Así, los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futuro (Ortíz, 2011).

Los Indicadores Financieros se pueden clasificar de acuerdo a la información que proporcionan. Los siguientes tipos de indicadores se utilizan con especial frecuencia:

- **Indicadores financieros de liquidez**, que proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo financieras.

- **Indicadores financieros de apalancamiento**, que proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa.

- **Indicadores financieros de rentabilidad**, que ofrecen varias medidas diferentes del éxito de la empresa en la generación de beneficios. (García, 2011)

Indicadores Financieros: Razones de Eficiencia y Liquidez

$$\textit{Índice de Solvencia Inmediata} = \frac{\textit{Activo Circulante x 100 o Liquidez (Prueba de Acido)}}{\textit{Pasivo Circulante}}$$

Indicador de Liquidez más común que se utiliza para medir el margen de seguridad que la Empresa debe mantener para cubrir las fluctuaciones de su Flujo de efectivo, como resultado de las operaciones de Activo y Pasivo que realiza.

La relación mínima exigida a las empresas en este indicador era de dos a uno, pero actualmente el uso del crédito como auxiliar económico de las empresas permite que esta relación sea menor, de acuerdo al giro del organismo o Empresa de que se trate.

$$\textit{Capacidad Inmediata de Pago} = \textit{Activo Circulante - Inventarios x 100}$$

Pasivo Circulante

Permite conocer el grado en que los Recursos disponibles como: caja, bancos, inversiones de realización inmediata y en algunos casos las cuentas por cobrar que se presume es posible convertir rápidamente en efectivo, puede hacer frente a los compromisos contraídos a corto Plazo.

La proporción mínima de esta razón debe ser de 1 a 1; sin embargo, la práctica indica que el tener efectivo ocioso es tan perjudicial como tener una relación menor al 0.5. (Barajas, 2008)

Vitalidad del Capital Propio = Ventas Netas x 100 o Patrimonio o Capital Contable

Indica el grado de apoyo del volumen de ventas por el Capital Invertido. A mayor Valor de la razón se denota una mayor Rentabilidad del Patrimonio o capital contable y viceversa.

Liquidez de las Ventas Netas = Ventas Netas x 100 / Activo Circulante

El resultado muestra las necesidades requeridas de ventas por cada peso de Activo Circulante. Entre mayor sea su valor respecto a la unidad, se mostrará una mejor posición de Liquidez de la entidad (Barajas, 2008).

Indicadores Financieros: Razones de rentabilidad

Utilidad a Capital = Resultado Neto x 100

Propio o Patrimonio o Capital Contable: Esta razón financiera muestra la estabilidad y solvencia financiera de la entidad. Entre mayor sea su Valor con respecto a la unidad mejor será el rendimiento del Capital contable y en consecuencia, se apreciará una mayor Eficiencia de la política administrativa.

Rotación de Inventarios = Inventarios x 100

Indicadores Financieros: Clientes

Permite evaluar el grado de Eficiencia de la cartera de socios de una Empresa. Entre más se aproxime a la unidad el resultado de este indicador, mostrará que la cartera de socios es rentable; en caso contrario se debe modificar la cartera, siempre y cuando las ventas netas aumenten de manera más que proporcional a los socios, a fin de lograr una Liquidez razonable para la Empresa que no implique mayores Costos de cobranzas, sobre todo en las operaciones a crédito.

Rentabilidad de Inversión en = Resultados Neto x 100

Activos Fijos: Indica el grado de Rentabilidad de la Inversión. Usualmente permite conocer la Eficiencia de la Capacidad Instalada de la Empresa. Cuanto más sobrepase a la unidad mostrará una mayor Rentabilidad del Activo Fijo. (Lawrence, 2013)

Eficiencia en Producción y = Costos de Ventas + Gastos de Operación x 100

- *Patrimonio o Capital Contable*

Este indicador permite evaluar la solvencia de una Empresa para cubrir sus obligaciones a largo Plazo, así como sus Costos e intereses. Además, mide la participación de los Recursos ajenos en la Empresa con relación a los de los propietarios.

El Valor de esta razón debe ser inferior a la unidad para mostrar buena salud financiera de la Empresa, cuanto más se acerque a la unidad mostrará indicios de riesgo que deben ser contrarrestados.

Propiedad en la Inversión = Patrimonio o Capital Contable x 100

Total Activo Total: Razón financiera que señala la participación de la Inversión de los accionistas en el total del Activo de la Empresa. Normalmente el capital contable es inferior al Activo total, en virtud de lo cual el Valor de la razón financiera debe ser menor que la unidad.

Propiedad del Capital = Patrimonio o Capital Contable x 100

Patrimonio Activo Fijo: El resultado señala el grado de posesión de los accionistas de una Empresa respecto de las propiedades de la misma. Al inicio de la operación de actividades de la Empresa esta relación debe ser de 1 a 1; empero, las reinversiones en Activo Fijo para ampliar la capacidad productiva de la Empresa, deben paulatinamente hacer este indicador inferior a la unidad mostrar la Eficiencia del Capital y la expansión de la Empresa, en caso contrario es signo de riesgo y pérdidas. (Mintzberg, Brian, & Voyer , 2007)

2.6.4. Liquidez

Liquidez contable se refiere a la facilidad y rapidez con que los activos pueden convertirse en efectivo. Los activos circulantes son los más líquidos y comprenden el efectivo y los activos que se convertirán en efectivo antes de un año a partir de la fecha del balance general.

Por otra parte, tomando como referencia a Monzón (2002, pág. 9), se puede determinar que el concepto de liquidez empresarial está relacionado con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos de vencimiento.

La empresa se encuentra en situación permanente de liquidez si es capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada y además dispone de unos saldos adecuados de dinero disponible en el activo del balance (Besley, 2011).

Instrumentos del análisis de la liquidez y solvencia

La liquidez es un concepto muy complejo de entender y requiere de instrumentos para realizar sus análisis, sin embargo, la correcta interpretación de estos dependerá de la amplitud en la frontera de conocimientos que se den a los componentes de los diferentes grupos de cuentas en una entidad financiera.

Para diagnosticar la capacidad de liquidez de una entidad financiera, se requiere de ratios los mismos que se analizan de acuerdo a lo expuesto por Rodes (2014) y se detalla a continuación:

Existen dos Sistemas de Monitoreo de Indicadores Financieros para calcular el Indicé de Liquidez en las Cooperativas de ahorro y crédito que son:

- La metodología CAMEL
- La metodología PERLAS

La fórmula para la calcular el índice que Liquidez según la metodología CAMEL:

$$Índices\ de\ Líquidez = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Deudas inmediatas}}$$

La variable de fondos disponibles corresponde a:

- Dinero en efectivo
- Dinero depositado en la banca

La variable de depósitos a corto plazo la conforman:

- Depósitos a la vista
- Depósitos a plazo fijo de hasta 90 días (Chiriboga, 2014)

La fórmula para la calcular el índice que Liquidez según la metodología PERLAS

ÁREA	PERLA	DESCRIPCIÓN	META
L=LIQUIDEZ	L1	Inversiones a corto plazo - Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo) / Depósitos de Ahorro	15 -20%
	L2	Reservas de liquidez - Depósitos de Ahorro	10%
	L3	Activos líquidos improductivos / Activo Total	<1%

Fuente: (Chiriboga, 2014)

El manejo eficaz de la liquidez es una habilidad que tiene mucho más importancia a medida que la cooperativa de ahorro y crédito cambia su estructura financiera de las aportaciones de asociados a los depósitos de ahorro, que son más volátiles, las mismas que son muy ilíquidas y la mayoría de préstamos externos tienen un largo periodo de reembolso, y por lo tanto, hay poco incentivo para mantener reservas de liquidez. La liquidez tradicional se analiza en términos del efectivo disponible para prestar, una variable controlada exclusivamente por las cooperativas de ahorro y crédito. Con la introducción de depósitos de ahorro que pueden ser retirados, el concepto de la liquidez cambia radicalmente. La liquidez ahora se refiere al efectivo necesario para ratios, una variable que las cooperativas de ahorro y crédito ya no pueden controlar ((Chiriboga, 2014).

Aun cuando, en principio, no debe ser inferior a la unidad, puede darse el caso de que en un determinado momento lo sea e incluso se aproxime a cero, sin que ello signifique que la empresa esté próxima a declararse en suspensión de pagos, ya que tal situación puede ser momentánea y fácilmente superable mediante la negociación de efectos, ventas al contado, etc. (Rodés, 2014)

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Algunos autores consideran que los pagos anticipados no deben incluirse como partida del activo circulante por no constituir concepto realizable en dinero. No obstante, cabe objetar que sí representan fondos que habrán de imputarse a los costes de las operaciones del siguiente ejercicio (Rodés, 2014).

Mediciones de la liquidez de las cuentas por cobrar

Analizando lo expuesto por Weston J. y Copeland T., 2006, págs. 509-511) se puede concluir que:

Para la mayoría de las empresas que venden a crédito, las cuentas y los pagarés por cobrar son parte importante del capital de trabajo. Para evaluar la liquidez, incluida la calidad del capital de trabajo y la razón del circulante, es necesario medir la calidad y liquidez de las cuentas por cobrar. Tanto la calidad como la liquidez de las cuentas por cobrar se ven afectadas por el índice de rotación. La calidad se refiere a la probabilidad de cobranza sin incurrir en pérdidas. Una medida de esta probabilidad es la proporción de cuentas por cobrar dentro de las condiciones de pago establecidas en la compañía. La experiencia muestra que mientras más tiempo queden impagadas las cuentas por cobrar después de su fecha de vencimiento, menor es la probabilidad de cobrarlas. El índice de rotación es un indicador de la antigüedad de las cuentas por cobrar, este indicador es útil en particular cuando se compara un índice de rotación esperado que se calcula usando las condiciones de crédito permitidas. La liquidez se refiere a la prontitud para convertir las cuentas por cobrar en efectivo. (Weston & Copeland, 2006).

2.7. HIPÓTESIS

La aplicación de políticas crediticias conlleva a tener una reducida liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.

2.1. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** políticas crediticias
- **Variable dependiente:** liquidez
- **Unidad de observación:** Cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2
- T**érminos de relación:** Incide

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

La presente investigación, se encuentra enmarcada dentro del enfoque mixto; cuanti - cualitativo. Según información presentada por Hernández, Fernández, & Baptista (2006, pág. 5), la investigación cuantitativa, "usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías."

Por otra parte la fase cualitativa, el cual de acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2003, págs. 18-19), explica que "la investigación cualitativa da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas". La investigación cualitativa determina la profundidad en cuanto a la investigación, es interpretativa entorno a las realidades que presenta a través de una muestra, para dichos resultados.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de campo

La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produce los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. Esta investigación de campo, presenta de forma directa con la realidad de la Cooperativa de ahorro y crédito, se trabajará con el personal administrativo y con los socios, los mismos que están en la capacidad de proporcionar la información requerida por el hecho de estar relacionadas

directamente con la cooperativa de ahorro y crédito, se aplicará esta modalidad porque permitirá recolectar y registrar ordenadamente la información obtenida referente al problema a través de diferentes técnicas ya que permite tener contacto en forma directa con la realidad.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

La investigación documental-bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar 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). Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias, o de realidades socioculturales; en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros (Herrera , Medina , & Naranjo , 2004).

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación exploratoria

A través de la investigación exploratoria el investigador evidencia conceptos y definiciones y se “aclimata” con el sujeto u objeto de estudio. Es ejercicio obligado en investigación exploratoria el rastreo de fuentes bibliográficas o documentales, así como el establecimiento de contactos con especialistas e instituciones vinculadas con el tema en estudio. En realidad podríamos aseverar que toda investigación empieza siendo exploratoria, debido al necesario e ineludible primer contacto con la realidad a través de la cual, el investigador aclara su pensamiento, ajusta la idea inicial y en consecuencia formula con mayor precisión el problema de estudio (Bernal Torres, 2010).

3.3.2. Investigación descriptiva

En lo referente a la investigación descriptiva Leiva (2002, pág. 20) señala que "es la que estudia, analiza o describe la realidad presente, actual, en cuanto a hechos, personas, situaciones, etc." (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2 son:

Tabla 9. COAC del segmento 2

Razón Social	Tipo	Segmento	Estado Jurídico
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SEGMENTO 2	ACTIVA

Elaborado por: Cecilia Frutos

3.4.2. Muestra

Solo se considerarán las activas que corresponden a 4 cooperativa de ahorro y crédito

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.5.1. Plan para la recolección de información

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

Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados: Para la presente investigación las personas que tienen incidencia en la investigación son todo el personal que trabaja en la cooperativa de ahorro y crédito.

Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información: En esta investigación netamente se utilizó la encuesta.

Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación: Para la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación.

Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo): Para la presente investigación se contó con el apoyo del personal administrativo de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato, que voluntariamente con sus conocimientos aportaron para la consecución de la misma.

Revisión crítica de la información recogida. Es decir, limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

Repetición de la recolección. En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.5.2. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.5.3. Plan de análisis e interpretación de resultados

Análisis de los resultados estadísticos. Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis, planteados en la presente investigación.

Interpretación de los resultados. Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente propias de la investigación.

Comprobación de hipótesis. En la presente investigación se desarrolló la comprobación mediante la prueba del Chi cuadrado, que según **Bernal** (2010) es "La prueba estadística para determinar la significatividad de la diferencia en las frecuencias observadas."

De la misma manera añade, "Lo que se hace al aplicar la fórmula de chi cuadrada es restar al número de frecuencias observadas, el número de frecuencias esperadas; elevar esta diferencia al cuadrado, lo que hace que todos los valores asuman un valor positivo, y luego se divide el cuadrado obtenido entre las frecuencias esperadas."

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Explicación del procedimiento de obtención de conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos propias de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1.1. Análisis de la encuesta aplicada a contadores y asesores de crédito

1. ¿Han sido difundidas las políticas de crédito y cobranza?

Tabla 10 . Difusión de las políticas

Difusión de políticas	**N°**	**%**
En gran medida	7	88%
Casi nada	0	0%
Nula	1	13%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

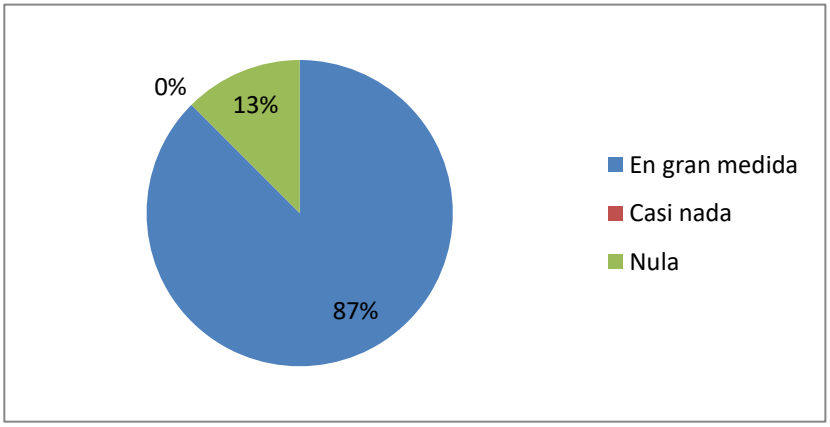


Ilustración 8. Difusión de políticas
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

Según la encuesta realizada, el 88% de cooperativa de ahorro y crédito si han difundido sus políticas a gran medida pero un 13% que han sido nulas o que no las han difundido. Las cooperativas de ahorro y crédito tienen una condición de difusión de políticas aunque estas no sean aplicadas en su totalidad.

2. ¿La aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito de PYMES es revisada periódicamente?

Tabla 11. Revisión de políticas

Revisión de políticas	**N°**	**%**
Anualmente	2	25%
Semestralmente	0	0%
Trimestralmente	4	50%
Mensualmente	0	0%
No aplica	2	25%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

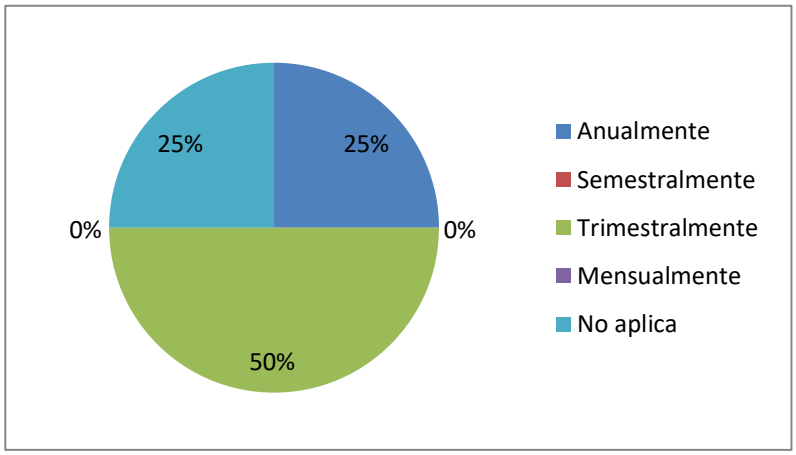


Ilustración 9: Revisión de políticas
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

El 50% de los encuestados mencionan que se revisan las políticas trimestralmente y el 25% se revisan anual y mensualmente.

La revisión de las políticas de manera periódica es fundamental, en virtud de que políticas marcarán las pautas para la consecución de los objetivos a los cuales se debe llagar en virtud a una administración efectiva del crédito de las cooperativas de ahorro y crédito de estudio.

3. La política de análisis a los garantes es aplicada en porcentajes a

Tabla 12. A los garantes

A los garantes	N°	%
100%	3	38%
50%	3	38%
30%	0	0%
20%	0	0%
Otra:	2	25%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

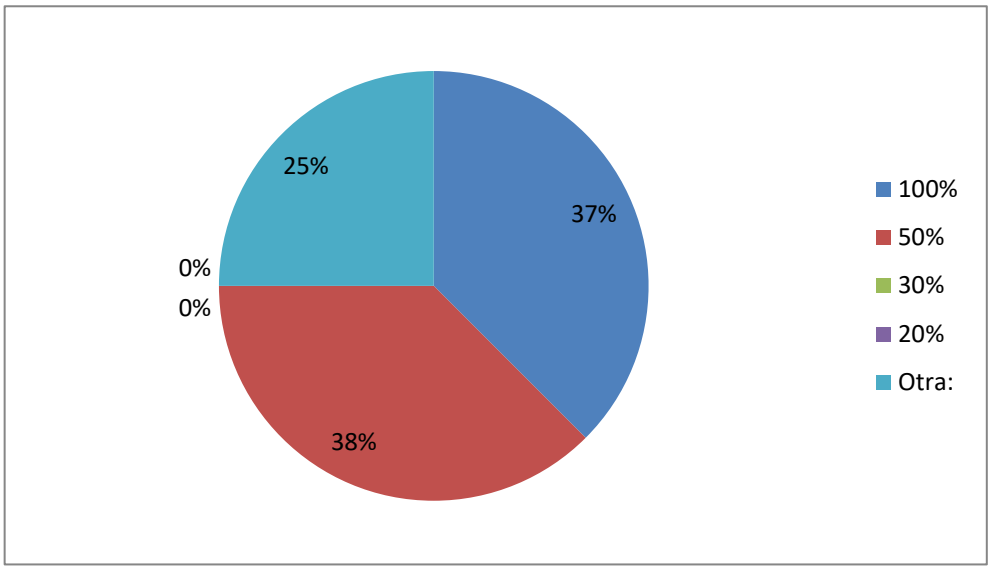


Ilustración 10. A los garantes
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

Según las cooperativas de ahorro y crédito encuestadas, el 38% aplican las políticas a los garantes al 100%, el otro 38% aplica las políticas al 50% y el 25% aplica las políticas por otros porcentajes.

En cuanto al manejo del análisis de los garantes las cooperativas de ahorro y crédito estudiadas lo realizan a todos los garantes lo que es importante para garantizar la viabilidad de garantías del préstamo establecido.

4. ¿Cuál de las siguientes frecuencias considera adecuada para hacer el debido seguimiento de la cartera vencida?

Tabla 13. Frecuencias de seguimiento

Frecuencias de seguimiento	**N°**	**%**
Diario	5	63%
Quincenal	2	25%
Mensual	1	13%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

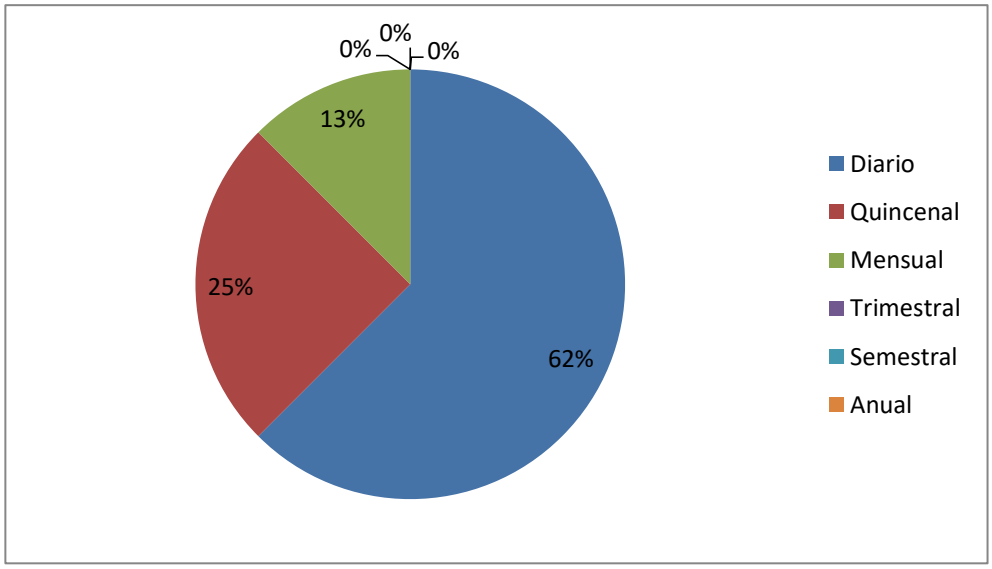


Ilustración 11. Frecuencias de seguimientos
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

El 63% de cooperativa de ahorro y crédito encuestadas consideran que se debería hacer un seguimiento de la cartera vencida diariamente, un 25% quincenal y un 13% mensual. El seguimiento de la cartera vencida es un elemento importante que influye en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito así que mientras más frecuente sea este seguimiento menor riesgo de liquidez deberá presentar la cooperativa de ahorro y crédito.

5. Para la concesión de créditos se analiza

Tabla 14. Concesión de crédito

Concesión de crédito	**N°**	**%**
Necesidad del solicitante	2	20%
Criterios de rentabilidad	2	20%
Sostenibilidad financiera	3	30%
Otra, cuál?	3	30%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

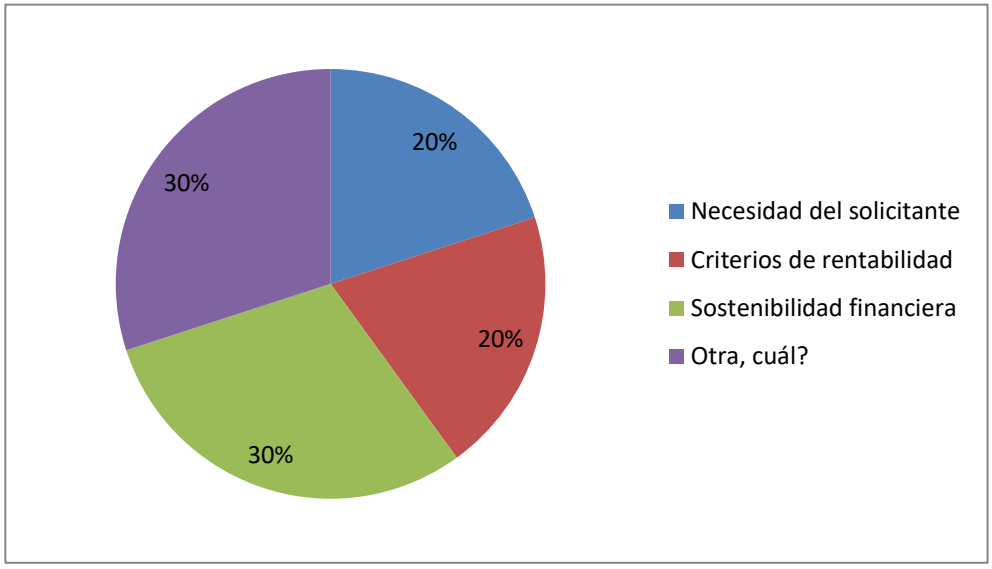


Ilustración 12: Concesión de crédito
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

El 20% de cooperativa de ahorro y crédito encuestas señalan que se debe analizar la necesidad del solicitante para la otorgación del crédito, el otro 20% consideran los criterios de rentabilidad, un 30% la sostenibilidad financiera y el otro 30% entre otras concesiones.

La sostenibilidad financiera nos permite determinar el nivel de solvencia que tiene el solicitante del crédito lo que garantizará el cumplimiento que éste mantendrá con la cooperativa de ahorro y crédito.

6. Para disminuir el riesgo crediticio se clasifica la cartera en función de:

Tabla 15. Clasificación de la cartera

Clasificación de la cartera	**N°**	**%**
Monto	8	80%
Número acreditado	2	20%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

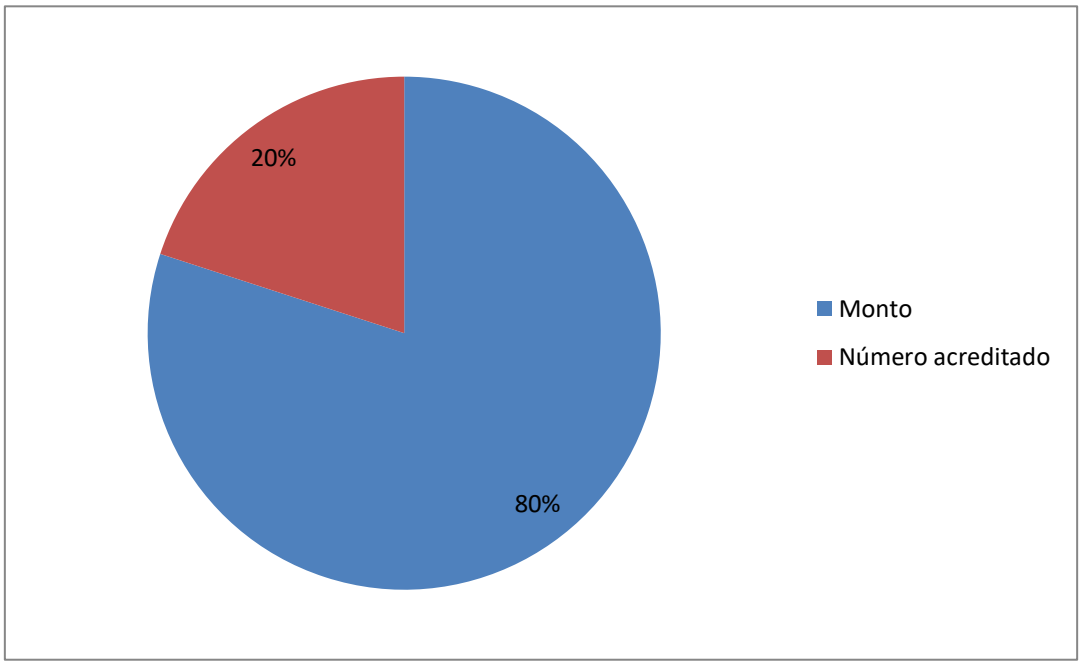


Ilustración 13: Clasificación de la cartera
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

El 80% de cooperativa de ahorro y crédito encuestadas mencionan que para reducir el riesgo crediticio se debe clasificar la cartera en función al monto y el 20% se clasifica según el número acreditado.

La mayoría clasifica la cartera por monto esto es así debido que la SEPS maneja la información por montos más no por número acreditado por lo que es necesario llevar un manejo similar.

7. No se otorgará créditos en casos como:

Tabla 16. Casos para créditos

Casos para créditos	**N°**	**%**
Cuando se trate de financiamiento para actividades que se presuman de índole delictivo	5	24%
Otorgar créditos a personas que no cuenten con residencia fija	3	14%
Para fabricación y comercialización de armas o explosivos	6	29%
Para fabricación y comercialización de sustancias psicotrópicas o estupefacientes	6	29%
Otras actividades o giros determinados por el departamento de Créditos.	1	5%
Total	**21**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

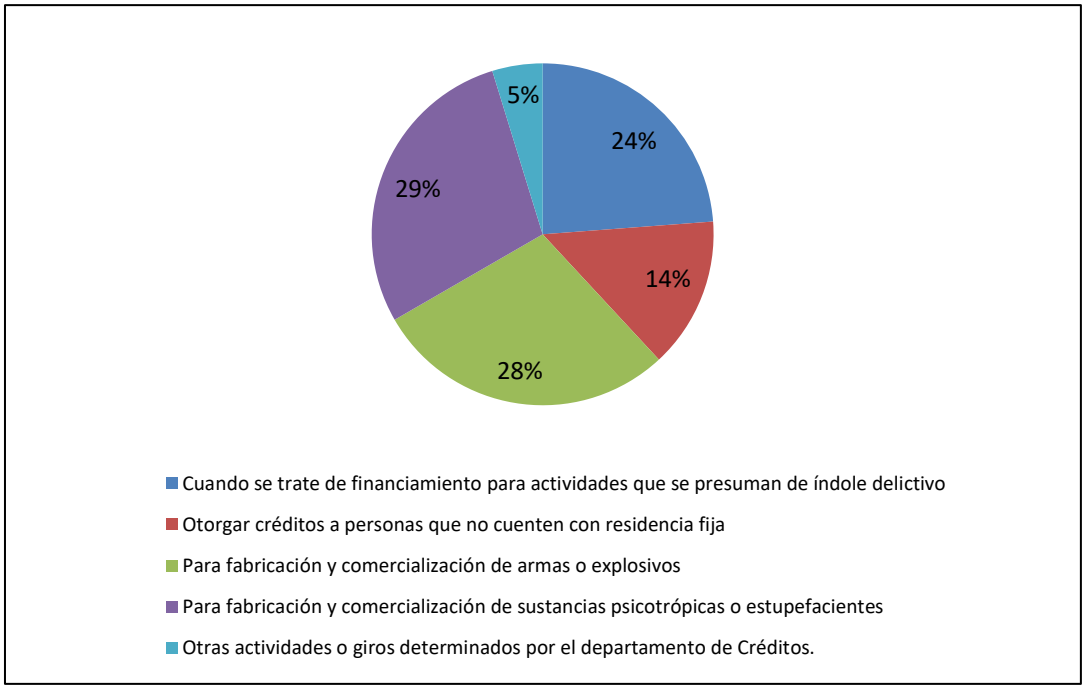


Ilustración 14: Casos para créditos
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

Según la encuesta realizada a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 en estudio, el 29% mencionan que no se otorgan créditos para fabricación y comercialización de armas o explosivos lo que representa a 6 respuestas, el 24% dice que no se otorga cuando se trate de financiamiento para actividades que se presuman de índole delictivos equivalente a 5 respuestas de los encuestados, un 14% dice que no se otorga créditos a personas que no cuenten con residencia fija lo que constituye la utilización en 3 cooperativas, y un 5% a otras actividades o giros determinados por el departamento de Créditos política que solamente utiliza 1 cooperativa de ahorro y crédito..

Existe una alta coincidencia en que no se otorga créditos en casos de: fabricación y comercialización de armas o explosivos; fabricación y comercialización de sustancias psicotrópicas o estupefacientes y, para casos delictivos, lo que coincide plenamente con las disposiciones existentes por las SEPS.

El realizar un correcto análisis en el momento de la captación de créditos en las cooperativas garantizará un que socio seleccionado cumplirá con sus responsabilidades de manera sistemática y oportuna, de igual manera el que las cooperativas cuente con políticas que restrinjan y especifiquen en qué casos no se debería otorgar créditos permitirá que no se infrinjan con lo que los organismos de control imponen, lo que contribuirá a que las cooperativas mantenga procesos que garanticen su permanencia y legalidad.

8. Son sujetos de crédito quienes cumplan los siguientes requisitos:

Tabla 17. Requisitos

Requisitos	N°	%
Mantengan ingresos permanentes en la cooperativa de ahorro y crédito	1	7%
Tenga residencia dentro del área de cobertura geográfica de las agencias de la Cooperativa de ahorro y crédito	2	14%
Mantengan cuenta del socio en la Cooperativa de ahorro y crédito	1	7%
El o la solicitante debe tener mínimo 18 años	2	14%
El o la solicitante debe ser legalmente capaz para contratar	2	14%
No presentar historial crediticio	1	7%
Todos los anteriores	5	36%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

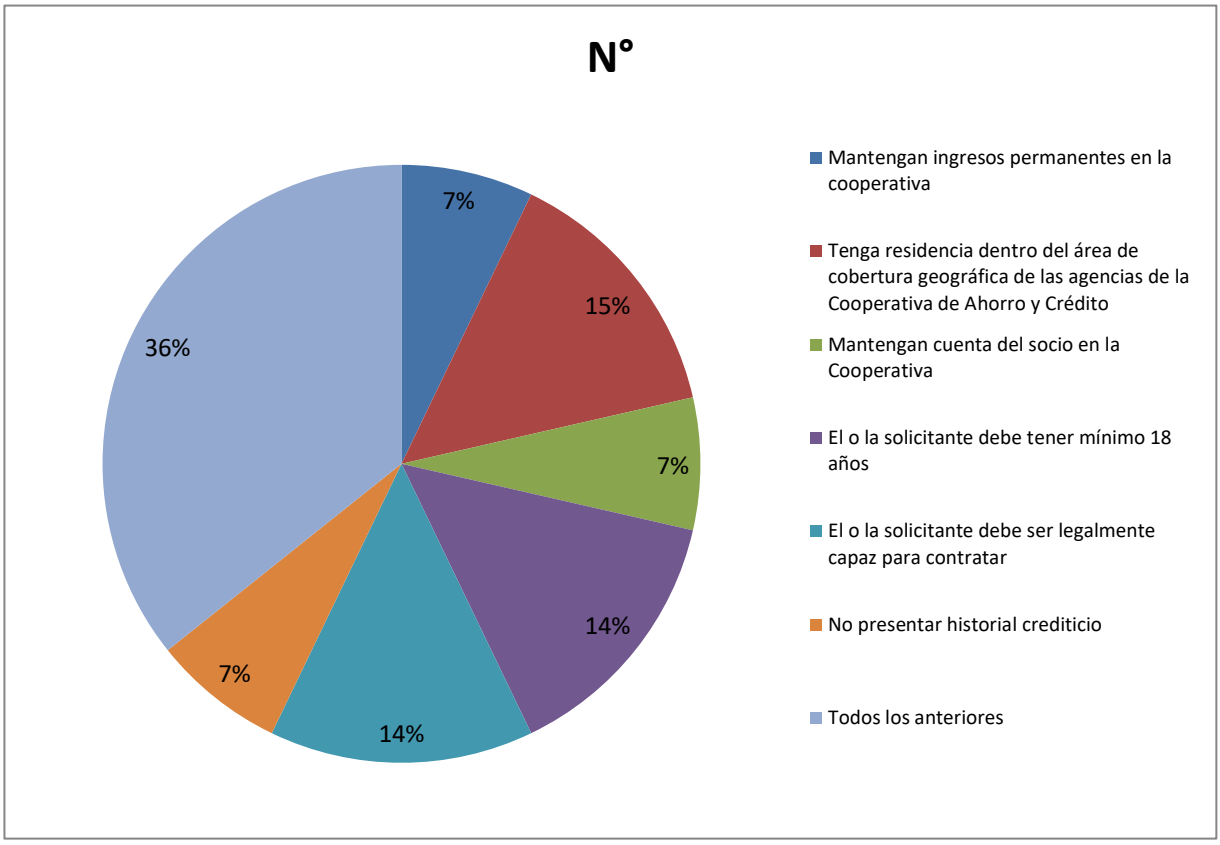


Ilustración 15: Requisitos
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

El 7% de cooperativas de ahorro y crédito encuestadas señalan que uno de los requisitos que se debe cumplir es el de mantener ingresos permanentemente en la cooperativa de ahorro y crédito, el otro 7% señala que es necesario que no presente un historial crediticio y también que mantengan cuenta del socio en la Cooperativa de ahorro y crédito, a diferencia de otras empresas, el 14% mencionan que es necesario que tenga residencia dentro del área en la que está ubicada la cooperativa de ahorro y crédito, el otro 14% dicen que es necesario que el o la solicitante debe tener mínimo 18 años y otro 14% señalan que el o la solicitante debe ser legalmente capaz para contratar pero un 35% de cooperativa de ahorro y crédito encuestadas señalan que todas los requisitos anteriores son necesarios.

Los requisitos que deben presentar los socios en el momento de solicitar un crédito es un elemento fundamental y que debe ser cumplido en su totalidad según lo estipulado en las normativas internas de cada cooperativa de ahorro y crédito, así como también sin dejar de lado las exigencias que la SEPS, este elemento es esencial en este proceso, del cumplimiento de este dependerá el éxito de la colocación del crédito y por ende reducirá la magnitud de problemas en relación con la liquidez.

9. Para que montos de crédito se solicita garante:

Tabla 18. Montos

Montos	**N°**	**%**
> $1000	1	11%
> $5000	1	11%
> $10.000	1	11%
Todos	3	33%
Ninguno	0	0%
Otros	3	33%
Total	**9**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

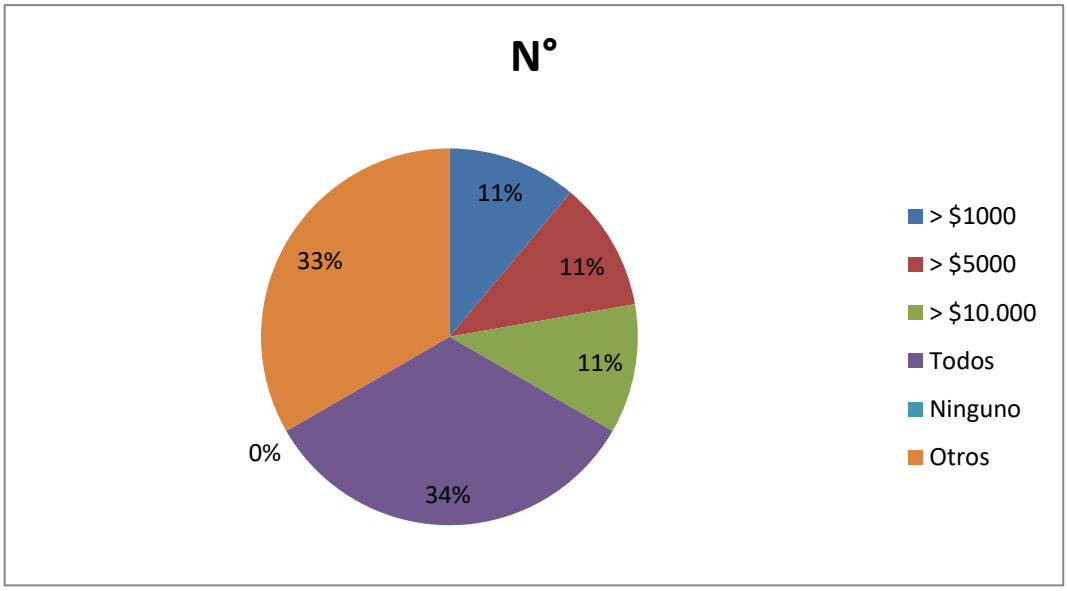


Ilustración 16: Montos,
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

Según la encuesta realizada a diferentes cooperativa de ahorro y crédito, un 33% mencionan que se necesita un garante para el crédito según el monto que esta entre $1000 a $10000 dólares, otro 33% que equivale a otro valor, ya sea más bajo o más alto, pero un 11% de cooperativa de ahorro y crédito señalan que se necesita un garante a partir del monto que sea mayor a $1000, otro 11% con valor mayor a $5000 y otro 11% con valor mayor a $10000.

10. Los plazos de financiamiento para los créditos concedidos se determinan en función de:

Tabla 19. Plazos

Plazos en función de:	N°	%
Del análisis de la capacidad de pago del solicitante	8	53%
Por Tipo de Crédito	4	27%
Nivel de endeudamiento del socio	1	7%
Tipo de garantía	1	7%
Por convenio realizado con el socio	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

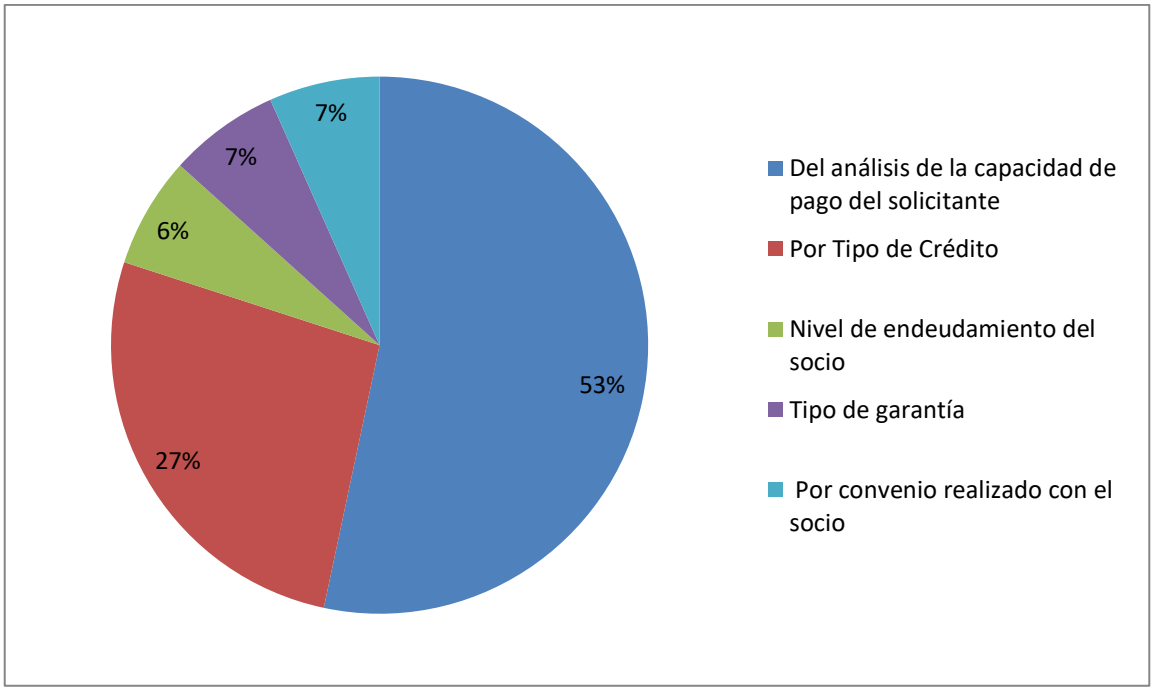


Ilustración 17: Plazos en función de:
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

El 53% de cooperativa de ahorro y crédito encuestadas señalan que determinan los plazos de financiamiento en función del análisis de la capacidad de pago del solicitante, el 27% lo determina según el tipo de crédito y el 7% lo determinan mediante el tipo de garantía, otro 7% por los convenios y otro 7% por el nivel de endeudamiento del socio, este el riesgo más importante que las cooperativas deben analizar al momento de otorgar el crédito ya que de la calidad crediticia de los deudores depende la recuperación de la cartera.

11. Los plazos de los créditos se otorgará hasta 3 años para montos superiores a:

Tabla 20. Plazos hasta 3 años

Plazos hasta 3 años	**N°**	**%**
> $1000	0	0%
> $5000	2	25%
> $10.000	5	63%
Todos	0	0%
Otra	1	13%
Total	**8**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

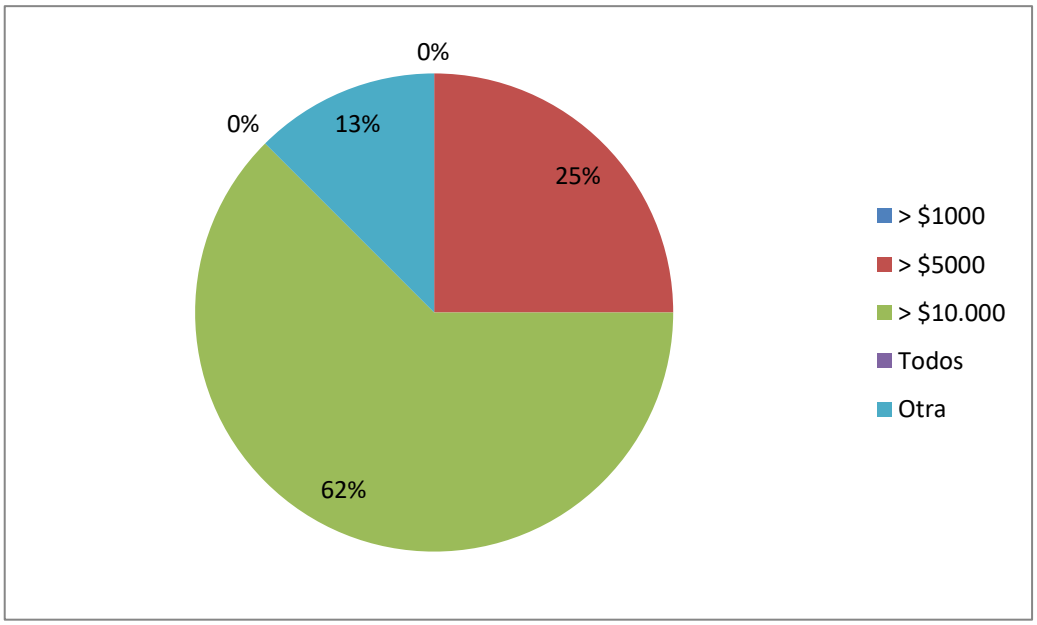


Ilustración 18: Plazos hasta 3 años
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

Según la encuesta realizada a diferentes cooperativas de ahorro y crédito, el 63% otorgan 3 años de plazos para pagar los créditos si el monto es mayor a $10000, un 25% lo otorga si el monto es mayor a $5000 y un 13% lo otorgan por un valor diferente. Es lógico que mientras más alto sea el crédito mayor debe el plazo que se le otorgue al cliente, por lo que la mayoría coinciden que a créditos mayores a $10000 se brindará plazos hasta de 3 años, este es una política común en la mayor parte de cooperativa de ahorro y crédito.

12. La gestión de recuperación, seguimiento y control de créditos atrasados en la Cooperativa de ahorro y crédito se hace por:

Tabla 21. Gestión de cobro

Gestión de cobro	N°	%
Llamadas persuasivas	3	16%
Mensajes de texto a celulares y/o correos electrónico	2	11%
Visitas domiciliares	3	16%
Citaciones	3	16%
Como último mecanismo el juicio coactivo	3	16%
Todos	5	26%
Ninguno	0	0%
Otra, cuál?	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

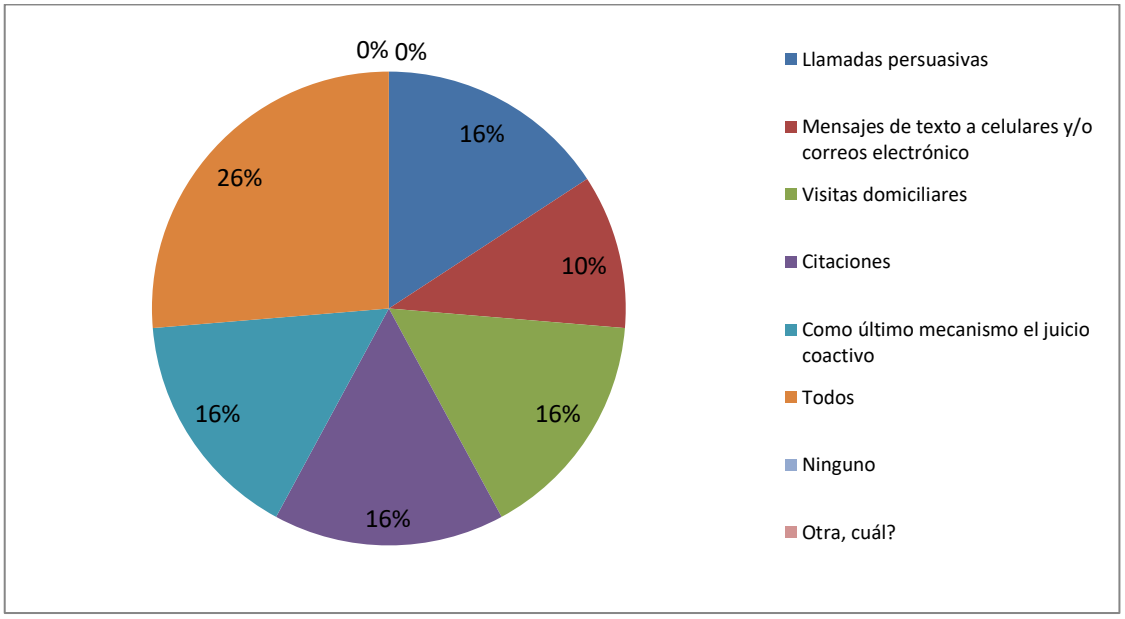


Ilustración 19: Gestión de cobro
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

El 16% de cooperativas de ahorro y crédito señalan que la gestión de cobros se las realizan mediante llamadas persuasivas, otro 16% hace visitas domiciliares, otro 16% utiliza como último mecanismo el juicio coactivo**.** El 11% de cooperativas de ahorro y crédito utilizan el método de enviar mensajes de texto a celulares y/o correos electrónicos y un 25% de cooperativas de ahorro y crédito utilizan todas las anteriores mencionadas. Las cooperativas de ahorro y crédito aplican una variedad de estrategias.

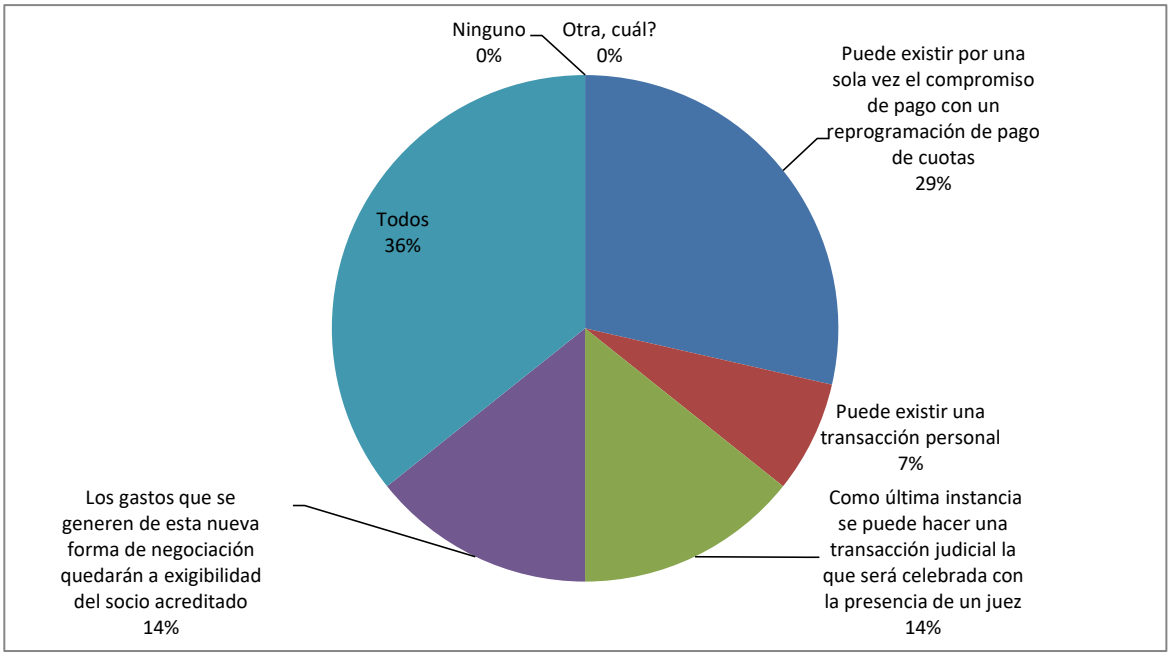
13. Los mecanismos de negociación pueden ser los siguientes dependiendo el caso:

Tabla 22. Mecanismos de negociación

Mecanismos de negociación	N°	%
Puede existir por una sola vez el compromiso de pago con un reprogramación de pago de cuotas	4	29%
Puede existir una transacción personal	1	7%
Como última instancia se puede hacer una transacción judicial la que será celebrada con la presencia de un juez	2	14%
Los gastos que se generen de esta nueva forma de negociación quedarán a exigibilidad del socio acreditado	2	14%
Todos	5	36%
Ninguno	0	0%
Otra, cuál?	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

Ilustración 20. Mecanismos de negociación



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

Según la encuesta realizada a diferentes cooperativas de ahorro y crédito, el 29% utiliza un mecanismo de negociación en el cual puede existir por una sola vez el compromiso de pago con un reprogramación de pago de cuotas, un 14% señalan que Los gastos que se generen de esta nueva forma de negociación quedarán a exigibilidad del socio acreditado u otro 14% dicen que como última instancia se puede hacer una transacción judicial la que será celebrada con la presencia de un juez, un 7% señala que puede existir una transacción personal y un 35% utiliza todos los métodos de negociación señalados anteriormente.

Los requisitos para el otorgamiento de créditos se revisan en su totalidad para créditos:

Tabla 23. Requisitos para el crédito

Requisitos para el crédito	**N°**	**%**
> $1000	1	10%
> $5000	1	10%
> $10.000	1	10%
Todos	7	70%
Total	**10**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

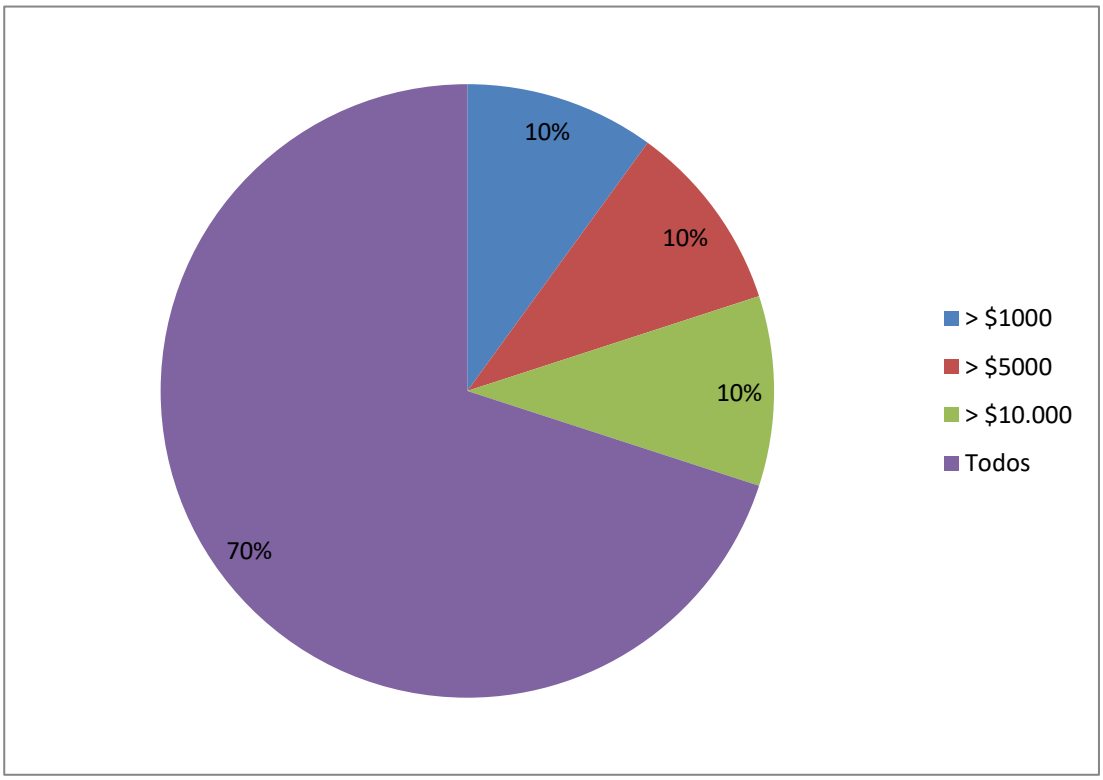


Ilustración 21. Requisitos para el crédito
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

El 10% de cooperativas de ahorro y crédito encuestadas revisan en totalidad los requisitos del crédito en función al monto mayor a $1000, otro 10% si son mayor a $5000 y otro 10% con un monto mayor a $10000 pero un 70% que equivalen a otras cooperativa de ahorro y crédito los revisan según los montos señalados anteriormente.

14. Cuál es el nivel de efectivo que debe tener para el encaje:

Tabla 24. Nivel de efectivo

Nivel de efectivo	N°	%
0 - 1000	4	50%
1001 - 5000	0	0%
5001 - 10000	0	0%
> 10000	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

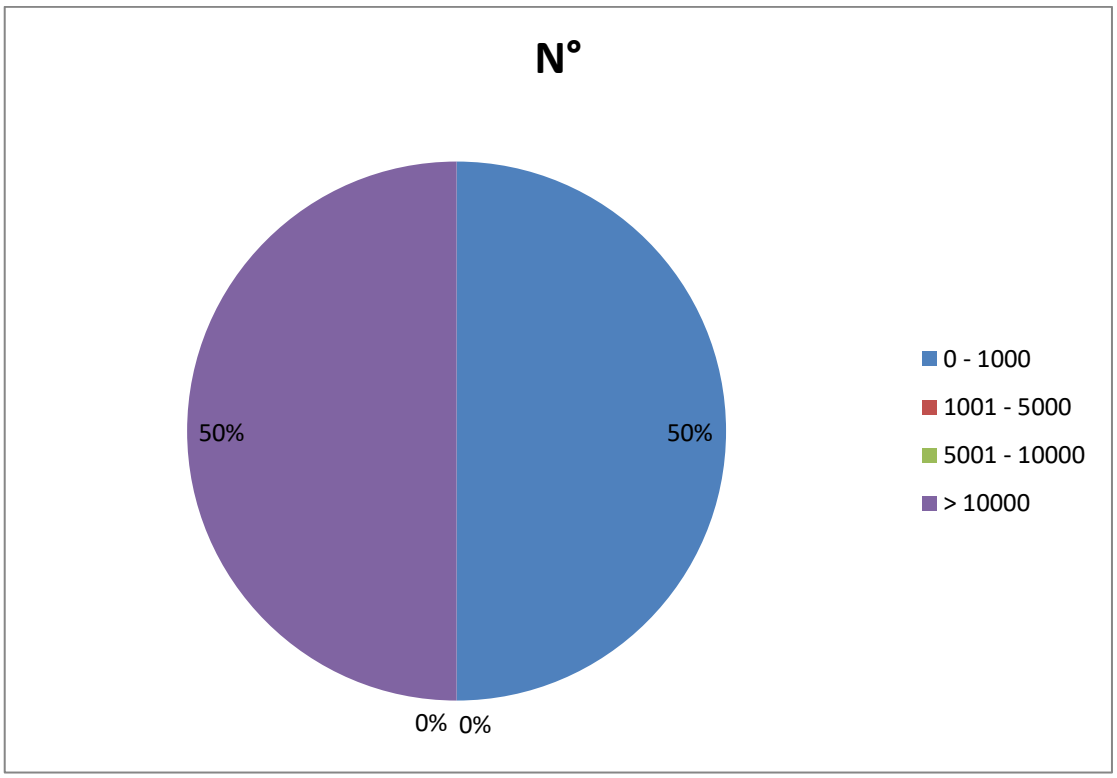


Ilustración 22: Nivel de efectivo
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cecilia Frutos

Según la encuesta realizada, 50% de cooperativas de ahorro y crédito señalan que el nivel de efectivo que debe tener par el encaje debe ser entre 0 a 1000 dólares pero otro 50% cooperación mencionan que debe ser mayor a los 10000 dólares.

4.1.2. Análisis de liquidez

Tabla 25. Liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito

LIQUIDEZ (%)	a Abril 2015	a Abril 2016	a Abril 2017
INDÍGENA SAC LTDA	16.38	23.86	19.5
CHIBULEO LTDA	28.46	21.13	26.03
AMBATO LTDA	19.79	31.52	22.2
KULLKI WASI LTDA	15.49	28.55	16.75

Fuente: SEPS, 2016
Elaborado por: Cecilia Frutos

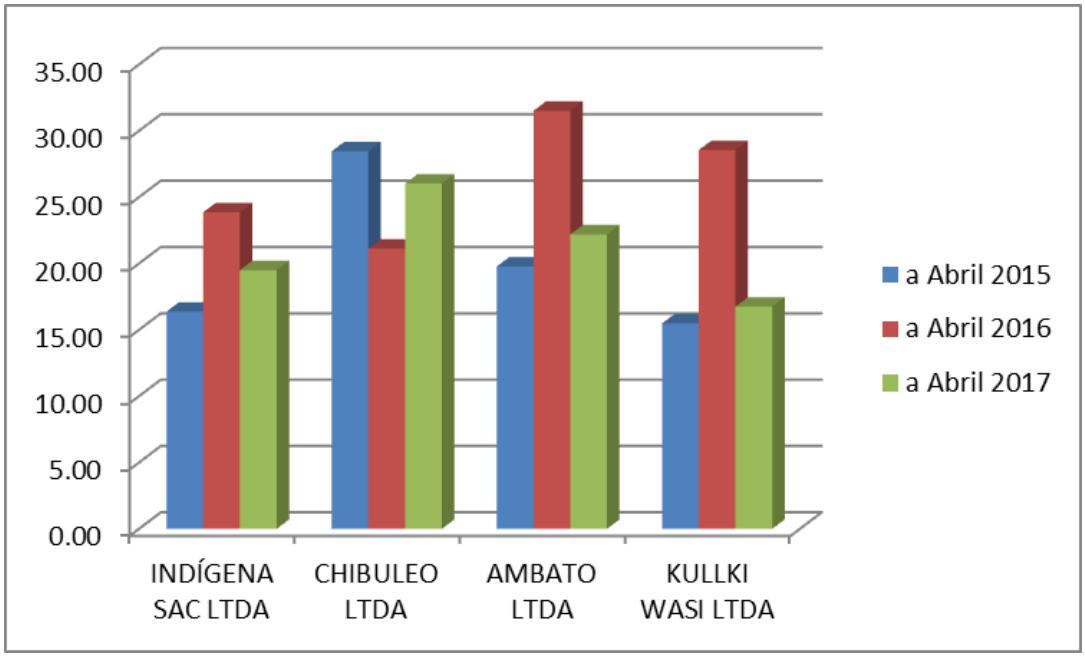


Ilustración 23. Liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito
Fuente: SEPS, 2016
Elaborado por: Cecilia Frutos

La liquidez nos permite evaluar la capacidad de la cooperativa de ahorro y crédito para enfrentar sus compromisos a corto plazo y debe ser analizada tomando en consideración la naturaleza de los pasivos. Siguiendo la perspectiva del proceso de creación de valor de la entidad, es crucial diferenciar el análisis desde la perspectiva contable frente a la perspectiva gerencial en cuanto al análisis del capital de trabajo. El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía.

En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios a los deficitarios. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

El nivel de respuesta de liquidez de las Cooperativa de ahorro y crédito de estudio es mayor en la Chibuleo, seguida de Ambato y Kullki Wasi quedando al final con un nivel de liquidez más reducido en las Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC

4.1.3. Análisis de las políticas crediticias

Para el análisis de las políticas crediticias se ha considerado el siguiente proceso: revisión de reglamentos y/o manuales para asignación de créditos, así como también la revisión de procedimientos realizados en las cooperativas de ahorro y crédito de estudio, adicionalmente se estableció una matriz para la validación de políticas crediticias, bajo los siguientes aspectos:

1. Escala de Likert a utilizarse:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

2. Los resultados de la puntuación obtenida se valorará de la siguiente manera:

De 4 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120
No Válido - reformular	No Válido - modificar	Válido - mejorar	Válido - aplicar

3. Se plantearon 3 dimensiones:
    - Condiciones generales del reglamento / manual
    - Capacidad de endeudamiento
    - Seguimiento de cartera
4. Para cada dimensión se aplicaron criterios, los que fueron evaluados con la escala antes indicada.

Bajo estos considerandos se aplica la matriz que se muestra a continuación:

Tabla 26. Matriz de validación de políticas crediticias

N°.	INDICADOR	VALIDACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS CRITERIOS	CHIBULEO LTDA	AMBATO LTDA	KULLKI WASI LTDA	INDÍGENA SAC LTDA
1	CONDICIONES GENERALES DEL REGLAMENTO / MANUAL	Cuenta con Manual y/ Reglamento de crédito	5	5	5	2
2		Se tienen objetivos claros	3	5	4	4
3		Las políticas son redactadas de manera comprensible y clara	3	4	3	2
4		En el Manual y/ Reglamento de crédito se establece claramente el procedimiento de crédito	3	3	3	3
5		Cuenta con instrumento para la calificación del crédito	4	4	4	2
6	CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	Se valoran claramente las condiciones crediticias del cliente	4	4	3	2
7		Cliente es mayor de edad	5	5	5	2
8		El cliente debe tener trabajo fijo	3	4	2	3
9		Se considera si el crédito es por primera vez	1	3	4	3
10		Se solicita la documentación necesaria	3	4	4	2
11		Existe proceso de calificación de la documentación	2	3	2	2
12		Existe documentación que garantiza la estabilidad laboral del cliente	3	4	2	2
13		Los formularios son correctamente llenados	4	5	4	2
14		La información en copias es legible	4	3	4	1
15		Se solicita croquis de la residencia	4	4	4	2
16		Toda la documentación está correctamente legalizada	3	4	3	3
17		Existe toda la documentación del garante	4	5	5	2
18		Existen políticas de calificación del cliente	5	5	5	3
		Se cumplen con todas las políticas de calificación del cliente	4	4	4	3

19		Están claras los casos en los cuales no se otorgará crédito	4	4	4	2
20		Se otorga el crédito en función de la capacidad de endeudamiento del cliente	3	4	4	3
21	**SEGUIMIENTO DE CARTERA**	Existe un procedimiento para identificar el seguimiento de cartera en mora	3	3	4	2
22		Existe un procedimiento de recuperación de cartera	3	4	4	3
23		Existen políticas de castigo de créditos	3	3	3	3
24		Existe calificación por nivel de riesgo	4	5	4	1
TOTAL			**87**	**101**	**93**	**59**

Elaborado por: Cecilia Frutos

Una vez aplicada la matriz se tiene la siguiente conclusión:

1. Las Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi y Ambato se consideran que sus políticas son válidas y que deben ser aplicadas en su totalidad;

2. La Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo se considera que sus políticas son válidas pero que deben ser mejoradas;

3. Y la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC es considerado que sus políticas no son todas válidas y que deben ser mejoradas.

Si analizamos las políticas que requieren mayor atención se tiene el siguiente resultado, considerando para esto la totalidad por criterio:

>=9 y <13	**>=14 y <16**	**>=17 y <=19**

Tabla 27. Análisis de las políticas crediticias

VALIDACIÓN DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS CRITERIOS	CHIBULEO LTDA	AMBATO LTDA	KULLKI WASI LTDA	INDÍGENA SAC LTDA	TOTAL
Existe proceso de calificación de la documentación	2	3	2	2	**9**
Se considera si el crédito es por primera vez	1	3	4	3	**11**
Existe un procedimiento para identificar el seguimiento de cartera en mora	3	3	2	2	**10**
En el Manual y/ Reglamento de crédito se establece claramente el procedimiento de crédito	3	3	3	3	**12**
La información en copias es legible	4	3	4	1	**12**
Existen políticas de castigo de créditos	3	3	3	3	**12**
Existe documentación que garantiza la estabilidad laboral del cliente	3	4	2	2	**11**
El cliente debe tener trabajo fijo	3	4	2	3	**12**
Se valoran claramente las condiciones crediticias del cliente	4	4	3	2	**13**
Toda la documentación está correctamente legalizada	3	4	3	3	**13**
Las políticas son redactadas de manera comprensible y clara	3	4	3	2	**12**
Se solicita la documentación necesaria	3	4	4	2	**13**
Existe un procedimiento de recuperación de cartera	3	4	4	3	**14**
Se otorga el crédito en función de la capacidad de endeudamiento del cliente	3	4	4	3	**14**
Cuenta con instrumento para la calificación del crédito	4	4	4	2	**14**

Se solicita croquis de la residencia	4	4	4	2	**14**
Se cumplen con todas las políticas de calificación del cliente	4	4	4	3	**15**
Están claras los casos en los cuales no se otorgará crédito	4	4	4	2	**14**
Existe calificación por nivel de riesgo	4	5	4	1	**14**
Los formularios son correctamente llenados	4	5	4	2	**15**
Existe toda la documentación del garante	4	5	5	2	**16**
Se tienen objetivos claros	3	5	4	4	**16**
Cuenta con Manual y/ Reglamento de crédito	5	5	5	2	**17**
Cliente es mayor de edad	5	5	5	2	**17**
Existen políticas de calificación del cliente	5	5	5	4	**19**

Elaborado por: Cecilia Frutos

Se tienen que existen políticas establecidas pero que no se cumplen o que no existen en algunas cooperativas de ahorro y crédito y que requieren ser reconsideradas para la propuesta:

- Existe proceso de calificación de la documentación
- Se considera si el crédito es por primera vez
- Existe un procedimiento para identificar el seguimiento de cartera en mora
- En el Manual y/ Reglamento de crédito se establece claramente el procedimiento de crédito
- La información en copias es legible
- Existen políticas de castigo de créditos
- Existe documentación que garantiza la estabilidad laboral del cliente
- El cliente debe tener trabajo fijo
- Se valoran claramente las condiciones crediticias del cliente
- Toda la documentación está correctamente legalizada
- Las políticas son redactadas de manera comprensible y clara
- Se solicita la documentación necesaria

4.1.4. Validación de la Hipótesis

Hipótesis 0: La aplicación de políticas crediticias **NO** provoca tener una reducida liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.

Hipótesis 1: La aplicación de políticas crediticias provoca tener una reducida liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.

- **Variable independiente:** políticas crediticias
- **Variable dependiente:** liquidez

Aplicamos la prueba de Chi cuadrado considerando las preguntas y respuestas de la encuesta se tiene:

a. Tabla de Frecuencias Observadas

	Hipótesis	Anualmente	Trimestralmente	No Aplica	TOTAL
Pregunta 1 . ¿Han sido difundidas las políticas de crédito y cobranza?	La aplicación de políticas crediticias NO provoca tener una reducida liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.. **(H0)**	3	1	1	5
Pregunta 2. ¿La aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito de PYMES es revisada periódicamente?	La aplicación de políticas crediticias provoca tener una reducida liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2. **(H1)**	1	1	1	3
	TOTAL	4	2	2	**8**

Posteriormente calculamos la tabla de frecuencia esperada:

b. Tabla de Frecuencias Teóricas (Total filas x Total columnas) / TOTAL

	PREGUNTAS	Anualmente	Trimestralmente	No Aplica	TOTAL
Pregunta 1 . ¿Han sido difundidas las políticas de crédito y cobranza?	La aplicación de políticas crediticias NO provoca tener una reducida liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.. **(H0)**	2.50	1.25	1.25	5.00
Pregunta 2. ¿La aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito de PYMES es revisada periódicamente?	La aplicación de políticas crediticias provoca tener una reducida liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2. **(H1)**	1.50	0.75	0.75	3.00
	TOTAL	4	2	2	**8**

Identificamos grados de libertad

c. Grados de Libertad: (Nº de filas – 1) X (Nº de columnas – 1)
Grados de Libertad: (3– 1)(2 – 1) = 2 x 1 = 2

Calculamos Chi cuadrado con la fórmula correspondiente:

$$X^2 = \Sigma \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

O	E	(O-E)	(O-E)^2	(O-E)^2/E
3	2.50	0.5000	0.2500	0.1000
1	1.50	- 0.5000	0.2500	0.1667
1	1.25	- 0.2500	0.0625	0.0500
1	0.75	0.2500	0.0625	0.0833
1	1.25	- 0.2500	0.0625	0.0500
1	0.75	0.2500	0.0625	0.0833
		Total		0.53

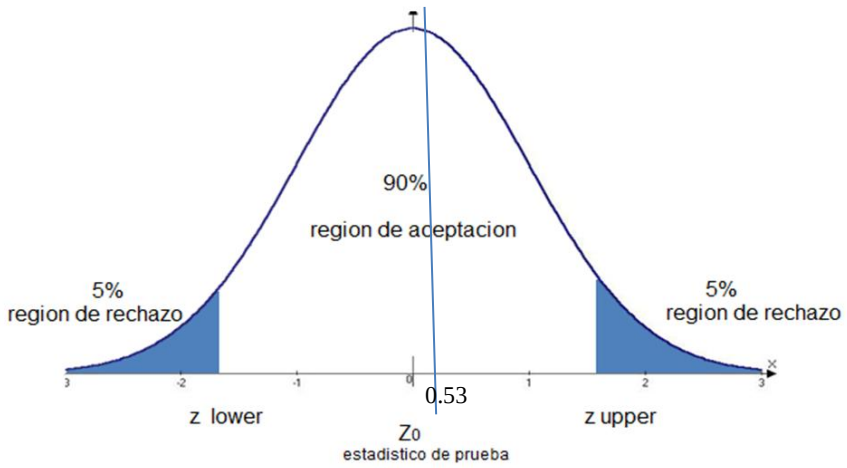
Identificamos en la tabla de contingencia el valor de chi cuadrado crítico para el 95% de confianza, nivel de significancia de 0,05 y grados de libertad de 2:

DISTRIBUCIÓN X2

Grados de libertad	Probabilidad										
	0.95	0.90	0.80	0 .70	0.50	0 .30	0.20	0.10	0.05	0 .01	0 .001
1	0 .004	0.02	0.06	0.15	0 .46	1.07	1.64	2.71	3.84	6.64	10.83
2	0.10	0.21	0 .45	0.71	1.39	2.41	3.22	4.60	5.99	9 .21	13.82
3	0.35	0.58	1.01	1.42	2.37	3.66	4.64	6.25	7.82	11.34	16.27
4	0.71	1.06	1.65	2.20	3.36	4.88	5.99	7.78	9.49	13.28	18.47
5	1.14	1.61	2.34	3 .00	4.35	6.06	7.29	9.24	11.07	15.09	20 .52
6	1.63	2.20	3.07	3.83	5.35	7.23	8.56	10.64	12.59	16.81	22.46
7	2.17	2.83	3.82	4.67	6 .35	8 .38	9.80	12.02	14.07	18 .48	24.32
8	2.73	3.49	4.59	5.53	7.34	9.52	11.03	13.36	15.51	20.09	26.12
9	3.32	4.17	5.38	6.39	8.34	10 .66	12.24	14.68	16.92	21 .67	27.88
10	3.94	4.86	6.18	7.27	9 .34	11 .78	13.44	15.99	18.31	23.21	29.59
	No significativo								Significativo		

Dando un valor de chi Cuadrado crítico de 5.99 y un valor de chi Cuadrado calculado de 0.53, por lo que se tiene la siguiente decisión:

Conclusión: como 0.53 < 3.84 –> **ACEPTAMOS H0** y rechazamos H1. Podemos decir que la diferencia es estadísticamente significativa y que NO se debe al azar, por lo que la aplicación de políticas crediticias influye en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Las cooperativas de ahorro y crédito de estudio en esta investigación cuentan todas con manuales y/o reglamentos de asignación de créditos pero no cumplen con todas las políticas crediticias que tienen establecidas, o no existen algunas políticas que son necesarias debido a la no actualización periódica de los reglamentos de crédito y esto genera vacíos en el proceso de asignación.

Los niveles de liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito no cuenta con una norma establecida pero se remiten al cálculo de liquidez estructural basando en las historicidad de las cooperativas estableciendo un promedio de todas ellas, y según información tomadas de las SEPS con corte a diciembre del 2016 son manejables excepto en la cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC en donde la liquidez es menor a los índices de morosidad, no así en las otras cooperativa de ahorro y crédito, pero es importante recalcar que según el método CAMEL la cooperativas Indígena SAC se encuentra en los límites de liquidez mínimos establecidos por esta metodología.

Al realizar el análisis de la validación de las políticas crediticias aplicadas en las cooperativas de ahorro y crédito de estudio y su nivel de aplicación se tiene que existe la necesidad de estandarizar estas políticas y que se verifique su nivel de cumplimiento.

5.2. RECOMENDACIONES

Se debe revisar los manuales y/o reglamentos existes periódicamente con la finalidad de actualizarlos y armonizarlos a los nuevos lineamientos existentes, por lo que el seguimiento de la cartera debe contar con un procedimiento claramente establecido que permita la evaluación del nivel de cumplimiento de manera oportuna y evitar llegar a tener elevados índices de morosidad, lo que afecta directamente a la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito analizadas debería realizar un seguimiento periódico del comportamiento del liquidez de su cooperativa en base a sus condiciones estructurales, a las exigencias de los organismos de control y las necesidades de la competencias y de sus clientes co la finalidad de establecer estrategias de retroalimentación oportunas que contribuyan a futuro disminuir los niveles de riesgo de liquidez de la cooperativa.

Aplicar el documento propuesto en esta investigación con la finalidad de mejorar el nivel de asignación de créditos, así como su seguimiento y por ende se mejorará los niveles de liquidez.

Se recomienda que el Jefe de Agencia tenga un constante monitoreo sobre las políticas crediticias que se aplican en las COAC los cuales ha afectado a la liquidez de la misma.

Se recomienda al departamento de crédito que antes de otorgar créditos se realice la respectiva investigación y aplique las políticas establecidas en esta propuesta.

Las COAC deben controlar las políticas de otorgamiento de créditos para evitar cartera vencida.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. TEMA

Manual de políticas de crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato

6.2. INTRODUCCIÓN

Para el manejo adecuado de la actividad crediticia es necesario el contar con un **Manual de Políticas Crediticias** que oriente a las **Cooperativa de ahorro y crédito**, para el cumplimiento de lo establecido por la SEPS y otros Organismos de Control, así como las normativas internas.

El objetivo en la creación del presente manual, es el de contar con una guía metodológica, que oriente y estandarice las políticas y procedimientos crediticios, amparados en las normas establecidas.

Es importante manifestar que el contar con normas claras que estandaricen las políticas y procedimientos ayudará a mitigar el riesgo de crédito en todo el sector cooperativo.

Este documento se divide en tres partes:

Capítulo I Políticas de Crédito. Son políticas generales de crédito, que afectan al desenvolvimiento global de la cooperativa de ahorro y crédito y que están vinculadas estrechamente con las establecidas por el ente de control.

Capítulo II Procedimientos Crediticios. Son los pasos técnicos necesarios para el otorgamiento de un crédito, estrechamente relacionados con las políticas crediticias y vinculadas con la metodología.

Capítulo III Reglamento de Crédito por Producto. Son la gama de productos que las diferentes cooperativa de ahorro y crédito ofertan en el mercado; estableciendo premisas básicas y específicas del origen y objetivo de cada producto.

6.3. MARCO TEÓRICO

MANUAL DE CRÉDITO: Es un documento que engloba las políticas, procedimientos y demás reglamentos crediticios de una Institución.

POLÍTICAS DE CRÉDITO: Son reglas de crédito que norman la actuación institucional, y que acatándolas permiten lograr los objetivos crediticios propuestos.

PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS: Es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil.

COMITÉ DE CRÉDITO: Los Comités de Crédito son órganos colegiados que tienen como objetivo el dirigir el proceso de toma de decisiones crediticias, velando por la calidad de la cartera de créditos.

COMITÉ DE MOROSIDAD: Es un comité técnico cuyo objetivo es analizar en forma detallada los principales casos de socios que están incurriendo en mora, tomando como referencia las principales variables de riesgo.

CRÉDITO: Es un activo, mediante el cual la cooperativa de ahorro y crédito asume el riesgo de su recuperación. Toda operación de crédito estará instrumentada mediante documentos establecidos por la institución.

SOCIO: Es el individuo que se une a otro para desarrollar en conjunto una actividad en común, es decir se unen formando una sociedad.

SUJETO DE CRÉDITO: Son las personas naturales o jurídicas asociadas a la Cooperativa de ahorro y crédito, reconocidos legalmente que cumplen con determinados requisitos.

MERCADO OBJETIVO: El mercado objetivo es el segmento al cual la cooperativa de ahorro y crédito debe mercadear los productos crediticios y demás servicios financieros.

CRÉDITO DE VIVIENDA: Son los créditos destinados a personas naturales cuyo objetivo es la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de vivienda propia.

CRÉDITO DE CONSUMO: Son los otorgados a personas naturales, asalariados o que reciben una renta fija mensual, que tengan como destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicio, cuya fuente de pago corresponde a sueldos, salarios, honorarios y demás ingresos fijos.

MICROCRÉDITO: Es todo crédito otorgado para negocios, cuyas actividades son de comercio, producción o servicios; cuya necesidad generalmente es para incrementar el capital de trabajo y los activos fijos.

MORA: Es un indicador que mide el incumplimiento de un socio en el pago de sus cuotas, respecto al compromiso pactado.

TASA DE INTERÉS: Es el costo del dinero que asume un socio por acceder a los servicios financieros de una cooperativa de ahorro y crédito.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivos Generales

Elaborar un manual de políticas de crédito y cobranza que permita mejorar la

gestión crediticia de las cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato del segmento 2.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer las políticas de crédito claras y objetivas
- Elaborar los procedimientos crediticios
- Proponer una estructura básica de reglamento de crédito para el sector cooperativista

6.5. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este Manual de manual de políticas de crédito y cobranza, orientado a mejorar la recuperación de la cartera de socios. Mediante este manual, sobre una base técnica de las operaciones a realizar de una forma lógica, cronológica y sistemática, con el propósito de asegurar la recuperación eficiente de la cartera de socios, que permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, detallados a continuación:

1. Controles de cartera de socios: Permitirá tener controles e informes de una manera oportuna.
2. Análisis del Crédito: se podrá realizar una selección efectiva para el otorgamiento de estos.
3. Incremento de flujo de efectivo: Con la cartera de socios sana, se obtendrá una liquidez financiera, logrando el incremento en el capital propio, evitando con ello recurrir a financiamientos, que conllevan a costos e intereses financieros para operar. 4. Disminución de morosidad La cartera de socios con una tasa de morosidad mínima posible.

Permitirá de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobros, proporcionándole las siguientes ventajas:

- Se profundiza en el análisis para el otorgamiento de un crédito.
- Incorpora un conjunto de funciones que brinda el control, administración y seguimiento centralizado y seguro de la cartera de socios.
- Aumenta la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobros, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.
- Proporciona a la administración un apoyo para el control de operaciones de una forma eficiente como para la toma de decisiones.

6.5.1. CAPÍTULO I: POLÍTICAS DE CRÉDITO

6.5.1.1. Determinación de los Sujetos de Crédito

Son sujetos de crédito las personas físicas o jurídicas asociadas a la cooperativa de ahorro y crédito.

6.5.1.2. Sugerencias para la determinación del sujeto de crédito.

La determinación de los sujetos de crédito dependerá del riesgo que quiera asumir la cooperativa de ahorro y crédito sin chocar con las normas establecidas por el ente de control, el primer paso antes de encontrar nuestro sujeto de crédito es encontrar el mercado objetivo.

El mercado objetivo es el segmento al cual la cooperativa de ahorro y crédito debe mercadear los productos crediticios y demás servicios financieros.

Para determinar mi mercado objetivo según mi objetivo institucional debo considerar al menos algunas de las siguientes variables:

Variables	Dimensiones
Variables Geográficas	• Región • Provincia • Tamaño de la ciudad • Densidad • Clima
Variables Demográficas	• Fuente de Ingresos • Ocupación • Edad • Sexo • Tamaño de familia • Ciclo de vida familiar • Educación • Religión • Raza • Genero sexual • Nacionalidad
Variables Psicográficas	• Clase social • Estilo de vida • Personalidad
Variables Conductuales	• Ocasión de compra • Beneficios buscados • Condición del usuario (nuevo, potencial, regular, etc.) • Tasa de uso (poco, mediano, mucho) • Grado de lealtad (fuerte, ninguna, etc.) • Grado del usuario (consciente, interesado, deseoso, etc.) • Actitud hacia el producto (hostil, positiva, indiferente, etc.)

6.5.1.3. Destinos de créditos de mayor riesgo

a) Las Cooperativa de ahorro y crédito no podrán otorgar créditos que presenten las siguientes características:
   1) Créditos con garantía de bienes en litigio, o cuya situación jurídica sea dudosa.

2) Crédito a un socio que no quiera suministrar información financiera y/o referencias adecuadas conforme al Reglamento de Crédito y al producto del que se trate.
3) Crédito a socios proveedores, cuando la cooperativa de ahorro y crédito esté obligada a comprar los productos o servicios que le provean y/o que el proveedor dependa de la venta de sus productos o servicios a la cooperativa de ahorro y crédito que le otorga el crédito, para poder pagarlo.

b) Los créditos que presenten alguna de las siguientes características, deben ser considerados de mayor riesgo y, consecuentemente, analizados con mayor detenimiento o rechazados, a menos que se aprueben por motivos claramente justificados:
1) Créditos a socios con los cuales la experiencia anterior de esa cooperativa de ahorro y crédito, o cualquier otra Cooperativa de ahorro y crédito o Entidad Financiera, no fue satisfactoria.
2) Créditos para negocios que no demuestren ingresos ciertos.
3) Créditos para la fabricación o el procesamiento de productos químicos, o cualquier otro tipo de producto, de alta peligrosidad para la salud y el ambiente.
4) Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.
5) Créditos que dependen fundamentalmente de un garante o avalista para su reembolso.
6) Créditos para fines especulativos en el mercado de productos básicos o de valores.
7) Créditos para financiar la construcción de viviendas, edificios u oficinas, que no presenten un adecuado plan de financiamiento.
8) Créditos especializados, que no puedan ser supervisados adecuadamente por la cooperativa de ahorro y crédito.
9) Créditos para financiar intereses sobre deudas existentes. Créditos cuyo destino sea la financiación de campañas electorales.

10) Cuando exista riesgo de gravámenes anteriores o posteriores que se impongan sobre la propiedad hipotecada.
11) Créditos para socios que mantengan litigios con otras instituciones financieras o empresas comerciales e industriales.

6.5.1.4. Tipos de crédito y características generales

1) **Créditos Normales:** Son aquellos destinados a gastos de consumo, capital de trabajo o inversión, cualquiera sea la garantía de los mismos.
2) **Tarjetas de Crédito:** Son aquellos destinados al financiamiento de compras realizadas a través de ese instrumento.
3) **Vivienda:** Créditos para vivienda, con garantía hipotecaria legalmente constituida.

En los tres (3) tipos de créditos, la entidad deberá identificar los que son concedidos a los miembros de sus estamentos electivos y comités auxiliares, así como a sus gerentes, empleados y respectivos cónyuges.

a) En función al plazo de su otorgamiento, las entidades clasificarán sus créditos en:
    1) **Corto Plazo:** Créditos de hasta doce (12) meses de plazo.
    2) **Largo Plazo:** Créditos a plazos mayores a doce (12) meses.

6.5.1.5. Sugerencias para determinar los tipos de crédito.

Dependiendo las necesidades de nuestros socios y para efectos de control podemos clasificar a los créditos tomando en consideración las siguientes variables:

a) Según el sujeto:	• Privado a Particulares • Público, Organismos Estatales
b) Según el destino:	• Consumo • Vivienda • Producción a Gran Escala • Producción a Mediana y Pequeña • Escala • Microempresa • Agropecuario
c) Según la garantía:	• Sin Garantía Personal (Quirografario) • Con Garantía Real (Prendario o Hipotecario) • Con Garantías Solidarias
d) Según el plazo:	• Corto Plazo • Mediano Plazo • Largo Plazo.

6.5.1.6. Sugerencias para el manejo de plazos crediticios.

Para considerar los plazos crediticios es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1) **Tipo de Producto:** es importante recordar que los productos se diseñan para satisfacer las necesidades de los socios, por ende hay destinos que no requieren plazos largos por naturaleza.

2) **Rotación de Inventarios:** es indispensable al analizar un grupo de negocios siempre, el determinar cuántas veces y cada que tiempo rotan sus inventarios, de esa manera sabremos qué cantidad de dinero requerirán y en qué tiempo.

3) **Rotación de capital de trabajo:** es importante conocer cada cuanto día rota un capital de giro.

4) **Rotación de cuentas por cobrar:** se debe conocer el tiempo promedio en que los socios van a recuperar el dinero fruto de sus ventas a crédito.

5) **Monto:** es necesario manejar cuotas prudenciales dependiendo el monto otorgado.

6.5.1.7. Organización administrativa y procesos para la concesión, aprobación y administración de la cartera de créditos.

Para la concesión de créditos, las entidades deben cumplir, como mínimo, con las siguientes condiciones:

a) Contar con una solicitud de crédito, confeccionada en el formato oficial de la entidad.

b) Contar con la cédula de identidad civil del solicitante, con los documentos necesarios y suficientes para comprobar los ingresos que declara y la información que la entidad le requiera adicionalmente.

c) Determinar la capacidad de pago del solicitante, entiéndase como tal la capacidad de generar suficientes ingresos que le permitan la devolución del préstamo en el plazo acordado y contar con los datos de créditos vigentes y garantías en función de lo dispuesto en el Reglamento de Créditos, su historial de créditos y su perfil de cumplimiento.

d) En caso de créditos aprobados por excepción, debe contar con la constancia de la aprobación o la recomendación escrita realizada por el Consejo de Administración, la Gerencia u otros empleados con potestad de decisión para el otorgamiento de los créditos.

e) Contar con un reporte, sistema o cualquier método que demuestre el análisis realizado y las conclusiones acerca de su aprobación o no. Debe incluirse el reporte emitido por la Central de Riesgos Cooperativos y/o de otros organismos que proporcionen información de riesgos de crédito, con los que se tenga convenio.

f) No podrá concederse créditos a socios que registren atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa de ahorro y crédito.

6.5.1.8. Procesos para la concesión, aprobación y administración de la cartera.

El proceso de crédito es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas entre sí con el objetivo de entregar productos crediticios a los socios que así lo requieran.

El proceso de crédito depende de varios factores, pero los más importantes son:

- Tipo de producto
- Tecnología crediticia (Recursos Humanos, Recursos Tecnológicos)

Es importante manifestar que el proceso de crédito al estar relacionado con el tipo de producto, por ende está vinculado con la metodología, y esta no es más que un conjunto de normas y procedimientos que las cooperativas de ahorro y crédito adoptan según las características de los socios, para otorgar un producto crediticio con el menor riesgo posible y a un costo razonable.

Cada cooperativa de ahorro y crédito diseñará las actividades necesarias dependiendo los recursos disponibles, por ende los procesos crediticios variaran de una institución a otra.

A continuación observaremos un proceso genérico utilizado para concesión del crédito:

a) **Promoción:** Consiste en una explicación lógica y coherente sobre las características y beneficios de un producto, con el objetivo de captar socios y entregarles servicios financieros.

b) **Evaluación y visita a solicitantes:** En esta etapa se determinan los aspectos económicos, financieros y de moralidad del socio, dependiendo la metodología a utilizar se pueden realizar corridas de scoring o utilizar herramientas de mitigación de riesgo crediticio.

   Esta etapa incluye las siguientes actividades:

   - Recolección de datos para la evaluación socioeconómica
   - Consistencia en la Información obtenida
   - Ponderación del riesgo

c) **Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** todas las operaciones deben ser sustentadas a través de un medio de aprobación y comentarios del Oficial de Crédito. Esta propuesta debe presentarse en un formulario diseñado por la cooperativa de ahorro y crédito, el mismo debe incluir al menos los siguientes elementos:

   - Comentario de la unidad económica
   - Calificación de la voluntad de pago
   - Historial de pagos
   - Apreciación de la evaluación crediticia
   - Condiciones de la propuesta de financiamiento
   - Análisis de indicadores.

d) **Resolución de créditos:** las resoluciones de las solicitudes de crédito, cualquiera que sea su nivel administrativo de aprobación, se registrarán en un medio de aprobación.

e) **Seguimiento y recuperación:** el seguimiento y la supervisión son herramientas que permiten minimizar el riesgo de las operaciones, aunque se trate de un crédito bien colocado, esto no cubre las contingencias que puedan ocurrir en el transcurso del tiempo.

6.5.1.9. Tratamiento de modificaciones y acuerdos especiales de pago.

La modificación de un crédito, será mediante prórroga, ampliación del plazo, consolidación, refinanciación y/o dación de pago, se realizará siguiendo el procedimiento establecido por el Consejo de Administración en su respectivo Reglamento, atendiendo en todo momento las siguientes condiciones:

a) **Prórroga:** En caso de que un prestatario, por circunstancias especiales, no pueda cancelar una cuota, debe solicitar por escrito la prórroga, explicando las razones. La operación en cuestión debe estar al día y, antes de hacer uso de la prórroga, el prestatario a quien se le conceda deberá cancelar los intereses vencidos.

No se aceptará más de dos (2) prórrogas a una misma operación.

b) **Ampliación de plazo:** Se entenderá por ampliación de plazo, el convenio por el cual se reforman los términos del plan de pagos original fijado para una obligación, por otros que le permitan al prestatario cumplir con su compromiso en un periodo mayor que el acordado originalmente. La operación en cuestión debe estar al día.

   La instrumentación de las ampliaciones de plazo, se hará mediante una solicitud escrita del interesado, con al menos (2) semanas de anticipación al vencimiento de la parte del préstamo que requiere ampliación. La cooperativa de ahorro y crédito autorizará más de dos (2) modificaciones en las condiciones originales de crédito hasta su total extinción.

c) **Consolidación:** Se entenderá como consolidación de préstamos, cuando dos o más operaciones al día, se fusionan en una obligación por el monto total adeudado, estableciéndose un nuevo plan de pagos.

d) **Refinanciación:** Se entenderá como refinanciación a la operación por la cual, un préstamo que se encuentra en mora es objeto de la redefinición de las condiciones originalmente pactadas. En todos los casos de refinanciación, la Cooperativa de ahorro y crédito deberá cumplir con los siguientes recaudos:

1) Una solicitud de refinanciación, escrita y firmada por los deudores.

2) La realización de un nuevo análisis sobre la capacidad de pago futura.

3) La actualización de todos los datos relevantes de deudores y codeudores, si los hubieren.

1. La constitución de garantías adicionales a favor de la Cooperativa de ahorro y crédito o Central acreedora, en los casos en que esto se considere necesario.

La cooperativa de ahorro y crédito deberá mantener adecuados mecanismos de seguimiento, que permitan la identificación de la operación de préstamo original.

e) **Dación en pago:** Los prestatarios deudores podrán ofrecer la dación de bienes en concepto de pago, en cuyo caso la Cooperativa de ahorro y crédito o central podrá aceptarla, toda vez que se identifique adecuadamente su valor real y se cumplan las condiciones establecidas por el Consejo de Administración, para ese efecto, en el respectivo reglamento

6.5.1.10. Límites y concentración de créditos.

El límite máximo a prestar a cada socio será establecido por cada cooperativa de ahorro y crédito, a través del respectivo Reglamento de Crédito. No obstante, el total de créditos otorgados a un solo socio no podrá sobrepasar al tres por ciento (3%) del total del patrimonio efectivo; en tanto que, en las cooperativas de ahorro

y crédito, si bien no se establece un límite máximo a prestar a cada cooperativa de ahorro y crédito, se deberá analizar el riesgo que asume la entidad, en función de la fuente de financiamiento para el crédito que otorga.

Cuando estén financiados con fondos propios, el monto máximo de créditos y garantías que pueden acceder en su conjunto, todos los directivos, miembros de comités y empleados con potestad de decisión para el otorgamientos de créditos y sus respectivos cónyuges, será del cinco por ciento (5%) de la cartera bruta de préstamos.

6.5.2. Sugerencias a considerar para evitar un conflicto de intereses.

Toda cooperativa de ahorro y crédito debe registrar políticas que eviten de que exista conflicto de intereses entre los integrantes que intervienen en el proceso de crédito, a continuación detallaremos casos que deben registrarse y se deben de evitar:

- Ningún miembro de los Comités de Crédito que tenga relación personal, de negocios o de parentesco con un socio hasta el grado de consanguinidad o afinidad que estipule la cooperativa de ahorro y crédito, podrá tramitar una solicitud de crédito presentada por estas personas.
- Los miembros de los Comités de crédito están prohibidos de prestar servicios profesionales a cualquier persona natural o jurídica socios de la cooperativa de ahorro y crédito en aspectos como: elaboración de proyectos de inversión, estudios de mercado, planes de acción, planes estratégicos u otros estudios técnicos para ser presentadas a la cooperativa de ahorro y crédito.
- Ningún empleado o funcionario deberá interferir en el trámite normal de los créditos de los socios.
- Los miembros de los Comités de Crédito no podrán participar como Oficiales ni recomendar a determinadas personas naturales o jurídicas

como “asesores” sobre las solicitudes de crédito, deberán abstenerse de dar este tipo de recomendaciones.

- Los miembros de los Comités de Crédito están prohibidos de recibir cualquier objeto de valor de parte de los socios a manera de obsequio o regalo, pago de comisión o cualquier otro tipo de manifestación económica.
- Los créditos solicitados por los empleados y funcionarios sin excepción deben regirse por el Reglamento de Crédito, por ende debe de existir un producto de empleados.
- Cuando existe duda en la integridad de un socio, se debe terminar la relación de negocios.
- El personal involucrado en el trámite y concesión del crédito tiene la obligación de ofrecer excelencia en el servicio de crédito, además de atención personalizada.

6.5.2.1. Tratamiento de tasas de interés y demás costos de crédito.

a) El Consejo de Administración fijará las tasas de interés (compensatorio, moratorio y punitorio) y las comisiones o costos relacionados con las operaciones crediticias. Sin embargo, deberá hacerlo contando con los informes y las recomendaciones técnicas de la Gerencia. El Consejo de Administración podrá fijar un rango de tasas, poniendo un límite máximo y mínimo, con base de los cuales el Gerente podrá fijar las tasas que serán de aplicación a todos los socios, sin distingo de ninguna naturaleza ni por ningún motivo.

b) La fijación de las tasas de interés deberá basarse, cuanto menos, en el costo del dinero, la cobertura de costos y gastos, la generación de previsiones y los excedentes necesarios para acrecentar las reservas. Asimismo, se deberá tomar en consideración el comportamiento del mercado financiero nacional en el que opera la entidad.

c) Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la solicitud, aprobación o formalización de la operación, según las políticas de cada cooperativa de ahorro y crédito o Central.

d) Queda prohibido el anatocismo[1], en cualquier modalidad bajo cualquier concepto.

e) Los intereses compensatorios comenzarán a devengarse, a partir de la fecha de desembolso de los fondos por parte de la Cooperativa de ahorro y crédito, y se cargarán exclusivamente sobre el capital prestado, el cual debe constar en el título ejecutivo respectivo.

f) Los gastos que demanden la formalización, el registro de documentos, la constitución de garantías, las tasaciones, etc., podrán ser incluidos en la deuda total del prestatario, siempre y cuando la entidad también los haya considerado como parte del crédito para su análisis de la capacidad de pago, y demás condiciones que se tengan para la aprobación, incluidos los requerimientos de ahorros y aportes, si los reglamentos lo estipulan.

g) El interés compensatorio se convierte, a partir de la mora, en interés moratorio, y se cobrará a una tasa no superior a la pactada originalmente para la tasa compensatoria. Será calculado sobre el saldo de la deuda vencida y, en ningún caso podrán capitalizarse intereses sobre los derechos moratorios y/o punitorios.

h) Las cooperativas de ahorro y crédito podrán percibir un interés punitorio adicional, calculado sobre el saldo de la deuda vencida, cuya tasa no podrá

[1] cargo de intereses sobre intereses

exceder del treinta por ciento (30%) de la tasa a percibirse en concepto de interés moratorio.

i) En todo momento, la cooperativa de ahorro y crédito debe informar a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, y también sobre las tasas de interés moratorio, punitorio y todos los costos y cargos adicionales relacionados.

j) Ningún socio podrá beneficiarse con la quita de intereses moratorios y/o punitorios, salvo en casos de refinanciaciones y cancelaciones. Las excepciones, solamente se harán con la aprobación expresa del Consejo de Administración, por razones debidamente justificadas.

k) Los intereses de crédito deberán contabilizarse sobre la base del método de lo devengado. La suspensión del devengamiento de intereses, se aplicará desde los sesenta y un (61) días de mora.

l) Los interés ganados y no cobrados provenientes de operaciones de crédito luego de 60 días de ser exigibles, se reversan en su totalidad con cargos a las correspondientes cuentas de ingresos, si el vencimiento se produce dentro del mismo ejercicio económico. Si el devenga miento se produce iniciando el ejercicio económico, la parte correspondiente al ejercicio inmediato anterior se carga como otros gastos y perdidas conforme el plan de cuentas correspondientes.

m) Los pagos que hagan los prestatarios, se aplicarán, en primer lugar a los gastos de gestión de cobro extrajudicial, si los hubiere, intereses punitorios, moratorios, compensatorios, en ese orden, y el remanente para amortizar al principal. En los casos de cobranza judicial, se estará sujeto a las disposiciones legales vigentes.

n) En los legajos de créditos concedidos, deberá constar inequívocamente el sistema y la tabla de amortización, identificando claramente los pagos de

capital, intereses y otros cargos. El sistema de amortización utilizado en cada tipo de crédito, deberá constar en el Reglamento de Crédito.

6.5.2.2. Aspectos a considerar para el tratamiento de tasas de interés y demás costos de crédito.

Existen muchos factores que influyen en la fijación de tasas de interés y los detallamos a continuación:

Costos operativos, abarcan la suma de salarios, servicios, alquileres, manutenciones, tarifas legales, impuestos, seguros, que hacen sostenible el giro del negocio; y que deben ser cubiertos por los ingresos de los préstamos.

Préstamos incobrables, cuando más altos son los índices de préstamos improductivos y provisiones relacionadas, más bajo es el margen de utilidades.

Utilidades esperadas, las operaciones con fines de lucro tienen accionistas o inversionistas que esperan un cierto nivel de rentabilidad, por lo tanto las tasas de interés que cobran tenderán a ser más altas. Las operaciones sin fines de lucro pueden no necesitar generar ingresos por encima de sus costos; sin embargo siempre se busca incrementar el capital y por ende crece la inversión.

Riesgos crediticios y operativos, las Instituciones Cooperativa de ahorro y crédito se enfrentan a una serie de riesgos, la mayoría de los cuales son ajenos a su control; sin embargo pueden adoptar medidas para protegerse de los riesgos crediticios y operativos.

Inestabilidad macroeconómica, cuando los gobiernos se enfrentan a grandes déficits públicos que les obligan a financiar una deuda creciente, el promedio de las tasas de interés es más alto en el mercado financiero nacional, lo cual influye en los costos de los recursos para los intermediarios financieros y contribuye a alimentar la presión inflacionaria.

Metodología de crédito, dependiendo al mercado que se atiende y la gama de productos que se ofrece, existen costos implícitos que encarecen el precio del crédito; así en el mercado microempresarial se puede encontrar socios con infraestructura física deficiente, entorno no favorable a los negocios, capital humano de bajo nivel, falta de garantías colaterales o sustitutos adecuados.

Riesgos políticos, cuando los gobiernos cambian las reglas, las políticas y regulaciones que influyen en las operaciones financieras, puede que aumenten los costos para la industria financiera.

Competencia, existen mercados altamente desarrollados donde existen muchos competidores financieros, lo que hace que la tasa de interés fluctúe dependiendo del movimiento del mercado.

6.5.2.3. Consideraciones sobre el tipo de garantías.

a) **Garantía Solidaria:** La garantía solidaria, la constituirá el respaldo personal que cada miembro de un grupo solidario da al resto de los integrantes que lo conforman, por el monto total otorgado al grupo en forma indivisible y hasta que la operación crediticia haya sido cancelada en su totalidad.

b) Garantía Quirografaria o sobre firmas: Es la garantía personal y solidaria de un tercero, que cuenta con solvencia económica para asumir con responsabilidad la misma obligación que el deudor directo. El garante personal debe demostrar respaldo patrimonial, ingresos y estabilidad económica o laboral suficiente, con el objetivo de sustentar la operación crediticia. Es recomendable que los garantes cumplan con los mismos requisitos exigidos por el deudor. Cuando una operación crediticia denote la necesidad de contar con un mayor respaldo, es recomendable solicitar garantías adicionales siempre y cuando la política de crédito así lo permita.

Podrán ser garantes los familiares cercanos, siempre y cuando los mismos demuestren solvencia económica.

c) **Garantía Hipotecaria:** Constituida sobre bienes inmuebles, tales como terreno, casa, departamento, edificio, finca; los cuales deben estar ubicados dentro del radio de influencia de la Cooperativa de ahorro y crédito.

d) **Garantía de Prenda Agrícola:** La prenda agrícola es aquella que se constituye generalmente por: animales, frutos de toda clase, productos forestales y de industrias agrícolas, maquinarias y aperos de agricultura, etc.

   El avaluó lo deberán realizar peritos especializados, generalmente técnicos agropecuarios designados por el ente de control.

e) **Garantía de Prenda Industrial y de Vehículos:** La prenda que respalde el crédito puede ser industrial o vehicular. En ambos casos el propietario deberá acreditar su legitimidad y que esté libre de todo gravamen. En caso de la prenda de vehículos, el socio de preferencia debe contratar una póliza de seguro por el plazo del crédito, la cual debe estar endosada a favor de la Institución Financiera.

6.5.2.4. Tratamiento de documentación de créditos.

Las cooperativas de ahorro y crédito deben contar con el legajo único por cada socio y reglamentar la integración de un expediente de crédito. En ese contexto, designarán al personal encargado de integrar y actualizar los expedientes, controlar la consulta o entrega de los mismos, y asegurar al establecimiento de mecanismos de control para detectar faltantes de documentos y/o informaciones en los expedientes de crédito. Las documentaciones e informaciones que, cuanto menos, integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

a) Documento de identidad del solicitante y, en su caso, de los codeudores, garantes o avalistas.

b) Solicitud de crédito.

c) Documentación probatoria de ingresos (liquidación de salario, declaración de impuestos, entre otras).

d) Reporte o documento que demuestre el análisis realizado, así como las conclusiones su aprobación o rechazo.

e) Reporte emitido por la Central de Riesgos

f) Factura o comprobante de servicio básico (agua o electricidad) correspondiente al domicilio real de cada firmante, o el certificado de residencia u otro documento equivalente.

g) Tasación de los bienes en garantía, si hubieren.

h) Póliza de seguro de la garantía a favor de la cooperativa de ahorro y crédito o Central, en caso que hubiere.

i) Copia de la escritura de constitución o inscripción de la garantía real, según corresponda.

Cada cooperativa de ahorro y crédito podrá utilizar los métodos con los que disponga, para digitalizar los expedientes.

6.5.2.5. Recomendaciones para el tratamiento de la documentación de créditos.

Se recomienda organizar la documentación de los expedientes de crédito de la siguiente manera:

Documentación Básica de Identificación:

- Solicitud de crédito
- Documentos básicos de identificación

- Informe de análisis o evaluación crediticia
- Informe de central de riesgos
- Croquis
- Informes de crédito.

Respaldos de la Microempresa:

- Respaldos de propiedad del negocio
- Permisos de funcionamiento
- Certificados comerciales, facturas, etc.

Documentos Laborales:

- Certificados de trabajo
- Roles de pago
- Ingresos por remesas, jubilaciones, arriendos.
- Documentos Financieros:
- Certificados bancarios
- Certificados de inversiones
- Reporte de pagos si es renovación.

Documentos Patrimoniales:

- Títulos de propiedad
- Pagos de impuestos
- Escrituras, prendas según política institucional.
- Documentos Legales:
- Escrituras de hipotecas
- Contratos de prendas
- Avalúos

- Pólizas

Documentos Operativos:

- Medio de aprobación
- Tabla de amortización
- Liquidación de desembolso
- Pagarés
- Contratos de mutuo acuerdo
- Anexos de multas
- Anexos seguros
- Anexos asesorías.

6.5.2.6. Sugerencias a considerar en el esquema de recuperación.

La cobranza son todos los tipos de gestión que involucran la recuperación de dinero producto de los créditos concedidos y que han sobrepasado la fecha de vencimiento de sus obligaciones.

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello debe contarse con medios eficientes de seguimiento no limitativos, sin restricciones y con la mayor libertad de funcionamiento posible.

Es importante anotar que el seguimiento no tiene propósito principal de verificar el plan de inversión del crédito o supervisar el negocio, el propósito real siempre será la recuperación de lo adeudado.

La finalidad del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la institución.

El proceso ideal de trabajo en recuperación es el siguiente:

a) **Primer tramo: Cobranza Preventiva,** es la gestión que permite antes del vencimiento de una obligación recordar a los socios la fecha oportuna de pago de sus obligaciones, manejada ya sea por el call center o por el Oficial de Crédito dependiendo de la estructura organizacional de cada institución, es importante en este tramo también utilizar servicios tecnológicos tales como la mensajería instantánea SMS.

b) **Segundo tramo: Cobranza Administrativa,** generalmente hasta los 30 días dependiendo de la Cooperativa de ahorro y crédito, y esta es de exclusiva responsabilidad del Oficial de Crédito.

c) **Tercer tramo: Cobranza Extra Judicial,** generalmente manejada desde los 30 hasta los 90 días, esta cartera es manejada por el Oficial de Cobranzas en trabajo coordinado con el Oficial de Crédito. Es recomendable que en este tramo se realice ventas o encargos de cartera en mora.

d) **Cuarto tramo: Cobranza Judicial,** manejada a partir de los 90 días, manejada por el Abogado de la Institución, al igual que la cartera extra judicial esta generalmente se vende o encarga su cobro a empresas especializadas en recuperación.

6.5.2.7. Políticas de seguimiento y recuperación de cartera.

Las entidades deben calcular el índice de morosidad con frecuencia mensual. Se deben sumar los saldos totales de los créditos en mora por más de 60 días, sin aplicar las deducciones permitidas, y se divide este monto entre la cartera bruta de créditos, con el fin de obtener el índice de morosidad.

Todo crédito en mora es producto de causas implícitas en la concesión y administración de la operación crediticia, la mejor gestión de cobranza es otorgar un crédito tratando de mitigar al máximo el riesgo del mismo**,** entendiéndose al mismo como la probabilidad a una pérdida y al que tenemos que mitigarlo.

Toda política de seguimiento y recuperación de cartera debe estar estructurada en base al origen del problema, y el objetivo será dar solución al mismo.

6.5.2.8. Indicadores de seguimiento de cartera en mora.

Las Cooperativa de ahorro y crédito tienen que establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de la cartera; este sistema de información institucional debe tener lo siguiente:

- Número de créditos concedidos por actividad económica
- Monto de créditos concedidos por actividad económica
- Número de créditos vencidos por actividad económica
- Monto de créditos vencidos por actividad económica.

El cruce de información entre el porcentaje de créditos vencidos por actividad económica y el porcentaje en monto vencido por actividad económica, nos dará una señal de coherencia para la decisión que tome el comité de riesgos integrales. De lo expuesto se puede resumir lo siguiente:

(1) **% de créditos vencidos por actividad económica**

$$\frac{\text{\# Créditos vencidos x actividad económica}}{\text{\# Créditos concedidos x actividad económica}}$$

(2) **Morosidad de la cartera**

$$\frac{\text{Monto en riesgo x actividad económica}}{\text{Cartera bruta}}$$

Si los indicadores (1) y (2) son altos, será necesario tomar una decisión de restringir o suspender la concesión de crédito para la actividad económica.

Si el indicador (2) es bajo y el (1) es alto, la cooperativa de ahorro y crédito debe comprender que hay un problema con operaciones específicas y no con la actividad como tal, por lo que se deberán buscar mecanismos de solución de las operaciones individuales con problemas.

Si el indicador (2) es alto y el (1) es bajo, esto demuestra que existe una elevada concentración de riesgo en pocas operaciones crediticias, por lo tanto se deberá analizar límites de exposición individuales y evitar la concentración de monto por operación. El problema no es la actividad si no la concentración de riesgo en pocos socios.

Un análisis final de estos indicadores deberá ser la comparación del indicador (2) con el indicador máximo de morosidad de la cartera que busca la cooperativa de ahorro y crédito, si la morosidad en una actividad supera este porcentaje límite, se deberá realizar la restricción o suspensión de operaciones a dicha actividad.

La información externa debe ser tomada en cuenta en forma permanente para la toma de es decisiones institucionales. Por ejemplo es importante considerar noticias sobre apertura de mercados, legislación especial para zonas o sectores económicos, sobrendeudamiento, limitaciones de productos, etc.

En el caso de aplicarse modelos de scoring es conveniente que estos sean revisados periódicamente para asegurar su capacidad de predicción, caso contrario el modelo puede estar limitando el negocio, o puede generar pérdidas no esperadas.

Otros Indicadores a considerar de seguimiento son:

- Gasto de previsiones / cartera bruta de oficial o por oficina
- Cartera vencida / cartera bruta de oficial o por oficina
- Cartera en riesgo / cartera bruta de oficial o por oficina
- Cartera castigada / cartera bruta de oficial o por oficina.

6.5.2.9. Constitución de previsiones.

Las entidades clasificarán la totalidad de su cartera de créditos, a los cuales aplicará previsiones mínimas requeridas según el siguiente cuadro:

Tabla 28. Categorías de riesgo

CATEGORÍAS DE RIESGO Y PREVISIONES REQUERIDAS			
Categoría de Riesgo	**Días de mora / Cooperativa**	**Días de mora / Central Cooperativa**	**% Previsiones requeridas**
A: Mora cero	0	0	0%
B: Normal	1 a 30	1 a 30	0%
C: Aceptable	31 a 60	31 a 60	0%
D: Potencial	61 a 90	61 a 90	5%
E: Significativo	91 a 150	91 a 120	30%
F: Real	151 a 240	121 a 150	50%
G: Alto riesgo	241 a 360	151 a 180	80%
H: Irrecuperable	más de 360	Más de 180	100%

Las previsiones constituidas se establecen de la siguiente manera:

1) Se suman todos los créditos en cada una de las categorías.
2) Se restan las deducciones permitidas de los créditos, para establecer el saldo de crédito expuesto.
3) Si el socio tiene más de un crédito en mora, las deducciones permitidas se aplicarán en primer lugar al crédito en la categoría de mora mayor y, el saldo que quede, al siguiente con mora menor y así sucesivamente.
4) Se aplica el porcentaje de previsiones requeridas al saldo del crédito expuesto, para obtener las previsiones constituidas en cada categoría.
5) Se suma el total de las previsiones constituidas en todas las categorías, para obtener la previsión total requerida.
6) Se realizan los asientos contables correspondientes, con cargo al gasto.

6.5.3. CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

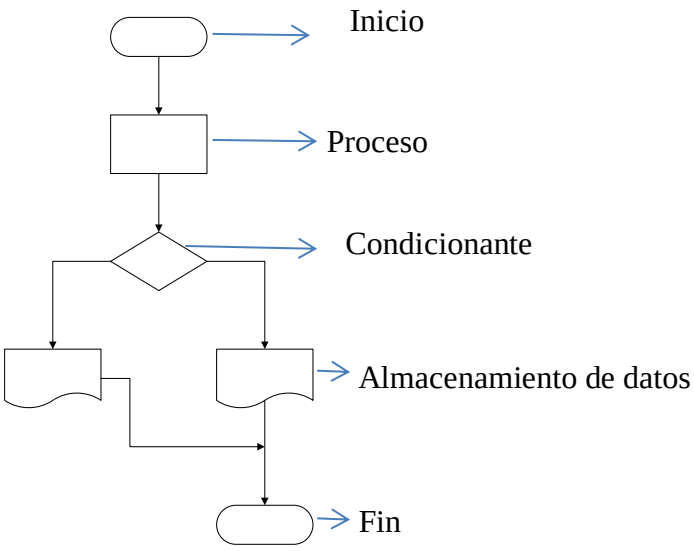
6.5.3.1. Objetivo

Como se manifestó en el Capítulo anterior, el Proceso de Crédito es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil.

En este capítulo se describen los pasos básicos a seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación comercial con el socio hasta el cierre del círculo crediticio.

Todas las actividades realizadas en el proceso crediticio se plasman en un diagrama de flujo, que es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, movimientos, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso.

Esta representación se efectúa a través de formas y símbolos gráficos, como los observamos a continuación:



El Proceso de crédito depende de varios factores, pero los más importantes son:

- Tipo de Producto
- Tecnología Crediticia (Recursos humanos y tecnológicos)

La representación de los flujos crediticios dependerá del proceso de crédito que tenga cada cooperativa de ahorro y crédito, y del producto crediticio que oferte.

A continuación detallaremos de manera didáctica cuatro procesos importantes en el círculo crediticio como ejemplos:

- Promoción de crédito
- Concesión de Crédito de Consumo
- Concesión de Microcrédito
- Procedimientos de recuperación de cartera.

6.5.3.2. Promoción de crédito

Responsable Principal: Oficial de Crédito

Responsables Alternativos: Otros funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito integrantes del área crediticia.

Procedimiento: Los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito deben de atender las inquietudes de las personas interesadas que llaman o se acercan a solicitar información.

Acciones de Promoción: Todos los integrantes del proceso comercial deben conocer todas las estrategias de promoción, las vías comunes de acceso a socios son las siguientes:

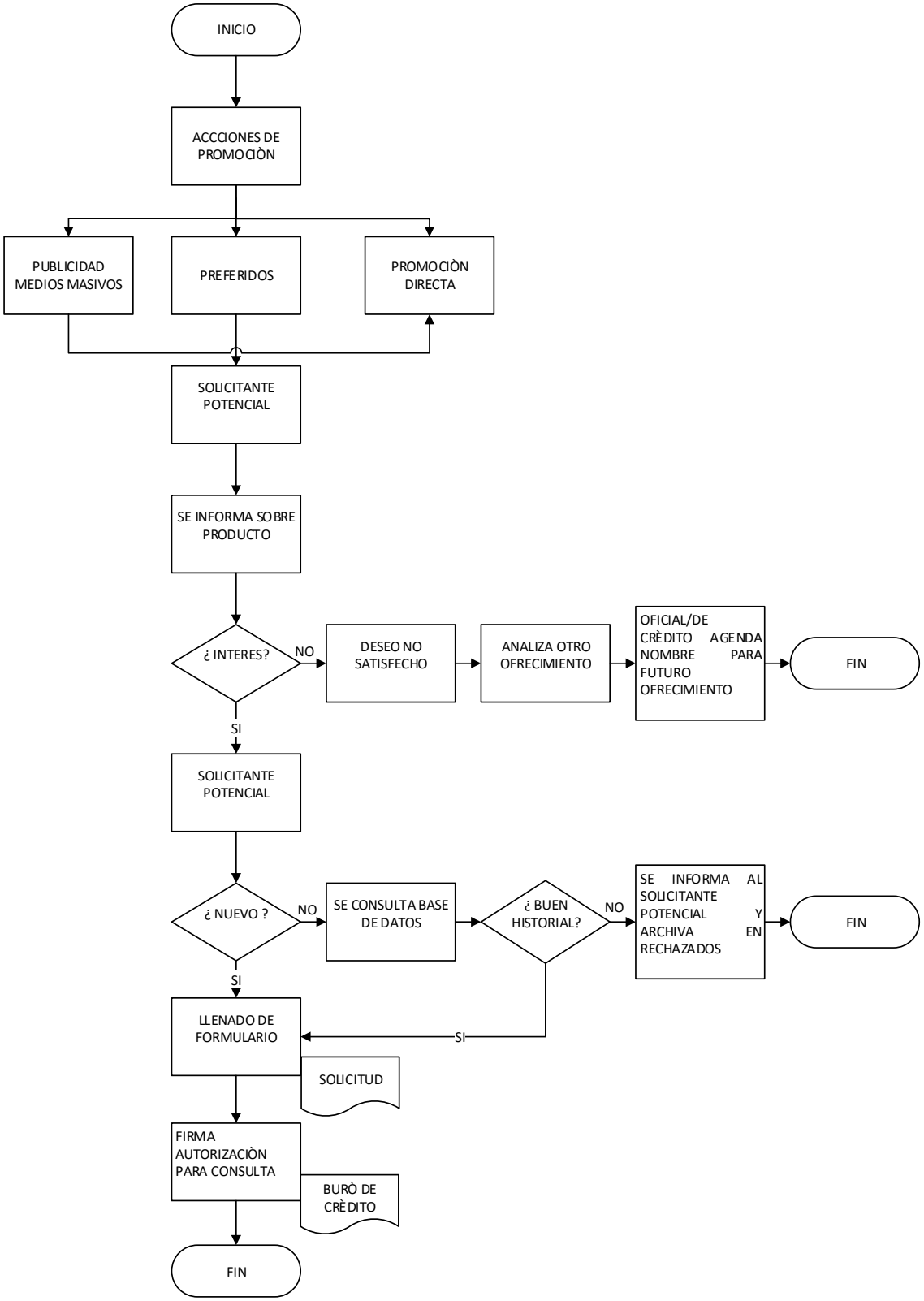
1) Publicidad de medios masivos; son las que se realizan por medio de difusión como la prensa escrita, radio, televisión, etc. Esta forma de promoción tiene efectividad dependiendo el mercado y el nivel de cobertura territorial.
2) Referidos, que consiste en contactar a personas que han trabajado anteriormente con la cooperativa de ahorro y crédito y que recomiendan a nuevos socios.
3) Promoción directa, es aquella que se le realiza en el lugar de inversión del futuro socio, es una manera efectiva que se le debe de realizar de manera periódica.
4) Solicitante Potencial, son aquellos interesados viables que advierte la cooperativa de ahorro y crédito y que posiblemente se generará relaciones a futuro.
5) Se informa sobre el producto, es la información de la gama de productos que oferta la cooperativa de ahorro y crédito.
6) Interesado, expuestas las ventajas del producto ofertado, el solicitante potencial toma la decisión de optar o no por un financiamiento.
7) Demanda no satisfecha, si el solicitante potencial no se encuentra interesado en operar con la cooperativa de ahorro y crédito, el Oficial de Crédito deberá intentar detectar las causas de esa reacción.
8) Analiza otro ofrecimiento, si el interesado tiene dudas o está indeciso se le ofrece otro producto.
9) Oficial de Crédito agenda nombre del interesado, es importante en caso de que el mismo no muestre interés por el momento anotar su información para ofertar productos a futuro.
10) Solicitante Potencial; es quien desea el crédito, en cuyo caso se deberá explicar los requisitos y tomar datos preliminares.
11) Nuevo Socio; se consultará si es socio de la Cooperativa de ahorro y crédito, o si es nuevo prospecto.
12) Consulta de base de datos, si el socio ha operado antes se consultará en la base de datos su historial.

13) Buen historial, al realizar la consulta se determinará si el socio ha pagado sus obligaciones anteriores con puntualidad.
14) Se informa al solicitante y archiva en rechazos; se de en los casos que el socio ha tenido un mal comportamiento de pago, por ende es necesario informarle que su solicitud no podrá ser atendida.
15) Llenado de formulario (Solicitud); si el socio cuenta con un buen historial de pago, o si el interesado se acopla a las políticas establecidas por la cooperativa de ahorro y crédito, se procederá con el llenado de la solicitud, en donde se tomarán los datos básicos.
16) Firma de autorización para consulta; en el llenado de la solicitud, se procederá adicionalmente a entregar al interesado el documento de autorización para consulta de información, el cual deberá registrar la firma del socio.

Como se observó anteriormente en 16 pasos hemos detallado el proceso de promoción de crédito, considerando que el mismo es un ejemplo didáctico que sirve como guía para detallar los procesos crediticios.

A continuación se observará el diagrama de flujo del Proceso de Promoción de Crédito:

Diagrama de base de promoción de crédito



6.5.3.3. Proceso de concesión de crédito de consumo.

Responsable Principal: Oficial de Crédito

Responsables Alternativos: Otros funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito integrantes del área crediticia.

Procedimiento: Los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito deben de atender las necesidades crediticias que tengan los socios, que dispongan de ingresos fijos.

Acciones de Concesión: Todos los integrantes de la cooperativa de ahorro y crédito, de preferencia el área comercial deben conocer los productos dirigidos a personas dependientes, el proceso común de concesión es el siguiente:

1) El interesado se acerca a la cooperativa de ahorro y crédito a solicitar información de crédito, generalmente son personas promocionadas o interesadas y que desean acceder a un producto crediticio
2) El Oficial de Crédito informa los requisitos, generalmente las condiciones del crédito.
3) Se encuentra interesado; si le satisfizo la información proporcionada y le interesa la propuesta avanza al siguiente paso, de lo contrario termina la relación.
4) Se comunica información para iniciar relación, generalmente apertura de cuenta y encaje si así se lo requiere.
5) Se realiza simulación crediticia, se entrega al interesado costos financieros y posible tabla de amortización.
6) Se entrega solicitud y hoja de requisitos al interesado.

7) El interesado se acerca al Oficial de Crédito y entrega requisitos.

8) Documentación conforme; si la misma esta correcta se continua caso contrario, el interesado regulariza las mismas.

9) Registro de fecha de recepción de la carpeta, con la documentación completa.

10) Ingreso al sistema, se verifica el encaje en la cuenta de ahorros (de existir).

11) Ingreso al buró de crédito, se verifica central de riesgos de solicitantes y garantes de ser el caso.

12) Si la central de riesgos se ajusta a las políticas se sigue con el proceso, caso contrario se comunica al interesado.

13) Se ingresa información al sistema de crédito.

14) Se registra un formulario de control de verificaciones.

15) Se solicita verificación y se entrega carpeta de crédito.

16) El personal de verificación realiza su trabajo.

17) El personal verificador constata que la información proporcionada sea consistente con la presentada.

18) Si la información verificada es correcta se realiza un informe favorable, caso contrario se elabora un informe señalando el rechazo.

19) El personal de verificación verifica y actualiza direcciones si corresponde.

20) El personal de verificación entrega informe a Oficial de Crédito.

21) Se actualiza datos del socio, de existir según informe de verificación.

22) Se imprime buró de crédito.

23) Se imprime base de listas negras, si el interesado se encuentra en listas negras se termina la operación, caso contrario se avanza con el proceso.

24) Se verifica base de vinculados.

25) Si existe vinculación se llena formulario de vinculados.

26) Se confirma si existe cupo de vinculados.

27) Si existe cupo se vinculados se continua con el proceso, caso contrario se devuelve la documentación.

28) Se elabora evaluación de riesgos.

29) Se elabora informe de comentarios.

30) Se elabora el medio de aprobación.

31) Se ordena y adjunta documentación a la carpeta.

32) Se coloca sello de empleado que intervino en el proceso de crédito.

33) Se entrega carpeta para aprobación a nivel de aprobación de ser el caso, dependiendo el nivel jerárquico de aprobación.

34) El nivel de aprobación, analiza los informes realizados por el Oficial de Crédito.

35) Si el informe de crédito es correcto se continúa con el proceso, caso contrario se solicita a Oficial de Crédito corregir el mismo.

36) El nivel de aprobación aprueba el crédito o remite al nivel correspondiente.

37) Se entrega la carpeta al Oficial de Crédito para que comunique a cliente de la aprobación.

38) Se revisa la aprobación y sugerencias del nivel de aprobación.

39) El Oficial de Crédito comunica al socio sobre la aprobación.

40) El Oficial de Crédito direccionará al socio para la firma de pagarés y más contratos.

41) El personal operativo de ser el caso, imprime y entrega pagarés a socio.

42) El socio y garantes firman documentos crediticios.

43) El personal operativo verifica firmas en pagaré y contratos.

44) Si las firmas están correctas prosigue el trámite.

45) El Oficial de Crédito entrega carpeta a personal operativo de ser el caso.

46) Se revisa consistencia de requisitos.

47) Se revisa que la documentación de la carpeta está completa.

48) Se ingresa al sistema para verificar y actualizar información de requerirse.

49) Se registra el sello de tiempos de concesión.

50) Se imprime documentos de desembolso.

51) Se entrega a socio para registro de su firma.

52) Se entrega carpeta a Jefatura o nivel de aprobación para revisión final.

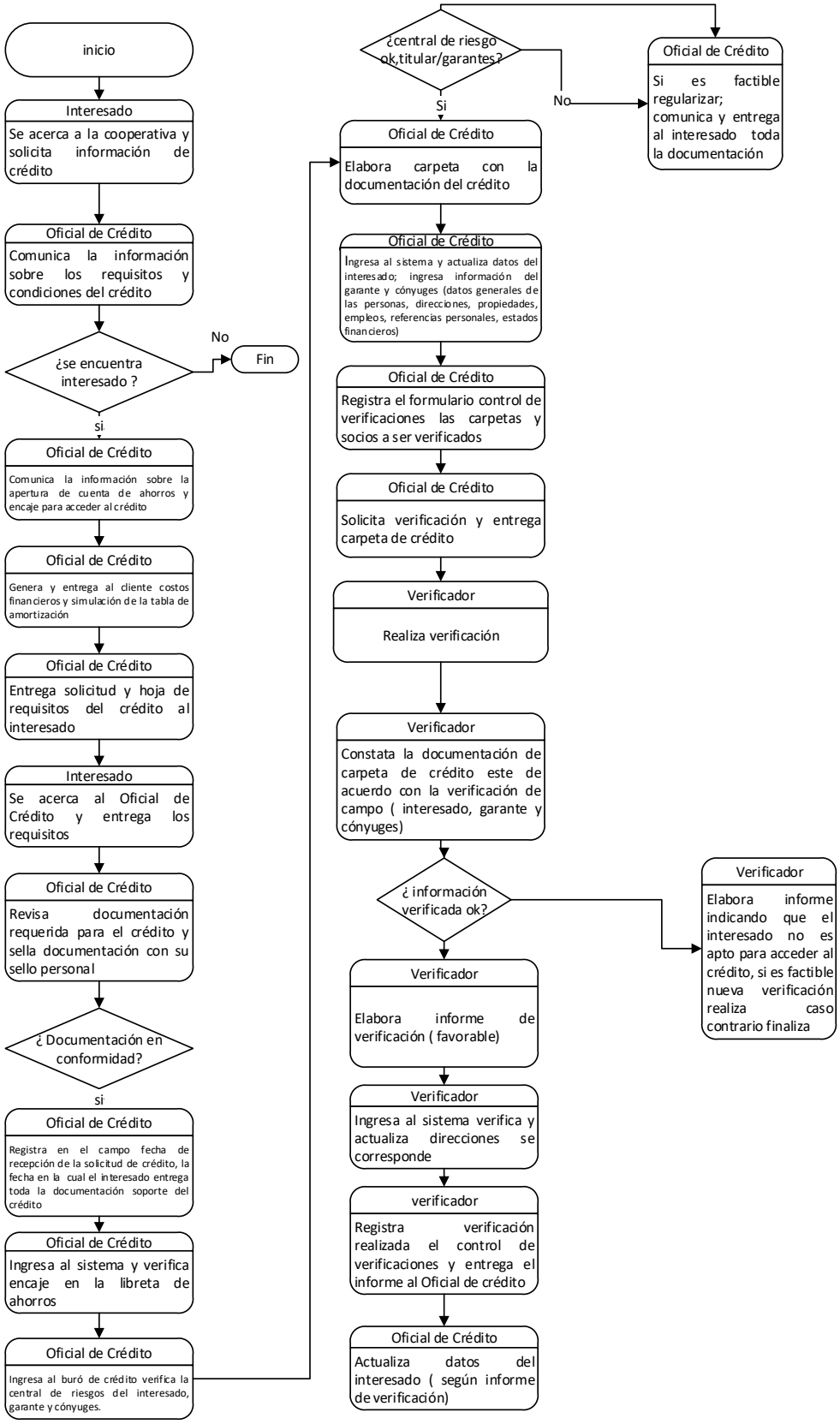
53) Jefatura o nivel de aprobación realiza el visto bueno final y entrega carpeta a personal operativo.

54) Personal operativo entrega pagarés a custodio y documentos legales a Departamento Legal.

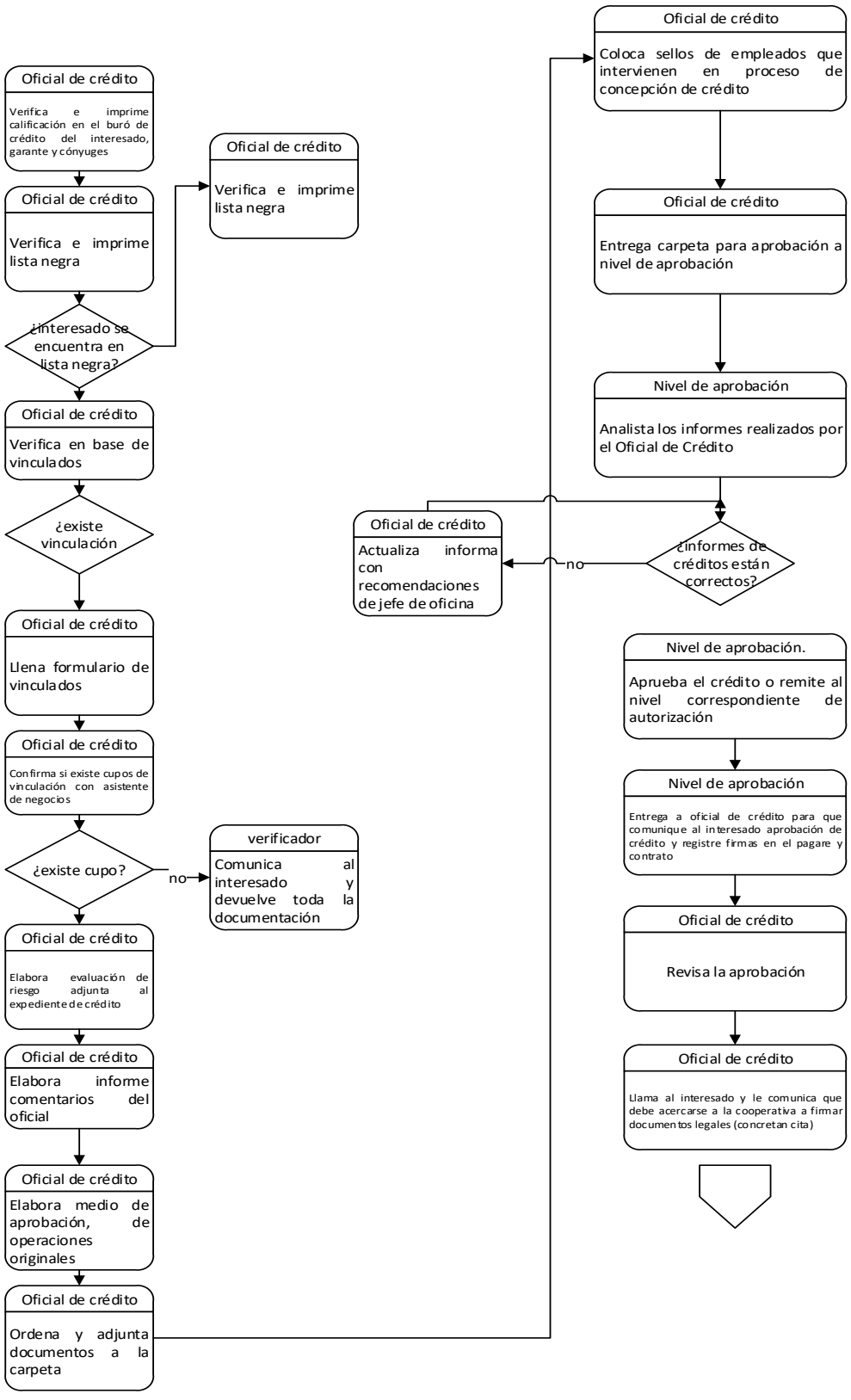
55) Personal operativo archiva expediente de crédito.

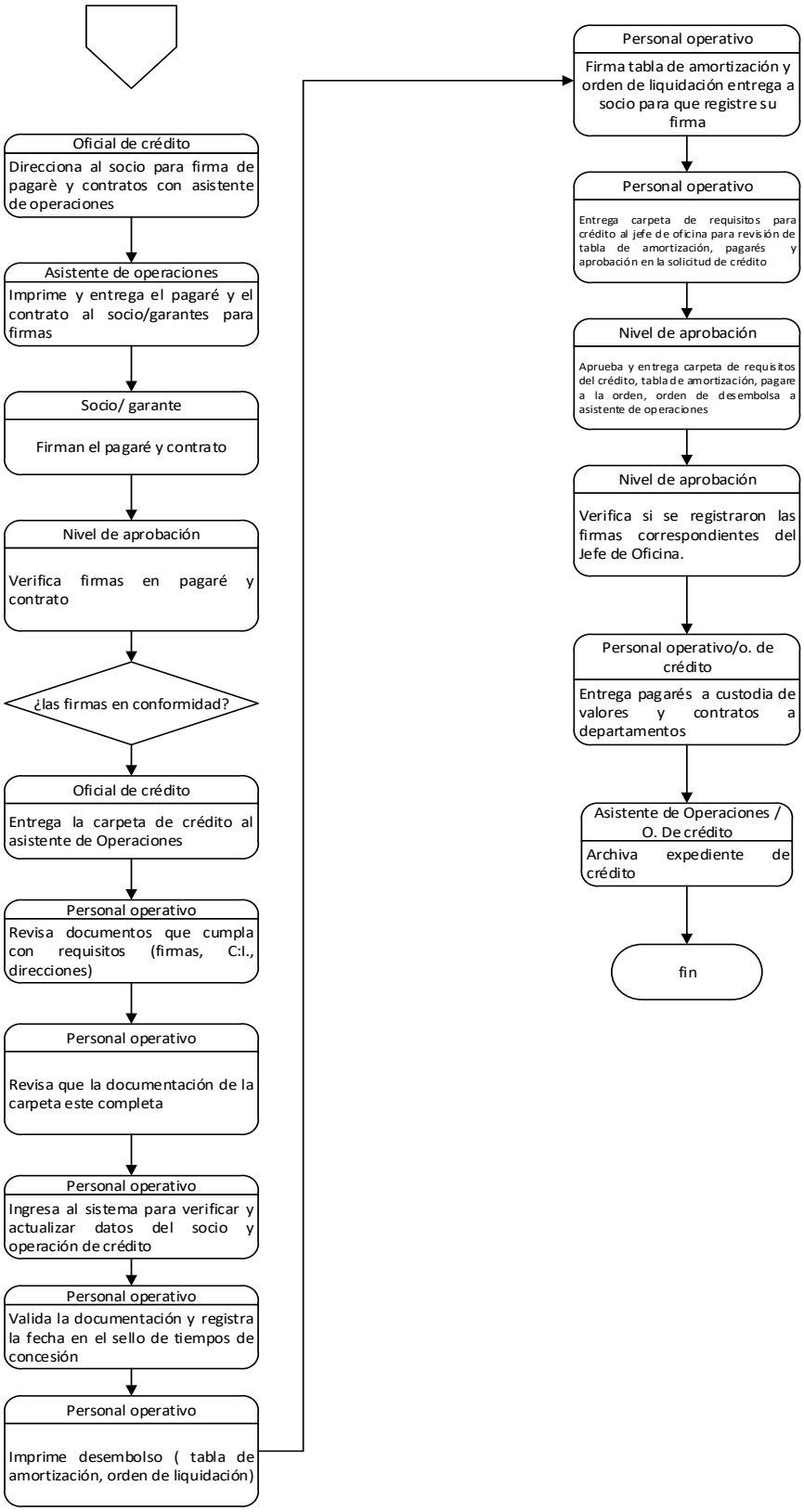
En 55 pasos se procedió a conceder un Crédito de Consumo, como se manifestó anteriormente todo va a depender del método de trabajo que tenga cada cooperativa de ahorro y crédito, de la tecnología crediticia que la misma disponga y del producto crediticio que solicite el interesado o socio. A continuación observaremos el Flujo de Procesos para la concesión de un Crédito de Consumo:

PROCESO DE CONCESIÒN DE CRÈDITO CONSUMO:



PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO CONSUMO




Oficial de crédito
Direcciona al socio para firma de pagarè y contratos con asistente de operaciones
Asistente de operaciones
Imprime y entrega el pagaré y el contrato al socio/garantes para firmas
Socio/ garante
Firman el pagaré y contrato
Nivel de aprobación
Verifica firmas en pagaré y contrato
¿las firmas en conformidad?
Oficial de crédito
Entrega la carpeta de crédito al asistente de Operaciones
Personal operativo
Revisa documentos que cumpla con requisitos (firmas, C:I., direcciones)
Personal operativo
Revisa que la documentación de la carpeta este completa
Personal operativo
Ingresa al sistema para verificar y actualizar datos del socio y operación de crédito
Personal operativo
Valida la documentación y registra la fecha en el sello de tiempos de concesión
Personal operativo
Imprime desembolso (tabla de amortización, orden de liquidación)
Personal operativo
Firma tabla de amortización y orden de liquidación entrega a socio para que registre su firma
Personal operativo
Entrega carpeta de requisitos para crédito al jefe de oficina para revisión de tabla de amortización, pagarés y aprobación en la solicitud de crédito
Nivel de aprobación
Aprueba y entrega carpeta de requisitos del crédito, tabla de amortización, pagare a la orden, orden de desembolsa a asistente de operaciones
Nivel de aprobación
Verifica si se registraron las firmas correspondientes del Jefe de Oficina.
Personal operativo/o. de crédito
Entrega pagarés a custodia de valores y contratos a departamentos
Asistente de Operaciones / O. De crédito
Archiva expediente de crédito
fin

6.5.3.4. Proceso de concesión de microcrédito.

Responsable Principal: Oficial de Crédito

Responsables Alternativos: Otros funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito integrantes del área crediticia.

Procedimiento: Los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito deben de atender las necesidades crediticias que tengan los socios, que dispongan de ingresos variables, derivados de un negocio.

Acciones de Concesión: Todos los integrantes de la cooperativa de ahorro y crédito, de preferencia el área comercial deben conocer los productos dirigidos a microempresarios, el proceso común de concesión es el siguiente:

1) Oficial de Microcrédito planifica visitas de promoción.
2) Se realiza visitas de promoción.
3) Se informa las características y condiciones del crédito.
4) Si registra datos personales del microempresario.
5) Si el futuro socio se interesa se sigue con el proceso, de lo contrario termina el proceso.
6) Oficial de Microcrédito retorna a oficina, verifica información proporcionada y buró de crédito.
7) Si central de riesgos este bien se prosigue, caso contrario se comunica a interesado para regularización de ser el caso.
8) Se verifica listas negras.
9) Se verifica base de vinculados.
10) Si no existe vinculación se prosigue, caso contrario se llena formulario de vinculados.
11) Se confirma si existe cupo de vinculados.
12) Si existe cupos se prosigue, caso contrario se termina la relación.
13) Oficial de Microcrédito visita la microempresa y recepta documentación.

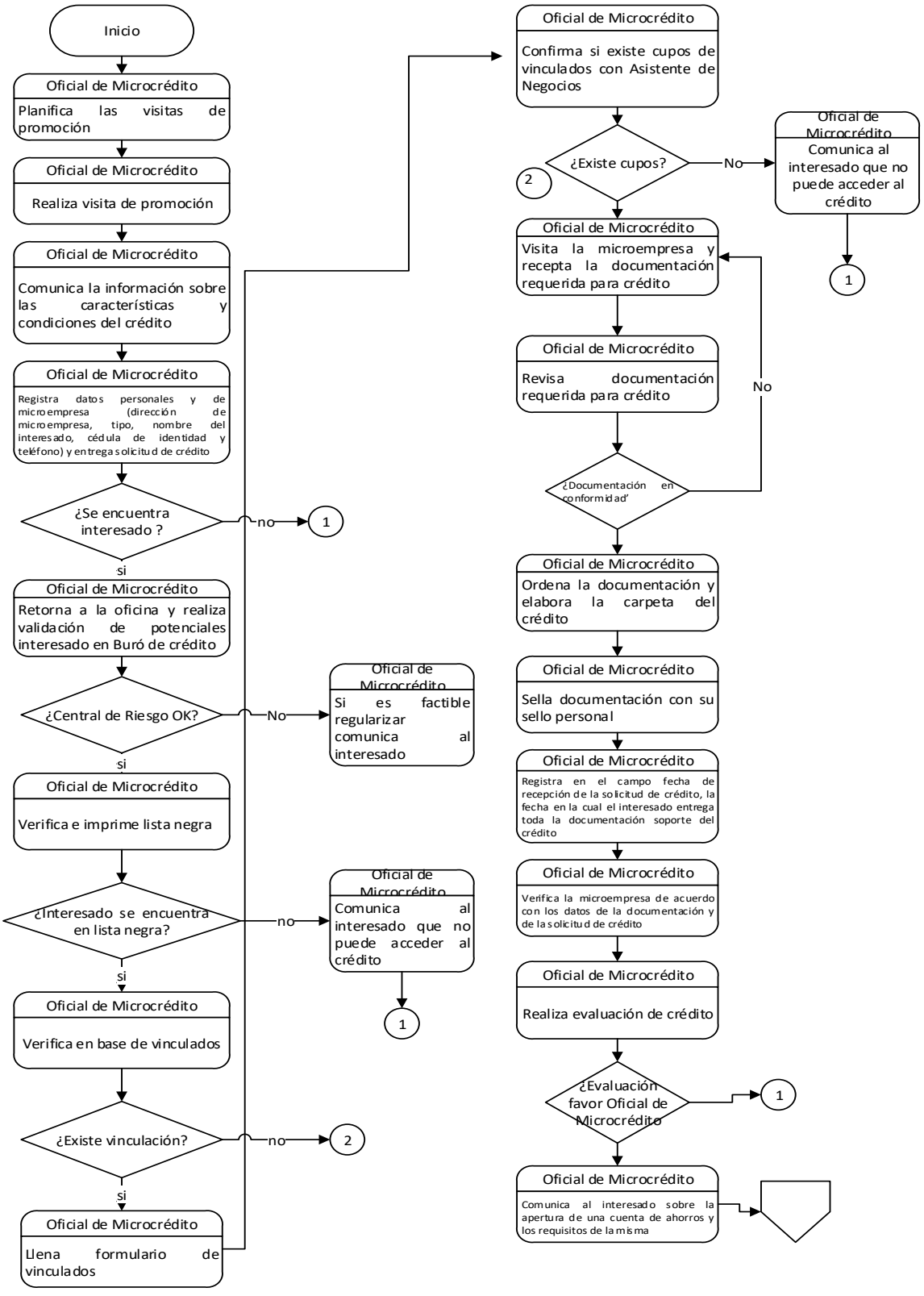
14) Se revisa documentación requerida para el crédito.
15) Si la documentación requerida está conforme se prosigue, caso contrario se solicita regularización.
16) Se ordena la documentación y elabora la carpeta.
17) Oficial de Microcrédito sella la documentación.
18) Se registra la fecha de recepción de documentación.
19) Se verifica la documentación conforme a datos de solicitud.
20) Oficial de Microcrédito realiza evaluación de crédito insitu.
21) Si la evaluación es favorable se prosigue, caso contrario termina la relación.
22) Se comunica a interesado sobre la apertura de la cuenta de ahorros y requisitos.
23) Oficial de Microcrédito elabora e imprime evaluación de crédito.
24) Se verifica e imprime buros de crédito.
25) Se ingresa al sistema y registra datos generales del cliente, se cuadra con evaluación de microcrédito.
26) Se actualiza patrimonio de requerirlo.
27) Se crea garantía en sistema.
28) Elabora informe de comentarios del oficial.
29) Se crea medio de aprobación.
30) Se verifica apertura de libreta de ahorros.
31) Si se encuentra creada la cuenta se prosigue, caso contrario se solicita apertura.
32) Oficial de Microcrédito ordena y adjunta documentos, coloca sello personal.
33) Se entrega carpeta para aprobación.
34) Nivel de aprobación de ser el caso, analiza los informes realizados por el oficial.
35) Si los informes son satisfactorios se prosigue, caso contrario se solicita regularización.
36) Nivel de aprobación aprueba la operación crediticia.
37) Se entrega a oficial para que comunique a socio sobre la aprobación.

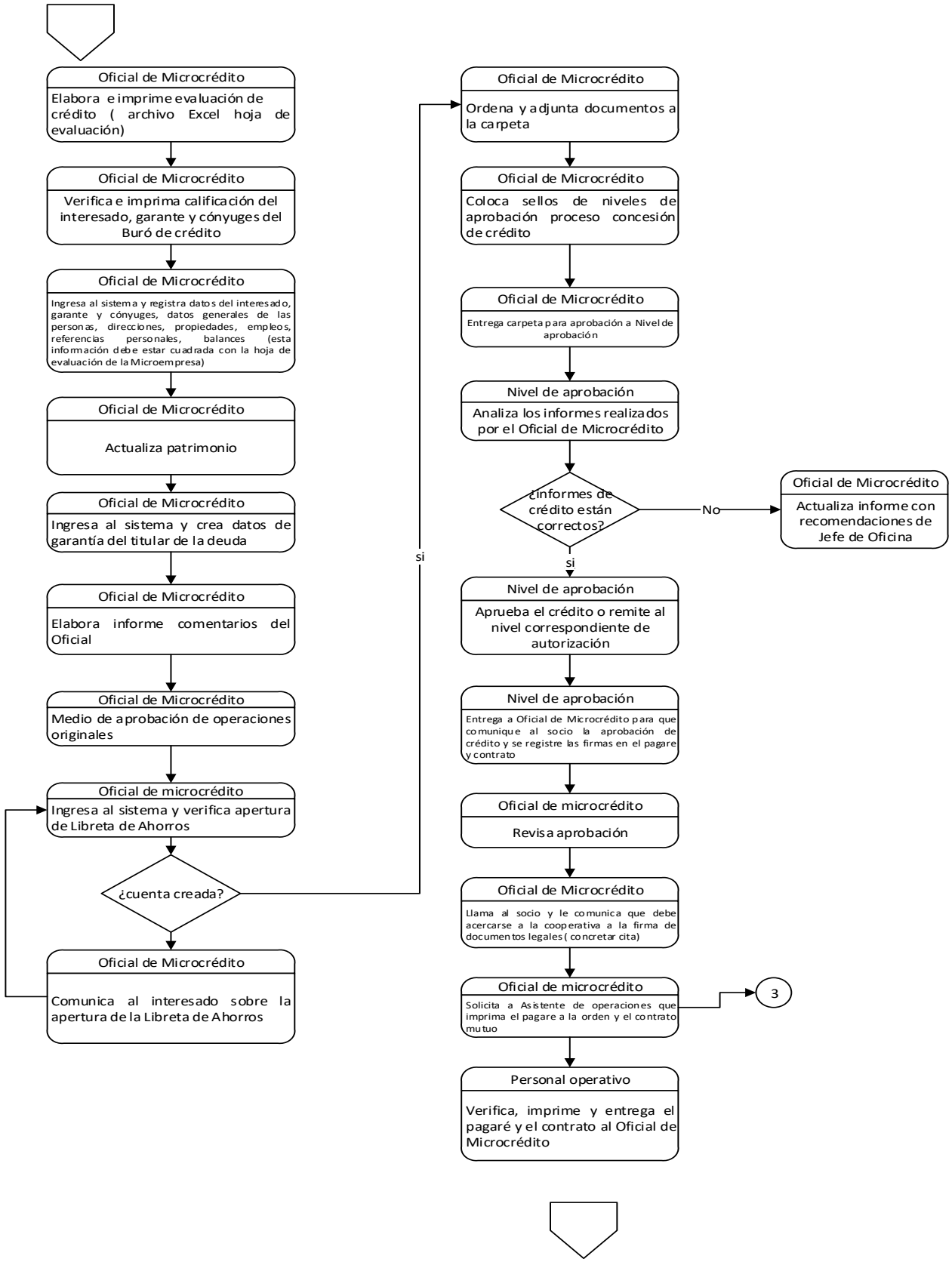
38) Oficial de Microcrédito revisa aprobación y recomendaciones.
39) Se informa a socio para que se acerque a firmar documentos.
40) Personal operativo de ser el caso, imprime documentos legales y entrega a oficial.
41) Socio se acerca a la cooperativa de ahorro y crédito y firma documentos legales.
42) Se verifica firmas en pagarés y documentos legales.
43) Si existe conformidad se prosigue caso contrario se repite proceso.
44) Se entrega documentos legales y carpeta a personal operativo de ser el caso.
45) Personal operativo revisa documentos para validación.
46) Ingresa al sistema para verificación de datos y actualización de ser el caso.
47) Se imprime documentos para desembolso.
48) Se entrega a socio documentos para desembolso.
49) Se registra y completa tiempos del proceso de concesión de crédito en solicitud.
50) Se entrega carpeta a Jefe o nivel de aprobación de ser el caso para revisión y autorización.
51) El personal operativo revisa firmas de nivel de aprobación.
52) Se entrega pagarés a custodia y contratos a Departamento Legal.
53) Se guarda documentos en carpeta con código y nombre del socio.
54) Personal operativo archiva expediente de crédito.

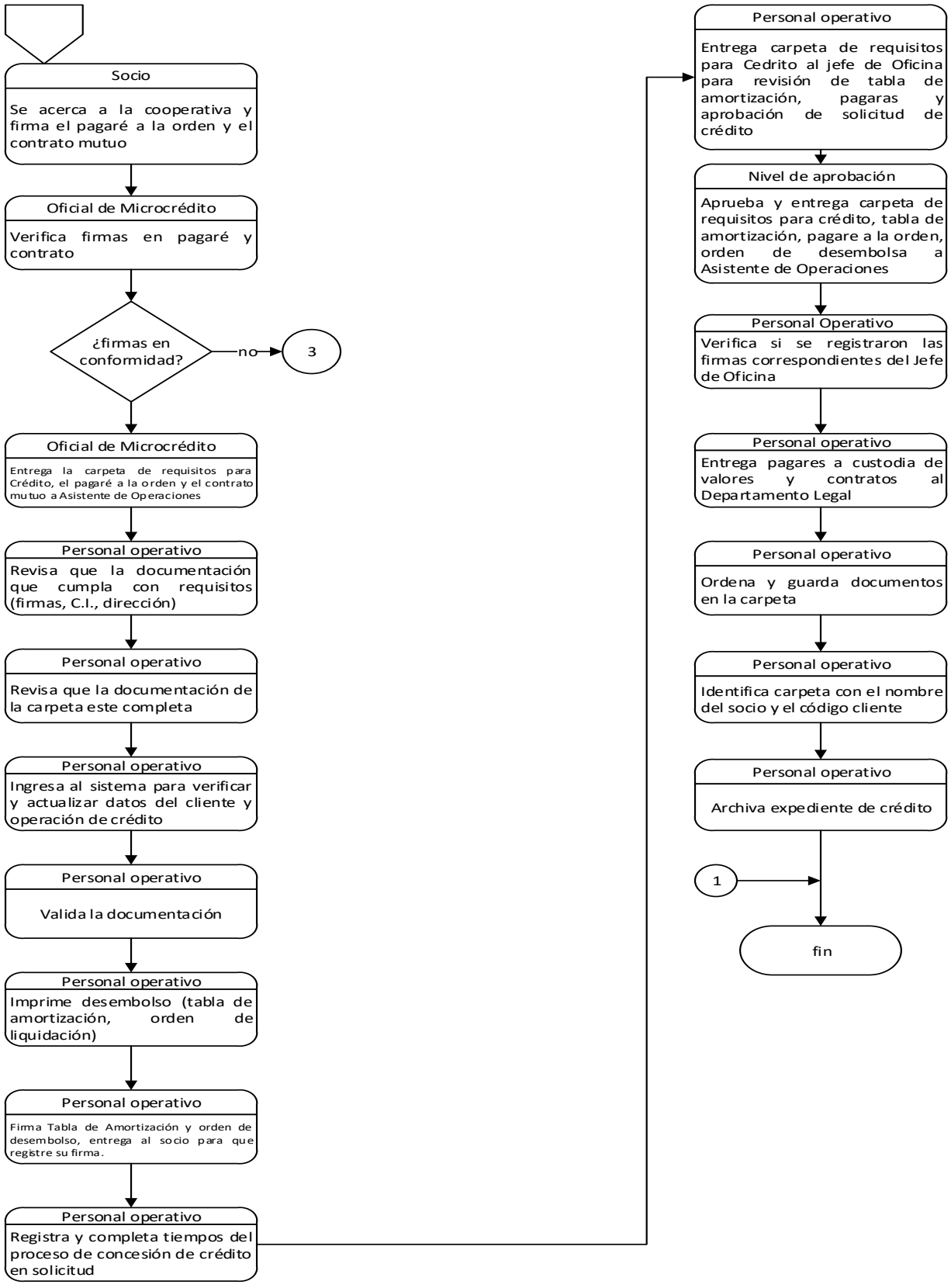
En 54 pasos se procedió a conceder un Microcrédito, como se manifestó anteriormente todo va a depender del método de trabajo que tenga cada cooperativa de ahorro y crédito, de la tecnología crediticia que la misma disponga y sobre todo de la metodología que la cooperativa de ahorro y crédito utilice.

El Microcrédito a diferencia de un Crédito de Consumo, tiene algo particular y es su metodología, es importante manifestar que el éxito de mantener un producto de microcrédito exitoso va a depender del respeto y aplicación que se dé a la misma. A continuación observaremos el Flujo de Procesos para la concesión de un Microcrédito:

Proceso de concesión de Microcrédito




Oficial de Microcrédito
Elabora e imprime evaluación de crédito (archivo Excel hoja de evaluación)
Oficial de Microcrédito
Verifica e imprima calificación del interesado, garante y cónyuges del Buró de crédito
Oficial de Microcrédito
Ingresa al sistema y registra datos del interesado, garante y cónyuges, datos generales de las personas, direcciones, propiedades, empleos, referencias personales, balances (esta información debe estar cuadrada con la hoja de evaluación de la Microempresa)
Oficial de Microcrédito
Actualiza patrimonio
Oficial de Microcrédito
Ingresa al sistema y crea datos de garantía del titular de la deuda
Oficial de Microcrédito
Elabora informe comentarios del Oficial
Oficial de Microcrédito
Medio de aprobación de operaciones originales
Oficial de microcrédito
Ingresa al sistema y verifica apertura de Libreta de Ahorros
¿cuenta creada?
Oficial de Microcrédito
Comunica al interesado sobre la apertura de la Libreta de Ahorros
si
Oficial de Microcrédito
Ordena y adjunta documentos a la carpeta
Oficial de Microcrédito
Coloca sellos de niveles de aprobación proceso concesión de crédito
Oficial de Microcrédito
Entrega carpeta para aprobación a Nivel de aprobación
Nivel de aprobación
Analiza los informes realizados por el Oficial de Microcrédito
¿informes de crédito están correctos?
No
Oficial de Microcrédito
Actualiza informe con recomendaciones de Jefe de Oficina
si
Nivel de aprobación
Aprueba el crédito o remite al nivel correspondiente de autorización
Nivel de aprobación
Entrega a Oficial de Microcrédito para que comunique al socio la aprobación de crédito y se registre las firmas en el pagare y contrato
Oficial de microcrédito
Revisa aprobación
Oficial de Microcrédito
Llama al socio y le comunica que debe acercarse a la cooperativa a la firma de documentos legales (concretar cita)
Oficial de microcrédito
Solicita a Asistente de operaciones que imprima el pagare a la orden y el contrato mutuo
3
Personal operativo
Verifica, imprime y entrega el pagaré y el contrato al Oficial de Microcrédito


Socio
Se acerca a la cooperativa y firma el pagaré a la orden y el contrato mutuo
Oficial de Microcrédito
Verifica firmas en pagaré y contrato
¿firmas en conformidad?
no
3
Oficial de Microcrédito
Entrega la carpeta de requisitos para Crédito, el pagaré a la orden y el contrato mutuo a Asistente de Operaciones
Personal operativo
Revisa que la documentación que cumpla con requisitos (firmas, C.I., dirección)
Personal operativo
Revisa que la documentación de la carpeta este completa
Personal operativo
Ingresa al sistema para verificar y actualizar datos del cliente y operación de crédito
Personal operativo
Valida la documentación
Personal operativo
Imprime desembolso (tabla de amortización, orden de liquidación)
Personal operativo
Firma Tabla de Amortización y orden de desembolso, entrega al socio para que registre su firma.
Personal operativo
Registra y completa tiempos del proceso de concesión de crédito en solicitud
Personal operativo
Entrega carpeta de requisitos para Cedrito al jefe de Oficina para revisión de tabla de amortización, pagaras y aprobación de solicitud de crédito
Nivel de aprobación
Aprueba y entrega carpeta de requisitos para crédito, tabla de amortización, pagare a la orden, orden de desembolsa a Asistente de Operaciones
Personal Operativo
Verifica si se registraron las firmas correspondientes del Jefe de Oficina
Personal operativo
Entrega pagares a custodia de valores y contratos al Departamento Legal
Personal operativo
Ordena y guarda documentos en la carpeta
Personal operativo
Identifica carpeta con el nombre del socio y el código cliente
Personal operativo
Archiva expediente de crédito
1
fin

6.5.3.5. Procedimientos de recuperación.

Responsable Principal: Oficial de Crédito, Oficial de Cobranzas, Abogados

Responsables Alternativos: Otros funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito.

Procedimiento: Miembros del Departamento de Crédito y Cobranzas realizan gestiones de cobro a todos los socios que han incurrido en mora.

Acciones de Concesión: Todos los integrantes del Departamento de Crédito y Cobranzas, deben de conocer las estrategias de recuperación, según política de la cooperativa de ahorro y crédito, el proceso común de cobranza es el siguiente:

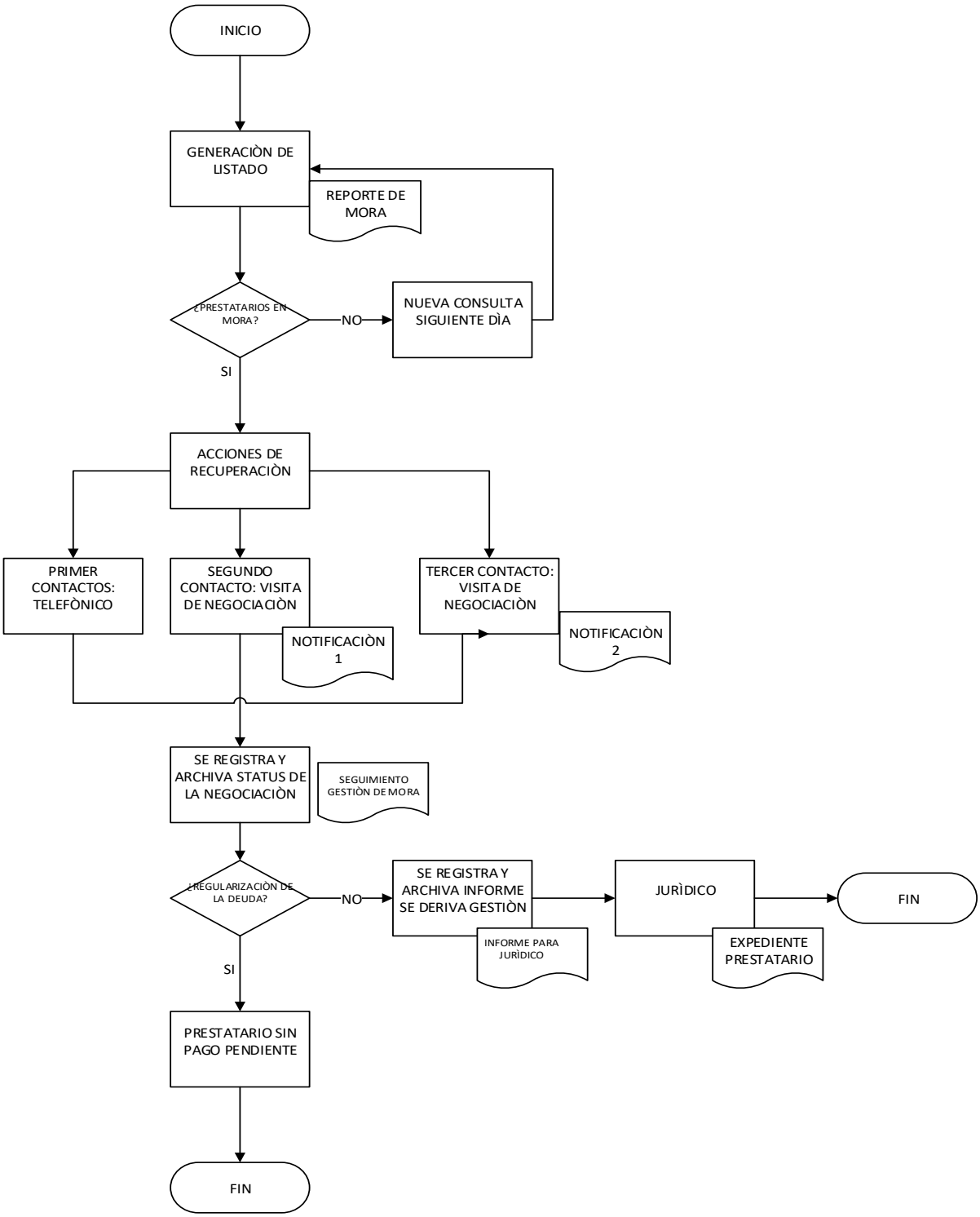
1) Se generan listados de socios, con el objetivo de segmentar la cartera y realizar reportes de morosidad.
2) Si existen socios en mora se sigue con el proceso de recuperación
3) Si no lo existen termina el proceso, y se realiza una nueva consulta al siguiente día.
4) Se realizan gestiones de recuperación, las mismas son paulatinas.
    a. El contacto telefónico deberá realizarse según xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
5) Se realiza un primer contacto telefónico.
6) De fracasar el primer contacto, el segundo contacto es con visita de negociación (primera notificación).
7) Si fracasa el segundo contacto, el tercer contacto es con otra visita de negociación (segunda notificación).
8) Se registra y archiva status de negociación, se realiza un seguimiento a la gestión.

9) Se realiza regularización o pago de la deuda, si es positivo el pago se termina con el proceso.
10) Si no es positivo el pago de la deuda, se registra y archiva informe para gestión.
11) Se realiza un informe extrajudicial de ser el caso.
12) Se realiza un informe judicial de ser el caso.
13) El Departamento Jurídico conoce el caso.
14) Se solicita expediente del prestatario, para realizar gestiones de cobranza judicial.

En 14 pasos se describió el proceso de recuperación básico, el mismo depende de la metodología que la cooperativa de ahorro y crédito utilice.

A continuación observaremos el flujo de la recuperación de cartera:

Diagrama de la fase Procedimiento de Recuperación:



6.5.4. CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE CRÉDITO POR PRODUCTO

6.5.4.1. Objetivo

Teniendo claro cuál es mi mercado objetivo, y a que socios voy a atender; es importante definir qué productos voy a ofrecer, de aquello dependerá el éxito de mi cooperativa de ahorro y crédito. Independientemente de lo que manifiesta el Marco Regulatorio, en clasificar a los créditos en:

- Créditos Normales
- Tarjetas de Crédito
- Vivienda

La Cooperativa de ahorro y crédito tiene que delinear los productos más adecuados para satisfacer las necesidades de sus socios, existen muchas técnicas para poder crear productos crediticios sin embargo la más usada es aquella que se guía por determinar las necesidades de sus socios y en base a ellas crear sus productos crediticios.

Es importante manifestar que las necesidades que tiene un microempresario son diferentes a las necesidades que tiene una persona dependiente, por ello es importante saber cuáles son las mismas para crear los productos más adecuados.

Las Cooperativa de ahorro y crédito con mayor éxito son aquellas que tienen una gama amplia de productos, cada uno de los mismos debe tener sus características particulares, ya sea en destino, plazo, tiempo, requisitos, garantía, tasa, etc.

Si bien existen muchas formas de clasificar los créditos, la más usada es aquella que clasifica los mismos según el destino de la inversión, es decir pueden existir créditos destinados para el:

- Consumo
- Vivienda

- Producción
- Capital de trabajo
- Activos fijos
- Agropecuario
- Comercio
- Servicios
- Socios AAA

Es muy importante que cada cooperativa de ahorro y crédito delinee los productos más adecuados, el éxito será tener una gama amplia con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus socios, mientras más productos tenga la cooperativa de ahorro y crédito, más posibilidades tendrá de que su cartera de créditos crezca y con mayor rapidez.

A continuación detallaremos dos tipos de productos genéricos con el objetivo de conocer las particularidades de los mismos, describiremos los productos:

- Crédito para Consumo
- Crédito para Microempresarios

6.5.4.2. Crédito para consumo

6.5.4.2.1. Sujeto de crédito.

Son todas las personas naturales; asalariados o que generalmente perciben ingresos fijos; cuya fuente de pago corresponde a sueldos, salarios, honorarios o remesas.

Es importante siempre cuando se define un sujeto de crédito, el determinar cuáles son las características del mismo en relación al producto.

6.5.4.2.2. Características del sujeto de crédito.

Serán todos los socios que cumplan con las siguientes características **(Ejemplo)**:

- Ser mayor de XX años y menor de XXX años cumplidos a la fecha.
- Ser paraguayo por nacimiento o naturalización.
- Ser socio de la Cooperativa de ahorro y crédito por más de X meses.
- Extranjero con residencia legal mínimo de X años y que su familia resida en el país, además de poseer patrimonio en Paraguay, se excluye a los refugiados.
- Tener ingresos fijos provenientes de actividades cuya fuente de repago son sueldos, salarios, honorarios, remesas o rentas promedios.
- Que no registre retrasos en el buró de crédito más de XX días, para los que tienen menos de XX días se permitirá con certificado de estar al día emitido por la Institución Financiera.
- Deberá presentar los siguientes documentos según sea el caso: rol de pagos, certificados laborales, certificados de rentas, declaraciones de impuestos, etc.
- Deberá presentar los siguientes documentos obligatorios: cédula de ciudadanía, papeleta de votación, planilla de servicio básico, etc.

Existen muchos requisitos que dependiendo el riesgo que la cooperativa de ahorro y crédito quiera asumir los pedirá, siempre respetando las normas emitidas por los entes de control y guiándose por las estrategias de negocio institucionales.

6.5.4.2.3. Restricciones del sujeto de crédito.

La Cooperativa de ahorro y crédito podrá excluir a aquellos socios que considere vaya en contra de sus objetivos institucionales (Ejemplo):

- No se financiará a aquellos socios que estén registrados en las listas negras, o tengan algún impedimento legal de cualquier naturaleza.

- Socios que lideren negocios que atenten contra la moral, la salud pública y las buenas costumbres de la comunidad.
- Personas que atenten contra la ley de protección del medio ambiente.
- Los socios que registren castigos en la banca deberán ser analizados por el comité de crédito de ser el caso.
- A las personas cuya residencia domiciliaria y laboral se encuentre fuera de la zona de influencia de la cooperativa de ahorro y crédito.
- Deportistas cuya fuente de ingresos dependa exclusivamente de esta actividad, candidatos a alguna función pública, partidos políticos y personas dedicadas a esta actividad.
- Cleros religiosos y clérigos que sus ingresos dependan exclusivamente de esta actividad.

Existen muchas exclusiones que dependiendo el riesgo que la cooperativa de ahorro y crédito quiera asumir las prohibirá, siempre respetando las normas emitidas por los entes de control y guiándose por las estrategias de negocio institucionales.

6.5.4.2.4. Destino del crédito.

El crédito se utilizará para satisfacer necesidades de consumo específicas de socios dependientes, generalmente con fines no comerciales. Las características, requisitos y condiciones de este producto serán aprobados por el Consejo de Administración, las mismas que contarán en la Matriz de Productos Crediticios.

6.5.4.3. Moneda.

Los créditos podrán otorgarse en dólares.

6.5.4.4. Montos.

La determinación de los montos por producto serán definidos por el Consejo de Administración. Es importante determinar montos mínimos y montos máximos por producto, así por ejemplo:

Montos Mínimos	
Moneda Nacional	XX
Moneda Extranjera	X
Montos Máximos	
Moneda Nacional	XXXX
Moneda Extranjera	XX

6.5.4.5. Créditos nuevos y renovaciones.

Todo crédito que se lo realice por primera vez, cumpliendo las políticas de la cooperativa de ahorro y crédito será considerado como crédito nuevo. Las renovaciones dependerán de las políticas de crecimiento o expansión que tenga la cooperativa de ahorro y crédito, además de su liquidez. Por ejemplo:

Se podrá realizar una renovación de crédito, siempre y cuando el socio haya cancelado por lo menos el XX% de las cuotas del crédito vigente, en condiciones normales, no por adelantado. Para los socios que apliquen su tercer crédito, estos deberán cancelar por lo menos el XX% de las cuotas del crédito vigente en condiciones normales.

6.5.4.6. Plazos de créditos.

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

Producto	
Plazo Mínimo	XX
Plazo Máximo	XXXXX

6.5.4.7. Tasas de interés.

Las tasas de interés serán establecidas por el Consejo de Administración, las mismas podrán variar de acuerdo al monto, plazo, frecuencia de pago y periodicidad. Es conveniente crear tasas diferenciadas por producto dependiendo el riesgo generado. Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.8. Tipos de amortización.

Existen muchos tipos de amortización y los mismos dependerán de la tecnología crediticia que maneja la cooperativa de ahorro y crédito y del producto, así existen sistemas de cuotas iguales, cuotas decrecientes, etc. De igual manera los pagos pueden ser mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, al vencimiento, etc. Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.9. Períodos de gracia.

Esto dependerá del producto crediticio, y de las campañas promocionales que tenga la cooperativa de ahorro y crédito. Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.10. Garantías.

Las garantías dependerán de la política que tenga la cooperativa de ahorro y crédito, considerando siempre el monto y el producto.

Tipo de Garantía	Monto desde	Monto hasta
Quirografaria	X	XX
Prendaria	X	XX
Hipotecaria	X	XXX

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.11. Microcrédito

6.5.4.11.1. Sujeto de crédito.

Son todas las personas naturales que disponen de un negocio (microempresa), dedicadas a actividades de comercio, producción o servicios; su principal fuente de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

6.5.4.11.2. Características del sujeto de crédito.

Serán todos los socios que cumplan con las siguientes características (Ejemplo):

- Ser mayor de XX años y menor de XXX años cumplidos a la fecha.
- Ser paraguayo por nacimiento o naturalización.
- Ser socio de la Cooperativa de ahorro y crédito por más de tres meses.
- Extranjero con residencia legal mínimo de X años y que su familia resida en el país, además de poseer patrimonio en Paraguay, se excluye a los refugiados.
- Tener ingresos provenientes de las ventas generadas por sus negocios, de actividades de comercio, producción o servicios.
- Tener una microempresa mínimo funcionando XX meses en el sector, además de tener XX meses de experiencia en la actividad, y contar con una estabilidad domiciliaria de al menos X meses.
- Que no registre retrasos en el buró de crédito más de XX días, para los que tienen menos de XX días se permitirá con certificado de estar al día emitido por la Institución Financiera.
- Que sus ingresos familiares provengan en su mayoría de la microempresa, mínimo un 51%.

- Deberá presentar los siguientes documentos según sea el caso: facturas de compra, permisos municipales, carnet de asociaciones, declaraciones, contratos de arrendamiento, etc.
- Deberá presentar los siguientes documentos obligatorios: cédula de ciudadanía, papeleta de votación, planilla de servicio básico, etc.

Existen muchos requisitos que dependiendo el riesgo que la cooperativa de ahorro y crédito quiera asumir los pedirá, siempre respetando las normas emitidas por los entes de control y guiándose por las estrategias de negocio institucionales.

6.5.4.11.3. Restricciones del sujeto de crédito.

La Cooperativa de ahorro y crédito podrá excluir a aquellos socios que considere vaya en contra de sus objetivos institucionales (Ejemplo):

- No se financiará a aquellos socios que estén registrados en las listas negras, o tengan algún impedimento legal de cualquier naturaleza.
- Socios que lideren negocios que atenten contra la moral, la salud pública y las buenas costumbres de la comunidad.
- Negocios que atenten contra la ley de protección del medio ambiente.
- Los socios que registren castigos en la banca deberán ser analizados por el comité de crédito.
- A las personas cuya residencia domiciliaria y laboral se encuentre fuera de la zona de influencia de la cooperativa de ahorro y crédito.

Existen muchas exclusiones que dependiendo el riesgo que la cooperativa de ahorro y crédito quiera asumir las prohibirá, siempre respetando las normas emitidas por los entes de control y guiándose por las estrategias de negocio institucionales.

6.5.4.11.4. Destino del crédito.

El crédito se utilizará para satisfacer necesidades principalmente de capital de trabajo y activos fijos, según sea el caso se podrán financiar compra de deudas y consumo del microempresario. La característica principal es que la fuente de pago provenga del negocio.

6.5.4.12. Moneda.

Los créditos podrán otorgarse en dólares

6.5.4.13. Montos.

La determinación de los montos por producto serán definidos por el Consejo de Administración, en microcrédito la determinación del monto está estrechamente relacionado con el destino del crédito, es importante establecer parámetros para determinar la capacidad de pago del socio, así por ejemplo:

Es importante determinar montos mínimos y montos máximos por producto, así por ejemplo:

Montos Mínimos	**Capital de trabajo**	**Activos Fijos**
Moneda Nacional	XX	XXX
Moneda Extranjera	X	XX
Montos Máximos		
Moneda Nacional	XXXX	XXXXX
Moneda Extranjera	XX	XXX

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.14. Créditos nuevos y renovaciones.

Todo crédito que se lo realice por primera vez, cumpliendo las políticas de la cooperativa de ahorro y crédito será considerado como crédito nuevo.

Las renovaciones dependerán de las políticas de crecimiento o expansión que tenga la cooperativa de ahorro y crédito, sin embargo en microcrédito las políticas de renovaciones dependerán del comportamiento crediticio que haya tenido el socio en su última operación crediticia, Por ejemplo:

Días promedio de retraso en crédito anterior por cuotas pagadas	Incremento máximo del monto HASTA EL
Cero días	100 %
De 1 a 3 días	80%
De 4 a 5 días	60%
De 6 a 7 días	Disminuir el 30%
Más de 7 días	Negado

6.5.4.15. Plazos de créditos.

Producto	Capital de trabajo	Activos Fijos
Plazo Mínimo	XX	XXX
Plazo Máximo	XXXXX	XXXXXX

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.16. Tasas de interés.

Las tasas de interés serán establecidas por el Consejo de Administración, las mismas podrán variar de acuerdo al monto, plazo, frecuencia de pago y

periodicidad. Es conveniente crear tasas diferenciadas por producto dependiendo el riesgo generado.

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.17. Tipos de amortización.

Existen muchos tipos de amortización y los mismos dependerán de la tecnología crediticia que maneja la cooperativa de ahorro y crédito y del producto, así existen sistemas de cuotas iguales, cuotas decrecientes, etc. De igual manera los pagos pueden ser mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales, al vencimiento, etc. Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.18. Períodos de gracia.

Esto dependerá del producto crediticio, y de las campañas promocionales que tenga la cooperativa de ahorro y crédito. Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

6.5.4.19. Garantías.

Las garantías dependerán de la política que tenga la cooperativa de ahorro y crédito, considerando siempre el monto y el producto.

Tipo de Garantía	Monto desde	Monto hasta
Quirografaria	X	XX
Prendaria	X	XX
Hipotecaria	X	XXX

Esta información se la encontrará en la Matriz de Productos Crediticios

Matriz de Productos Crediticios (Ejemplo)

CONDICIONES/REQUISITOS	MICROCREDITO			ORDINARIO	PYMES	TARJETA DE CRÉDITO
	Capital de Trabajo	Activos Fijos	Activos Fijos			
SEGMENTACION	MICAT	MIAF	MIAF-AA	ORD	PYM	TJ
						SUSPENDIDO
DESTINO	Para la compra de materia prima, insumos, mercadería, cobro por ventas, gastos operativos, desfases en flujo de caja y servicios prestados	Para la compra de bienes muebles, vivienda, terrenos, vehículos, semovientes relacionados con el negocio	Para la compra de bienes muebles, vivienda, terrenos, vehículos, semovientes relacionados con el negocio; cuyo monto de financiamiento es superior a $10.000 y cuya garantía es Quirografaria, Prendaria o Hipotecaria.	Para satisfacer las necesidades de consumo del socio.	Para satisfacer las necesidades crediticias varias.	Para satisfacer las necesidades de todos los socios que requieran tarjetas de crédito.
MONTO						
Máximo	10.000.000	50.000.000	10.000.000	10.000.000	50.000.000	10.000.000
				50.000.000	120.000.000	
				100.000.000		
Mínimo	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00
PLAZO						
Máximo	24	30 meses	48 meses	30 meses	24 meses	36 meses
Mínimo	2 meses	2 meses	6 meses	2 meses	2 meses	12 meses
AMORTIZACION						
Mensual	si	si	si	si	si	si
Trimestral				si	si	si
PERIODO DE GRACIA	no	no	si	no	no	no
TASA NOMINAL	**23.50%**	**23.50%**	**22.00%**	**23.50%**	**23.50%**	**10.57%**
RELACION APORTE	**1/5**	**1/5**	**1/5**	**1/7**	**1/6**	**1/5**
GARANTIAS MAX						
Ninguna						
Personal	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000	10,000,000
Solidaria			*			
Prendaria	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000
Hipotecaria	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000	120,000,000

BIBLIOGRAFÍA

Haime Levy, L. (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna.* Editorial: Ediciones Fiscales ISEF, S.A.

Albornoz, C. (2012). *Gestión Financiera de las Organizaciones.* Buenos Aires: Editorial Eudeba.

Anaya, H. (2013). *Análisis Finanicero Aplicado.* Bogotá-Colombia.

Arteaga, F. (2013). *Factoraje Financiero* (2da. edición. ed.). México: Prentice Hall.

Arzbach, M. (2012). *Regulación y Supervisión de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe.* San José: Confederación Alemana de Cooperativas Confederação Alemã das Cooperativas.

Aznar, V. (2010). *El Gestor de Cobranzas* (2da edición ed.). México D.F: Ediciones Limusa.

Barajas, A. (2008). *Finanzas para no Financistas.*

Besley, S. (2011). *Fundamentos de Administración Financiera.* (I. Editores, Ed.) México: Editorial McGraw Hil.

Brachfield, P. (2009). *Gestión de Crédito y Cobro.* Barcelona-España: Edit.Profit.

Brealey, R., & Myers, S. (2008). *Fundamentos de Financiación Empresarial* (4ta edición ed.). Editorial Mc Graw – Hill.

Calvopiña, J. (2015). Gestión por procesos, para los departamentos administrativo y financiero de la Dirección Regional de Espacios Acuáticos de Manabí año. *Trabajo de fin de maestría*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.

Campoverde Vélez, F. (2007). *Administración de los Riesgos Empresariales.* Ecuador.

Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Ley*. Asamblea Nacional.

Constitución del Ecuador. (2008). *Ley*. Ecuador: Asamblea Nacional Ecuatoriana.

Diz, E. (2014). *Introducción a la teoría de riesgo.* Editorial Ecoe-Global.

Dominguez, P. (2010). *Manual de Análisis Finanicero.* Buenos Aires - Argentina: Limusa.

Elgueta, M. (2010). *Gestión de los provcesos de venta y Cobranza.* San José - Costa Rica: Ediciones USEDF.

Escoto, R. (2011). *Banca Comercial.* San José - Costa Rica: Editorial EUNED.

Ferry, G., & Franklin, S. (2007). *Principios de Administración.* México: Editorial CECSA.

García, L. (2011). *Administración Financiera. Fundamentos y Aplicaciones.* (P. M. Editores, Ed.)

Gitman, L. (2013). *Principios de Administración Financiera.* México: Editorial Pearson.

Gitman, Lawrence. (2009). *Administración Financiera Básica.* Editorial Harla.

Gitman, L. (2011). *Principios de Administración Financiera* (11° Edición ed.). Mexico: Editorial Pearson.

Gitman, L. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera.* Editorial MES.

Lares Martines, E. (2011). *Manual de Derecho Administrativo* (Décima Segunda Edición ed.). Caracas Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

Lawrence J., G. (1996). *Fundamentos de Administración Financiera.* México.

Lawrence, G. (2013). *Principios de Administración Financiera.*

López, G. (2013). *Finanzas Corporativas.* Buenos Aires.

Lorenzo, L. (2013). *¿Qué son la planificación financiera y la planificación presupuestaria?* Recuperado el enero de 2017, de https://empresasygestion.wordpress.com/2013/10/15/que-son-la-planificacion-financiera-y-la-planificacion-presupuestaria/

Mera Gómez, A. (2011). *Control interno crediticio y su impacto en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el segundo semestre del año 2010.* Ambato: Banco Nacional de Fomento.

Mintzberg, H., Brian, J., & Voyer , J. (2007). *El Proceso Estratégico: Conceptos, Contextos y Casos.*

Montalvo, O. (2012). *Administración Financiera Básica.* Editorial Univ. Mayor de San Andrés.

Murdick, R. (2004). *Sistema de Información Basados en Computadoras.* México: Editorial Diana.

Navasa, M. (2014). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia* .

Ortega, A. (2012). *Introducción a las finanzas.* México: Editorial McGraw Hill.

Ortíz, H. (2011). *Análisis Financiero Aplicado.* Colombia.

Parra Manzano, G. (2015). *Manual de Derecho Administrativo General.* Valencia Venezuela: Editorial: Vadell Hermanos C. A. .

Peña Solís, J. (2012). *Manual de Derecho Administrativo* (Vol. Volumen II). Caracas Venezuela 2002: Colección de Estudios Jurídicos Tribunal Supremo de Justicia.

Philippatos, G. (2009). *Administración Financiera* (3a. edición ed.). México D.F.: Editorial Mc Graw -Hil.

Philippatos, George. (2012). *Administración Financiera, Textos y Casos* (3a. edición ed.). México D.F.: Editorial Mc Graw -Hill.

Pimentel. (2013). *Prácticas Administrativas y Comerciale.* México D.F: Ediciones Limusa.

Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular Y Solidaria. (2012). *Reglamento de Ley*. Asamblea Nacional.

Rodés, A. (2014). *Gestión Económica y Financiera de la Empresa.*

Rodríguez , E. (2012). *Administración Financiera.* México: Editorial Alfaomega .

Soler, J. (2010). *Gestión de riesgos financieros. Un enfoque práctico para países latinoamericanos.* Washinton, D.C.: Editorial IDB Bookstore.

Sotomayor, M. (2012). *Análisis de la Cartera en Mora.* Tegucigalpa - Honduras: Edimesa.

Superintedencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Sector Cooperativo.* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2014). *El Sistema Financiero. En A. Pena, Reporte de Estabilidad Financiera 2013*.

Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/La%20SBS/reporte_estabilidad _20

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Manual de Crédito.* Quito: SEPS.

Van Horne, J. (2007). *Administración Financiera* (10° Edición ed.). Mexico: Editorial Pearson.

Weston, J., & Copeland, T. (2006). *Finanzas en Administración.* Editorial Mc Graw Hill.

Weston, T. (2006). *Fundamentos de Administración Financiera* (Vol. Vol II y III). La Habana: Editorial Félix Varela.

WIKILIBROS. (26 de Octubre de 2013). *Tablas estadísticas/Distribución chi-cuadrado*. Obtenido de http://es.wikibooks.org/wiki/Tablas_estad%C3%ADsticas/Distribuci%C3%B3n_chi-cuadrado

ANEXOS

ENCUESTA APLICADA A CONTADORAS Y ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 2

Objetivo.- Identificar la aplicación de las políticas en la liquidez de las cooperativas

Instrucciones.- responda según su criterio

Preguntas:

15. ¿Han sido difundidas las políticas de crédito y cobranza?

- En gran medida
- Casi nada
- Nula

16. ¿La aplicación de las políticas de otorgamiento de crédito de PYMES es revisada periódicamente?

- Anualmente
- Semestralmente
- Trimestralmente
- Mensualmente

17. La política de análisis a los garantes es aplicada a

- 100%
- 50%
- 30%
- 20%
- Otra: _____

18. ¿Cuál de las siguientes frecuencias considera adecuada para hacer el debido seguimiento de la cartera vencida?

- Diario
- Quincenal
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

19. Para la concesión de créditos se analiza

- Necesidad del solicitante
- Criterios de rentabilidad
- Sostenibilidad financiera
- Otra, cuál? _____

20. Para disminuir el riesgo crediticio se clasifica la cartera en función de:

- Monto
- Número acreditado

21. No se otorgará créditos en casos como:

- Cuando se trate de financiamiento para actividades que se presuman de índole delictivo
- Otorgar créditos a personas que no cuenten con residencia fija
- Para fabricación y comercialización de armas o explosivos
- Para fabricación y comercialización de sustancias psicotrópicas o estupefacientes
- Otras actividades o giros determinados por el departamento de Créditos.

22. Son sujetos de crédito quienes cumplan los siguientes requisitos:

- Mantengan ingresos permanentes en la cooperativa
- Tenga residencia dentro del área de cobertura geográfica de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
- Mantengan cuenta del socio en la Cooperativa

- El o la solicitante debe tener mínimo 18 años
- El o la solicitante debe ser legalmente capaz para contratar
- No presentar historial crediticio

23. Solicita garante del crédito para montos:

- > $1000
- > $5000
- > $10.000
- Todos
- Ninguno

24. Los plazos de financiamiento para los créditos concedidos se determinan en función de:

- Del análisis de la capacidad de pago del solicitante
- Por Tipo de Crédito
- Nivel de endeudamiento del socio
- Tipo de garantía
- Por convenio realizado con el socio

25. Los plazos de los créditos se otorgará hasta 3 años para montos superiores a:

- > $1000
- > $5000
- > $10.000
- Todos

26. La gestión de recuperación, seguimiento y control de créditos atrasados en la Cooperativa se hace por:

- Llamadas persuasivas
- Mensajes de texto a celulares y/o correos electrónico
- Visitas domiciliares
- Citaciones
- Como último mecanismo el juicio coactivo

- Todos
- Ninguno
- Otra, cuál? _____

27. Los mecanismos de negociación pueden ser los siguientes dependiendo el caso:

- Puede existir por una sola vez el compromiso de pago con un reprogramación de pago de cuotas
- Puede existir una transacción personal
- Como última instancia se puede hacer una transacción judicial la que será celebrada con la presencia de un juez
- Los gastos que se generen de esta nueva forma de negociación quedarán a exigibilidad del socio acreditado
- Todos
- Ninguno
- Otra, cuál? _____

28. Los requisitos para el otorgamiento de créditos se revisan en su totalidad para créditos:

- > $1000
- > $5000
- > $10.000
- Todos

29. Cuál es el nivel de efectivo que debe tener para el encaje:

- 0 - 1000
- 1001 - 5000
- 5001 - 10000
- > 10000