



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

TATIANA VALERIA CASTAÑEDA VARGAS

Riobamba - Ecuador

2018

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Sra. Tatiana Valeria Castañeda Vargas, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante
DIRECTOR

Ing. Eduardo Vinicio Calderón Morán
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Tatiana Valeria Castañeda Vargas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 11 de Mayo de 2018

Tatiana Valeria Castañeda Vargas

C.C. 060403871-1

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, porque por ellos soy lo que soy. A mi esposo Armando y mi hija Emily quien ha sido y es una de mis motivaciones y mi felicidad. Para mis padres Gonzalo y Rosita, por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles. Ellos me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. A mi hermana Andrea por estar siempre acompañándome para alcanzar mis objetivos.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

Tatiana Valeria Castañeda Vargas

AGRADECIMIENTO

El presente Trabajo de Titulación primeramente me gustaría agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi director de tesis, Ing. Marco Moyano por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Gracias a mi familia, a mis padres Gonzalo, Rosita y a mi hermana Andrea, porque con ellos compartí una infancia feliz, que guardo en el recuerdo.

Gracias a mis amigos, en especial a mi amiga Geova, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión. Pero, sobre todo, gracias a mi Esposo Armando y a mi pequeña Emy, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido, un tiempo robado a la historia familiar. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.

Tatiana Valeria Castañeda Vargas

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice general	vi
Índice de tablas	xi
Índice de graficos.....	xi
Índice de cuadros.....	xii
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	6
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	8
2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.3.1 Cooperativas	11
2.3.2 Gestión.....	12
2.3.3 Modelos	12
2.3.4 Modelo de Gestión.....	12
2.3.5 Importancia del Modelo De Gestión.	13
2.3.6 Fases del Modelo de Gestión.....	14

2.3.6.1	Partes del Modelo de Gestión	15
2.3.6.2	Funciones de la Gestión.....	15
2.3.6.3	Crédito	16
2.3.6.4	Clasificación de la Cartera de Crédito.....	17
2.3.6.5	Esquema general de análisis de los sujetos de créditos:	18
2.3.6.6	Importancia.....	19
2.3.7	Morosidad.....	19
2.3.7.1	Causas de Morosidad.....	19
2.3.7.2	Recuperación de Cartera Vencida.	21
2.3.8	Indicadores.....	21
2.3.8.1	Clasificación	22
2.3.8.2	Aspectos a Considerar en la Formulación de Indicadores.....	22
2.3.9	Gestión del riesgo	22
2.3.9.1	Riesgos.....	23
2.3.9.2	Administración de Riesgos Financieros	23
2.3.10	Gestión Financiera.....	24
2.3.10.1	Objetivo de la Gestión Financiera	24
2.3.10.2	Sector Financiero Popular y Solidario.....	25
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		26
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1.1	Modalidad.....	26
3.1.2	Investigación Cualitativa	26
3.1.3	Investigación Cuantitativa.	27
3.1.4	Tipos de Estudio de Investigación.....	27
3.1.5	Investigación Descriptiva	28
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2.1	Transversal.....	28
3.2.2	Longitudinal.....	28
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	29
3.3.1	Métodos	29
3.3.2	Técnicas.....	29
3.3.3	Instrumentos.	30
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.4.1	Población	31

3.4.2	Muestra	31
3.5	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS	31
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		42
4.1	TÍTULO.....	42
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	42
4.2.1	Factibilidad	42
4.2.2	Introducción.....	42
4.2.3	Justificación	43
4.3	OBJETIVOS	44
4.3.1	Objetivo General.....	44
4.3.2	Objetivos Específicos	44
4.4	CONTENIDO DEL MODELO DE GESTIÓN DE EXCELENCIA	44
4.4.1	Criterios del Modelo de Excelencia.....	45
4.4.1.1	Criterios de Agentes Facilitadores.....	46
4.4.1.2	Misión.....	46
4.4.1.3	Visión.....	46
4.4.1.4	Objetivo General.....	46
4.4.1.5	Valores.....	47
4.4.2	Estructura orgánica y estructural	49
4.5	DIAGNOSTICO Y PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	53
4.5.1	Matriz FODA para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.....	53
4.5.2	Criterios de calificación de las solicitudes de Crédito de Consumo.....	79
4.5.3	Políticas a cumplir en el Proceso de Microcrédito	80
4.5.4	Criterios de calificación de las solicitudes de Microcrédito.....	84
4.6	CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS.	87
4.6.1	Niveles de Aprobación del Crédito	87
4.6.2	Responsabilidades de los Niveles de Probación.....	88
4.6.2.1	Establecimiento de Áreas y Usuarios Vinculados.....	88
4.6.2.2	Monto Mínimo de los Créditos Otorgados	93
4.6.3	Condiciones de acuerdo al Crédito Solicitado.....	93
4.6.3.1	Montos	93
4.6.3.2	Plazos.....	94
4.6.3.3	Cuotas y Formas de Pago	94

4.6.3.4	Periodo de Gracia	95
4.6.3.5	Tasas de Interés	95
4.6.3.6	Garantías	95
4.6.4	Tipos de Garantías	97
4.6.4.1	Garantías Liquidas	98
4.6.4.2	Garantía Personal o Fiduciaria	98
4.6.4.3	Garantía Hipotecaria.....	98
4.6.5	Valoración de las Garantías	98
4.6.6	Límites Normativos	100
4.6.7	Límites Institucionales.....	101
4.6.8	Vencimiento de los Créditos.....	102
4.6.9	Pre Pagos para Cancelaciones	102
4.6.10	Sistema de Calificación de Socios	102
4.6.11	Calificación de Crédito de Consumo	105
4.6.12	Clasificación del Riesgo	108
4.6.13	Políticas de Calificación del Riesgo	110
4.6.14	Proceso de Calificación de Cartera y Provisiones	110
4.6.15	Calificación de Microcrédito	111
4.6.16	Políticas para la Constitución de Provisiones.....	111
4.6.17	Cartera Vencida	112
4.6.18	Cartera Castigada.....	113
4.6.19	Recuperación y Seguimiento de los Créditos Otorgados	115
4.6.20	Gestión de Créditos Dudosos	118
4.6.20.1	Características.....	118
4.6.20.2	Transferencia a Proceso Legal.....	118
4.6.20.3	Responsabilidades	119
4.6.20.4	Administración y Cobranza	119
4.6.20.5	Formas de Negociación	119
4.6.20.6	Abonos por partes.....	120
4.6.21	Reestructuraciones.....	120
4.6.21.1	Débitos Bancarios.....	121
4.7	PREPARACIÓN DE INDICADORES	121
4.7.1	Cartera de Crédito por Vencer.....	122
4.7.2	Cartera de Créditos que no Devenga Intereses	122

4.7.3	Cartera de Crédito Vencida	122
4.7.4	Cartera Comercial.....	122
4.7.5	Crédito de Consumo	122
4.7.6	Crédito de Vivienda.....	123
4.7.7	Plazos de Recuperación.....	123
4.7.8	Provisión.....	123
4.7.11	Diseño Cuadro de Indicadores.....	124
	CONCLUSIONES.....	125
	RECOMENDACIONES	126
	BIBLIOGRAFIA	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario en el Ecuador.....	6
Tabla 2: Estructura segmental de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador.....	7
Tabla 3: Cuentas de Activo.....	7
Tabla 4: Cuentas de Pasivo y Patrimonio.....	8
Tabla 5: Personal Administrativo de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.	31
Tabla 6: Existe un manual de procedimientos.....	32
Tabla 7: Conocen a clientes para acceder a un crédito.....	33
Tabla 8: Solicita documentos para créditos.....	34
Tabla 9: Documentación solicitada para créditos.....	35
Tabla 10: Plazo para otorgar créditos.....	36
Tabla 11: Conocimientos de procesos de crédito.....	37
Tabla12: Permitirá fortalecer la última gestión crediticia	38
Tabla13: Calidad de los servicios dados.....	39
Tabla 14: Realizan reportes sorpresivos.....	40
Tabla 15: Realizan Capacitaciones constantes al personal.....	41
Tabla 16: Matriz FODA COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.....	53
Tabla 17: Cronograma de actividades de la Capacitación.....	58
Tabla 18: Presupuesto de la Capacitación	59
Tabla 19: Promedio días de Atraso.....	103
Tabla 20: Calificación de Crédito de Consumo.....	105
Tabla 21: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “NUEVA ESPERANZA” LTDA.....	124

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Existe un manual de procedimientos.....	32
Gráfico 2: Conocen a clientes para acceder a un crédito.....	33
Gráfico 3: Solicita documentos para créditos.....	34
Gráfico 4: Documentación solicitada para créditos.....	35
Gráfico 5: Plazo para otorgar créditos.....	36
Gráfico 6: Conocimientos de procesos de crédito.....	37

Gráfico 7: Permitirá fortalecer la última gestión crediticia	38
Gráfico 8: Calidad de los servicios dados.	39
Gráfico 9: Realizan reportes sorpresivos.....	40
Gráfico 10: Realizan Capacitaciones contantes al personal	41
Gráfico 21: Organigrama Estructural de la COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.....	49
Gráfico 22: Organigrama Funcional de la COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.	51

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Estructura del modelo de gestión de excelencia	45
Cuadro 2: Mapa de Process COAC. Nueva Esperanza Ltda.....	50
Cuadro 3: Condiciones de los distintos Tipos de Credito de la COAC Nueva Esperanza Ltda.....	96
Cuadro 4: Calificacion de Microcrédito	112
Cuadro 5: Provisiones.....	116
Cuadro 6:Cronograma de Cobranza.....	116

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo desarrollar un modelo de gestión de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el otorgamiento de créditos, disminución de la cartera vencida e incrementar los niveles de liquidez, tomando en cuenta el diagnóstico general del desempeño de la cooperativa, considerando la importancia de contar con un manual de políticas, procedimientos que proporcione información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios responsables a los diferentes niveles de la cooperativa, con el fin de identificar, controlar y mitigar los riesgos de la cartera de crédito. La metodología analítico-sintética, inductiva, deductiva, la aplicación de instrumentos de campo en el área del personal administrativo y socios, facilitó establecer el análisis y la interpretación de datos, a fin de determinar la eficiencia, eficacia y economía en la otorgación de créditos y la recuperación de cartera de la entidad y, a partir de las novedades identificadas desarrollar y proponer un modelo de gestión que optimice el tiempo y los recursos, como también genere agilidad y confianza en los socios. Para ello se levantó información a través de la matriz FODA, el manual de crédito, la estructura organizacional y funcional de la institución, lo que permitió aplicar indicadores de gestión de eficiencia y eficacia y determinar las recomendaciones para mejorar los actuales procesos otorgamiento de créditos. Se recomienda al gerente adoptar el modelo de gestión desarrollado con el fin de mejorar los procedimientos de la entidad, para luego capacitar de manera organizada y sistemática al personal de la sección créditos, con el fin de que adquiera y desarrolle conocimientos y habilidades específicas al trabajo a través de un técnico idóneo con los conocimientos necesarios para establecer normas y políticas que mejoren la gestión de la cooperativa.

Palabras Claves: <CIENCIAS ECONÓMICA> Y <ADMINISTRATIVAS> <MODELO DE GESTIÓN> <LIQUIDEZ> <GESTIÓN DE CRÉDITOS> <PROCEDIMIENTOS > <INDICADORES>

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante

DIRECTOR

ABSTRACT

The current research is aimed to develop a credit management model for “Nueva Esperanza Ltda.” Credit Union in Riobamba canton, Chimborazo province, for the credit granting, decrease in the past-due portfolio and increase the cash flow levels. All of these based on the general diagnostic on the performance of the Cooperative, taking into account the importance of having a policy and procedures manuals which provide adequate information for the decision making of the staff members in order to identify, control and mitigate the risks of the credit portfolio. The analytical-synthetic, inductive and deductive methodology as well as the application of field tools in the administrative staff area and partners facilitated the establishment of the analysis and data interpretation in order to determine the efficiency, effectiveness and economy in the credits granting and the entity's recovery portfolio, and based on the findings identified, develop and propose a management model that optimizes time and resources as well as generate partners' agility and confidence. The information was collected through the SWOT (**S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunities and **T**hreats) matrix, the credit manual and the organizational and functional structure of the institution, which allowed the application of efficiency and effectiveness management indicators, as well as to determine the recommendations in order to improve the current credits granting processes. It is recommended to the manager to apply the developed management model in order to improve the procedures of the entity, and then train to the credit section staff members in an organized and systematic way with the purpose of acquiring and developing knowledge and specific skills related to the work by using a qualified technician with the necessary knowledge to establish standards and policies to improve the management of the cooperative.

KEYWORDS: <ADMINISTRATIVE AND ECONOMICS SCIENCES>, <CASH FLOW>, <MANAGEMENT MODEL>, <CREDITS GRANTING>, <PROCEDURES>, <INDICATORS>.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se expone al análisis que permite el diseño de un Modelo de Gestión de Crédito de excelencia, que permita generar y disponer de información efectiva y oportuna para la toma de decisiones gerenciales con la finalidad de garantizar la satisfacción de los socios y así obtengan créditos garantizados y la buena administración gerencial.

La misma Constitución aprobada el Registro oficial del sector financiero está compuesta por cooperativas de ahorro y crédito. Sin embargo, debido al desconocimiento educativo sobre la gestión administrativa y financiera, la cooperativa no cuenta con herramientas y modelos de gestión de créditos, lo que muestra la carencia del análisis de procesos, medición y seguimiento de indicadores financieros, cuyo resultado es la deficiente recaudación de los créditos concedidos a los socios y una incorrecta ejecución de los presupuestos desarrollados para alcanzar las metas de prudencia financiera, liquidez y rentabilidad.

La cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., tiene la necesidad de adoptar un sistema gerencial que ayude a mejorar la toma de decisiones de la institución, con el fin de adaptar un Modelo de Gestión de Crédito, con las necesidades más importantes de los procesos que se llevan en la cooperativa; de tal forma que el personal tenga conocimiento de excelencia en el otorgamiento de los créditos, además que cuente con un programa de capacitación continua, midiendo la eficiencia y eficacia del desarrollo de la cooperativa.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Los grupos de formas y practicas económicas, individuales y colectivas, auto gestionadas por sus propietarios, en el caso de las colectivas, se entiende por Economía Popular y Solidaria, tiene simultáneamente, la calidad y eficiencia del personal que labora en la cooperativa, proveedores, consumidores, socios, o usuarios de las mismas, dando privilegio al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir y el desarrollo productivo, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011 pág. 43)

En el Ecuador se cuenta con aproximadamente 1759 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; por lo que el titular de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estableció la necesidad de integración de las entidades financieras, mediante fusiones y absorciones, como uno de los retos y metas a los que se enfrenta el sistema financiero popular y solidario, para consolidarse y fortalecerse.

Los socios que acceden a los servicios que brida la cooperativa por lo general a través de esto buscan su desarrollo tanto en el medio productivo como en el buen vivir, es por ellos que se estima que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en un distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca, el cual se lo debe proteger a partir de 4 objetivos: el fortalecimiento patrimonial de las cooperativas, el incremento de la gestión integral de riesgo, la gestión de riesgo de crédito y los cumplimientos de solvencia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, como toda entidad financiera; Concede créditos a sus socios, los cuales no son gestionados eficientemente para asegurar la recuperación de la cartera vencida y enfrenta inconvenientes de liquidez cuando la demanda de créditos crece en temporadas altas.

La ausencia de un Modelo de Gestión de Créditos, impide a la cooperativa asegurar la eficiencia de los procesos crediticios y administrativos, pues las funciones y actividades que realiza el departamento de crédito no son adecuadamente determinadas y se limita la capacidad de reacción ante la vulnerabilidad del mercado, toda vez que la falta de un análisis técnico sobre la real capacidad de endeudamiento y pago del socio aspirante al crédito, provoca morosidad, que se refleja en el informe mensual de cobranzas, cuyo porcentaje es alto, generando con ello que la cooperativa se encuentre indefensa ante cualquier inestabilidad del sistema financiero. (COAC. Nueva Esperanza Ltda, 2017, pag. 85)

1.1.1 Formulación del Problema

¿El desarrollo e implementación de un Modelo de gestión de crédito permitirá fortalecer las decisiones gerenciales para la colocación de créditos en el mercado financiero de la ciudad de Riobamba por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.?

1.1.2 Delimitación del Problema

AREA: Financiero

CAMPO: Gestión

ASPECTO: Créditos

DELIMITACION DEL ESPACIO: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.; ubicada en las Calles Venezuela y Francia, provincia de Chimborazo Cantón Riobamba.

DELIMITACION DE TIEMPO: 2017

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Justificación Teórica

El presente trabajo de titulación, se desarrolla mediante el estudio, investigación y la incorporación de un modelo de gestión basado en los procedimientos, herramientas y procesos de organizaciones. Ya que No disponen de una adecuada administración de

departamento de Cobranzas, lo cual no se realiza a tiempo y de forma oportuna, para esto es necesario diseñar un manual de gestión que permitan de una forma ágil, eficiente y eficaz, recuperar dicha cartera para así evitar que mes a mes esta crezca y se convierta en cartera irrecuperable, y además la cooperativa cuente con un alto rendimiento en su liquidez.

El Manual de Gestión establecido permitirá que las cooperativas de ahorro y crédito, puedan plantear lineamientos concretos para que la cartera vencida no vaya en crecimiento, y evitar que se aumente mes a mes estos rubros, como también que por falta de liquidez no se puedan otorgar créditos a los socios.

Justificación Metodológica.

El trabajo de titulación se lo elabora por medio de la investigación de campo en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., y conjuntamente con todo el personal que labora en la institución, aplicando una entrevista al gerente y otra al consejo administrativo; además se efectuaron encuestas a los socios directos e indirectos, para determinar la situación actual de la organización en el cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas para recuperar la cartera vencida y disminuir la morosidad de los deudores. Se acudió también a fuentes primarias de la organización, es decir de donde se origina la información, empleando para ello.

Justificación Académica.

El desarrollo del presente trabajo de titulación permitirá aplicar, demostrar e implementar la investigación en la práctica mostrando los conocimientos adquiridos durante el período de formación profesional en las aulas para con la guía de docentes entendidos en el tema, ampliar los conocimientos y aportar de forma teórica y técnicamente a la solución de las deficiencias que agobian a la COAC Nueva Esperanza.

Justificación Práctica.

El trabajo de titulación que se desarrolla y aplicara en la cooperativa se justifica en la práctica ya que a través del Modelo de Gestión de Créditos nos permitirá corregir las fallas y deficiencias encontradas en el proceso de concesión y recaudación oportuna de los créditos,

bajando de esta manera los índices de morosidad y garantizar la liquidez de la cooperativa para atender las demandas de todos los socios y los proyectos que a futuro pueda emprender la administración, de modo que la institución pueda crecer e innovarse de forma continua.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Desarrollar un modelo de gestión de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, que permita fortalecer la toma de decisiones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer los conceptos teóricos del Modelo de Gestión de Crédito como base para establecer normas, políticas, procedimiento, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos de la cooperativa Nueva Esperanza Ltda.
- Realizar la recopilación de datos de las encuestas que permitan conocer las necesidades prioritarias y las falencias que tenga el departamento de crédito, en el manejo de la cartera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.
- Desarrollar un modelo de Gestión de crédito para la Cooperativa de Ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La COAC Nueva Esperanza Ltda., fue creada a través de la construcción y acción de sueños de varios chimboracenses que buscan el desarrollo sostenible y justo de su pueblo, con el fin de incrementar la productividad, el comercio y el buen vivir de la población. Durante estos cinco años de trabajo ha podido establecer una generación de oportunidades a los sectores más necesitados, desprotegidos y olvidados de nuestro entorno, como comerciantes, agricultores, artesanos, mujeres, niños, jóvenes, migrantes. (Pagina Web Coac Nueva Esperanza Ltda, 2017 Pag.13)

La COAC. Nueva Esperanza Ltda. de conformidad con la Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario está ubicada en el Segmento 4, clasificación que se realiza en base al tipo y saldo de sus activos.

TABLA 1. Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario en el Ecuador.

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
5	Hasta 1.000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y caja comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Elaborado: Autora

TABLA N° 2. ESTRUCTURA SEGMENTAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL ECUADOR.

SEGMENTO	COACs	%
1	100	5,69%
2	144	8,19%
3	438	24,90%
4	561	31,89%
5	516	29,33%
TOTAL	1759	100%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Elaborado: Autora.

Como se muestra en la Tabla 2, en el Ecuador existen 1759 cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que están divididas por segmentos: el segmento 1 cuenta con 100 cooperativas de ahorro y crédito que representan un 5,69%, el segmento 2 con 144 cooperativas y un 8,19%, el segmento 3 con 438 cooperativas y un 24,90% el segmento 4 con 561 cooperativas y un 31,89% (segmento donde está ubicada la COAC Nueva Esperanza Ltda.), y, finalmente, el segmento 5 con 516 cooperativas y un 29,33%, siendo el segmento donde se localizan la mayor parte de las cooperativas de ahorro y crédito.

TABLA N° 3 CUENTAS DE ACTIVO.

ACTIVOS	AÑO 2016
Fondos disponibles	468.556,92
Inversiones	81.700,80
Cartera de créditos	4.141.168,22
Cuentas por cobrar	54.938,90
Propiedades y equipo	171.133,34
Otros activos	20.601,65
TOTAL ACTIVOS	4.938.099,83

Fuente: COAC. Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado: Autora.

TABLA N° 4 CUENTAS DE PASIVO Y PATRIMONIO.

PASIVOS Y PATRIMONIO	AÑO 2016
Obligaciones con el público	2.860.909,29
Cuentas por pagar	35.445,13
Obligaciones financieras	1.397.158,97
Otros pasivos	2.089,40
TOTAL PASIVOS	4.295.602,79
Capital social	426.258,67
Reservas	211.983,58
Resultados	4.254,79
TOTAL PATRIMONIO	642.497,04
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4.938.099,83

Fuente: COAC. Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado: Autora.

La COAC Nueva esperanza Ltda., en la actualidad cuenta con más de 9355 socios indirectos, que se encuentran en zonas tanto urbanas como rurales de la Provincia de Chimborazo, y ha permitido otorgar créditos a la productividad, además trabajan con aproximadamente más de 46 organizaciones y gremios como el Consorcio de Productores de papa de Chimborazo, Gremio de Modistas, Cooperativa de Taxis “La Cerámica” y “Valle de los Nevados”, colegios, escuelas, y otros. (Pagina Web Coac Nueva Esperanza Ltda, 2017, Pag. 18)

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Cooperativa deberá ajustarse de forma legal a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria siendo necesario aplicar la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que tiene como fin reconocer la naturaleza de los sectores comunitarios, asociativos y cooperativos de nuestro País, una vez que la Constitución da a conocer específicamente su existencia”: (LOEPS 2012, pág. 142).

- La Constitución muestra la importancia que tiene el cooperativismo, de tal forma que destaca a la economía popular y solidaria como un sector de desarrollo de la Economía nacional.

- La Constitución destaca al sistema financiero nacional ya que está compuesto por varios sectores dentro de la sociedad tanto público, privado y del sector popular y solidario; cada uno de estos sectores cuenta con normas y entidades que regulan sus actividades.
- La Constitución especifica al Sector Financiero Popular y Solidario que se encuentra compuesto por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro”. (LOEPS 2012, pág. 143).

El sistema financiero requiere innovar su concepción, priorizando la uniformidad en las relaciones de poder, tanto entre países como al interior de ellos. De igual manera, dando prioridad al ser humano y a su distribución, sobre el crecimiento y desarrollo económico y el capital. Esto permitirá definir aspectos como la inclusión económica y social de muchas de personas, los cambios en el modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico, y la justicia e igualdad en las condiciones laborales. (Plan Nacional Del Buen Vivir, 2016 Pag. 247)

Además el sistema financiero, por su capacidad de creación de dinero, ha sido efectiva en los procesos de acumulación y crecimiento del capital, en las trayectorias de la tecnología y en los relacionamientos de la economía con la naturaleza. Por esta razón, la Constitución de la República establece que las entidades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, con autorización del Estado y las instituciones que las regularizan, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país y el crecimiento productivo de la sociedad. (Art. 308, Sistema Financiero, 2017)

La Ley de Económica Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario de las Organizaciones del Sector Cooperativo. Se especifican las funciones de los sectores productivos, comerciales, comunitarios, asociativos, cooperativos y de las unidades económicas populares. La Economía popular y solidaria, es la forma de organizaciones económicas, donde quienes sean beneficiados pueden ser de carácter individual o colectivo, organizándose para determinar procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y acumulación de capital. (LOEPS, 2009-2013 Pag. 87)

En los últimos años Nuestro país vive cambios sociales, políticos y económicos, que muchos consideran marcan un cambio en la orientación y manejo macroeconómico, caracterizando la transición entre un modelo de desarrollo de corte neoliberal hacia la reconstitución de la democracia a través de la denominada “Revolución Ciudadana”. Todos estos cambios se ven establecidos en la constitución de Montecristi el cual impulsó la construcción de grandes obras de infraestructura que beneficiaron a la producción industrial nacional; y que beneficia la privatización y la de planificación estatal de la economía y del desarrollo.

El nuevo marco constitucional cuenta con una visión social donde incluirá al movimiento cooperativo y todos los segmentos de la economía popular y solidaria. Desde el triunfo electoral del año 2006 el Ecuador vive cambios políticos donde predomina el ser humano en la economía y la sociedad. Luego de ser aprobado la nueva Constitución de la República del Ecuador del 2008; se deroga la Ley de Cooperativas de 1996 y se expide la nueva Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario, en donde perdura la “economía sustantiva”, que privilegia al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su gestión, por sobre la aprobación individual, el lucro y la acumulación de capital. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, 2008, pag. 93)

El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario es el encargado de dar la calificación de la cartera de créditos de las cooperativas comprenderá a cada deudor con la relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus creencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones, de acuerdo a los tipos de actividades establecidas en el Art.85 de esta ley”. (Ley Organica Del Sistema Cooperativo Y Finaciero Popular Y Solidario, 2014)

Toda Cooperativa de Ahorro y Crédito debe contar con un porcentaje de provisiones para créditos incobrables, los cuales serán efectuadas en cada ejercicio social a razón del 1% anual sobre los créditos concedidos en dicho ejercicio o las cuentas por cobrar por créditos y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Con el fin de realizar la eliminación definitiva de los créditos incobrables o la cartera vencida, se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la Provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Que en el periodo de cinco años no se haya realizado ningún tipo de movimiento y conste con tal en dicho periodo contable.
- b) Que haya transcurrido de cinco o más años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Que el tiempo de cobro del Crédito ya haya prescrito.
- d) Además constara como incobrable a quienes mediante un Juez haya sido declarado de quiebra o insolvencia del deudor”. (Ley Organica Del Sistema Cooperativo Y Financiero Popular Y Solidario , 2014 Pag. 126)

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A fin de elaborar el trabajo de investigación y fundamentar el aprendizaje y la aplicación de la práctica que se están adquiriendo en la misma, se ha tomado en cuenta los conocimientos y criterios de los autores que presentan estudios de carácter técnico y científico en relación al tema que se está presentando, los mismos que son necesarios hacer referencia y dar a conocer, con el propósito de tener una perspectiva clara acerca de lo que trata el problema y sus implicaciones, para de este modo tener un resultado positivo en la aplicación del Modelo de Gestión.

2.3.1 Cooperativas

Son instituciones, organizaciones o empresas que son conformados por uno o varios individuos, que pertenecen a sus miembros o son controladas por ellos. Los servicios se distribuyen, y se comparten los excedentes. A efectos de este libro, casi siempre usamos el término para referirnos a las cooperativas registradas, que por lo general están afiliadas o son reconocidas por las federaciones. (Donalds, A. & Davis, E. 2005, pag. 182).

Se conoce que las cooperativas son organizaciones que están integradas por emprendimientos de personas, que se asocian de manera libre, solidaria y voluntaria con un aporte de sus capitales, con la fin de generar más empleos, aumentar la productividad y

otorgar servicios de ahorro y crédito a la sociedad para satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales, con responsabilidad social, mediante la participación democrática de todos sus miembros en la administración a fin de conseguir un beneficio o lucro, además de mejorar la calidad de vida económica y emocional de las personas que necesitan obtener un capital para poder avanzar económicamente.

2.3.2 Gestión

La terminología gestión es de origen europeo. Según la Real Academia Española se describe que Gestión es la “acción y efecto de gestionar” es decir, “hacer diligencias que dirigen al logro de un negocio o deseo cualquiera. Tradicionalmente se ha hablado en los países anglosajones de administración, gerencia y management más de la gestión se ha aceptado que la administración es la actividad, o el conjunto de actividades, dirigida por un individuo o por un grupo de individuos con el fin de realizar los objetos de una empresa. (Pacheco. J.C, Castañeda. W., Caicedo. C.H. 2002, pág. 211).

2.3.3 Modelos

Un modelo es una guía a seguir, teniendo en cuenta su objeto, concepto o conjunto de relaciones que se aplican para representar, analizar y estudiar de forma simple y comprensible una porción de la realidad empírica. Un modelo es un bosquejo que representa un grupo o conjunto real con cierto grado de precisión y en la forma más completa, pero sin pretender aportar un replica de lo que existe en la realidad. Los modelos son muy prácticos y útiles para mejorar procesos, de tal modo que puedan describir, explicar o comprender mejor la realidad, cuando es imposible trabajar directamente en la realidad en sí. De acuerdo a lo mencionado anteriormente modelo es una guía significativa de los procesos reales que por lo general, es una forma de explicar y dar a comprender de mejor forma la realidad. (Gutiérrez L. 2008, pag. 96).

2.3.4 Modelo de Gestión

Un modelo de gestión hace referencia al trabajo desempeñado y a la forma como se organizan para realizarlo y a los recursos que se utilizan en ese esfuerzo. En este caso se

resalta y da a conocer el hecho de que los principales procesos correspondientes a la gestión de una empresa se focalizan en seis partes. (Maldonado, M. 2012, pág. 81):

1. Contar con personas en la institución que tengan los conocimientos apropiados, y que esté de acuerdo al puesto en el que se van a desempeñar, además la admisión de personas, que se encuentra relacionada directamente con la selección y posterior contratación de personal eficiente.
2. Realizar una evaluación del desempeño del personal que labora en la institución. En la aplicación de dichas personas (de manera que exista la compensación laboral, mediante la evaluación y el análisis del desempeño).
3. Tener el conocimiento de las funciones que deberán desempeñar cada personal de la institución. En el desarrollo de las actividades y procesos que se llevan a cabo incluyendo también el de las personas en sus áreas laborales.
4. Realizar capacitaciones de forma periódica y continua al personal de la institución, con el fin de contar con los conocimientos necesarios a desempeñar en los puestos de trabajo.
5. Realizar un monitoreo y control de todo el personal que labora en la institución, mediante diferentes sistemas de información.
6. Se debe contar con una base de datos informáticos actualizados, que ayude a la mejora del desempeño tanto en el personal, como en los procesos que se manejan en la cooperativa.

El desarrollo y la aplicación de un modelo de Gestión de crédito en la cooperativa es muy relevante ya que se implementan herramientas necesarias que ayudan a la mejora de los procesos, y el desempeño dentro de la organización para contar con eficiencia y eficacia las actividades económicas y el rendimiento del personal que labora en la institución, con el fin de contar con una mejora continua.

2.3.5 Importancia del Modelo de Gestión.

La implementación de un modelo de Gestión de crédito de excelencia es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas y la creación de nuevas. Desde el punto de vista mercadotécnico, social y cultural este permite incrementar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite que ciertos sectores de la población puedan

integrarse al mercado consumidor. Por lo que es importante desarrollar, fortalecer y aplicar un modelo de gestión para el desarrollo de la cooperativa, además que la implementación de este instrumento de crédito ayudará a la mejora continua y a contar con mayor liquidez en la Institución. (Chiavenato, I. 2006, pág. 132).

2.3.6 Fases del Modelo de Gestión

Primera Fase:

Como primera fase dentro del modelo de gestión se establece la constitución de la cooperativa misma, donde se determina sus objetivos, misión, visión, valores, políticas metas, estrategias, desarrollo de planes y organización administrativa. (Chiavenato, I. 2006, pág. 143).

Segunda Fase:

Se debe garantizar a la cooperativa en una organización de vanguardia, creativa e innovadora, capaz de imponer y sobresalir su presencia en los mercados locales, regionales, nacionales e internacionales, destacando sus ventajas competitivas y calidad de sus servicios basados en la diferenciación, buscando ser reconocida. (Chiavenato, I. 2006, pág. 143).

Tercera Fase:

En el desarrollo del Modelo de Gestión se determina su difusión, a través de la investigación que se realiza y de los resultados que se hayan obtenido con la misma, beneficiando a las organizaciones involucradas y aumentar el interés por la preservación de los recursos naturales. Las cuales para cumplirse requieren de tiempo y conocimientos que deben estar reflejados en la obtención de objetivos y metas, los cuales se los obtiene en forma paulatinamente, cubriendo cada una de las expectativas en forma positiva y definida”. (Chiavenato, I. 2006, pág. 143).

Además podemos decir que las fases que se establece en un modelo de gestión son básicas para la creación y aplicación del mismo dentro de una organización, de tal forma que cada fase que se va aplicando determinara los procesos y la aplicación de dicho modelo.

2.3.6.1 Partes del Modelo de Gestión

Recolección y análisis de datos:

Es necesario contar y determinar los datos necesarios y de los métodos útiles para su recolección dentro de la empresa. Incluye técnicas, herramientas y métodos para describir el sistema cooperativo y las relaciones entre sus elementos o subsistemas y los modos de identificar problemas y temas más importantes. (Chiavenato, I. 2006, pág. 159).

Diagnóstico empresarial:

El siguiente punto se dirige principalmente hacia el proceso de resolver los problemas que se encuentren en la cooperativa. Además se busca identificar preocupaciones, problemas y sus consecuencias, establecer prioridades, metas y objetivos. En el estudio y diagnóstico también se verifican las estrategias alternativas y los planes para su implementación de un diagnóstico”. (Chiavenato, I. 2006, pág. 159).

Acción de intervención:

La presente aplicación e implementación de los procesos de desarrollo organizacional. La intervención es la fase de acción planeada en el proceso de desarrollo presupuestario, que sigue a la fase del diagnóstico. Además en esta fase de acción se selecciona la intervención más adecuada para solucionar un problema particular dentro del sistema cooperativo. La acción de intervención puede efectuarse mediante distintas técnicas” (Chiavenato, I. 2006, pág. 159).

2.3.6.2 Funciones de la Gestión

El marco conceptual de gestión anteriormente citado aplicado a la administración de empresas indica que la misma cumple con cuatro funciones importantes las cuales son (Johnson, R. 2002, pág. 65):

- **Planificar.-** Dentro de las funciones de la planificación, que se utiliza para combinar los recursos, con el fin de plantear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la

cooperativa, se puede decir específicamente que la planificación hace referencia a la visualización global de toda la empresa, organización y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas y mejoras continuas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

- **Organizar.-** Esta corresponde a cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agruparan todos los recursos con los que la organización cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor beneficios de los mismos y tener más Oportunidades de obtener buenos resultados.
- **Dirigir.-** Toda organización debe contar una dirección o líder en base al concepto de gestión implica un alto nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la cooperativa, contando con un alto desempeño.
- **Controlar.-** Como función final dentro de la Gestión tenemos el control que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el crecimiento y progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos y metas a cumplir que les habían sido marcados.

Tomando en cuenta las funciones mencionadas anteriormente se puede observar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión y sus funciones, ya que aporta un nivel mucho más relevante de organización permitiendo así que las empresas o instituciones pueda desempeñarse de mejor manera en su área de trabajo.

2.3.6.3 Crédito

El resultado de entregar a disposición de una determinada persona, organización o grupo social, cierto capital a un costo dado, mediante compromiso u obligación al que se pueden hallarse ajenas, ciertas garantías a restituir el capital o su equivalente. El crédito generalmente es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se otorga al deudor. Financieramente es el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio, y el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe de acuerdo a la negociación realizada, con la participación o no de

una garantía. Es basarse en garantías reales, no futuras. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2016, Pág. 124).

El crédito se puede definir dinero prestado para un pago a futuro, basado en la confianza y solvencia económica y moral del prestatario, a través de un compromiso entre el deudor y el prestatario para lo cual adjunta una garantía personal, prendaria o hipotecaria.

2.3.6.4 Clasificación de la Cartera de Crédito.

Cada cooperativa contara con su clasificación de créditos, de acuerdo a los servicios que da la institución financiera a su cartera de préstamos, lo que permite realizar una evaluación de la gestión gerencial, lo cual significa buscar la superación del nivel profesional en la administración de las unidades operativas. La cartera de créditos se califica en:

Créditos Normales

Este tipo de préstamos son aquellos que no tienen problema, ya que al momento de otorgarlos no presentan dudas con respecto a recuperar el capital entregado dentro de los términos y condiciones originalmente establecidos. Además hace referencia al sujeto de crédito ya que este goza de una posición financiera satisfactoria y ha cumplido oportunamente con sus obligaciones y pagos respectivos, de acuerdo a la actividad económica que se encuentra ejerciendo en el mercado. Lo manifestado en este concepto se refiere a los sujetos de crédito que mantienen una cartera que no presenta problemas de cobros, y que mantiene al día en los pagos de acuerdo al contrato de crédito generado entre el deudor y el prestatario, y es calificado con un cliente satisfactorio. (Chiriboga, R. 2010, pág. 264).

Créditos con Problemas Potenciales

Este tipo de Créditos tiene un nivel de riesgo ya que cuentan con ciertas debilidades materiales, o bien el beneficiario sufre de una situación financiera adversa del carácter temporal, lo cual hace que el crédito no sea satisfactorio en su totalidad. (Chiriboga, R. 2010, pág. 264).

Créditos con problemas agudos

Los créditos agudos cuyo pago normal se encuentra amenazado por tendencias muy desfavorables o situaciones adversas de naturaleza productiva, financiera, administrativa, económica o del entorno; o por debilidades importantes de la garantía. (Chiriboga, R. 2010, pág. 264).

Créditos de Dudosa Recuperación

Este tipo de créditos o préstamos es relevante ya que su recuperación es poco probable, según los últimos informes y que, debido a la situación que sea declarado por falta de liquidez del deudor se espera que un monto aún no determinados de su capital se pierda”. (Chiriboga, R. 2010, pág. 264).

2.3.6.5 Esquema general de análisis de los sujetos de créditos:

Gestión de Crédito y Cobranza.

En el estudio de los créditos se dice que la adecuada Gestión de Crédito y Cobranza, se convierte en un elemento prioritario dentro de una organización, empresa, entidad o cooperativa, ya que de esta manera se puede alcanzar los propósitos, metas y objetivos institucionales.

Cartera Vencida.

Dentro de las cuentas contables de los créditos que se han entregado a los socios directos o indirectos de la cooperativa, la cartera vencida es el monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. (Palacios, S. Duchitanga A. 2012, pág. 186).

Son aquellas que corresponden a una porción del capital de los préstamos en cualquiera de sus categorías o servicio entregado, que no hayan sido cobrados hasta el plazo establecido después de su exigibilidad de pago, según sea el caso, incluyendo aquí también los cánones del arrendamiento mercantil. Dentro de las instituciones financieras la cartera vencida es

fenómeno común e inherente, ya que se entiende que las mismas se dedican a entregar créditos, pues esta actividad presenta un riesgo de cobranza negativa, es decir que la recuperación del capital de crédito otorgado no sea devuelto en su totalidad a la entidad. (Palacios, S. Duchitanga A. 2012, pág. 187).

2.3.6.6 Importancia.

Dentro de una organización, empresa o cooperativa, la cartera vencida es un factor de alto riesgo, por lo que es importante establecer el riesgo real que tiene una entidad al tener una cartera vencida, pues su relevancia radica en que el principal problema de este fenómeno es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones que la entidad mantiene a medida que estas vencen.

2.3.7 Morosidad.

Se conoce a la morosidad como el adeudo llama a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor no responde en su obligación de pagar. Un crédito o deuda se clasifica como “moroso” cuando se producen retrasos en los pagos a la cooperativa o Banco dentro de un plazo establecido. La morosidad no implica una pérdida directa y definitiva para la banca. Si obliga, sin embargo, a clasificar de esa forma ese crédito. Y obliga, además, a constituir una “provisión” en balance por si, efectivamente, la morosidad de ese préstamo se transforma en “impago total o parcial. (Recarte, C. 2009, pág. 83).

La morosidad hace referencia a la situación legal en que un deudor no cancela sus obligaciones y se encuentra en mora con sus cuotas, siendo esta el retraso en el cumplimiento de sus responsabilidades con la entidad o adeudado, considerando que la morosidad es la cualidad del moroso.

2.3.7.1 Causas de Morosidad.

En nuestro entorno las principales causas de caer en morosidad se pueden agrupar en las siguientes categorías, (Chiriboga, R. 2010, pág. 68):

a) Causas de falta de liquidez y problemas Económicos - Financieros.

Una de las causas principales es que el deudor no cuenta de capital autogenerados suficientes para enfrentar sus obligaciones pendientes de pagos con la entidad financiera o de crédito. Por lo que el deudor mientras no consiga sobresalir de este desfase que le ocasiona un entorno de iliquidez, el deudor seguirá incumpliendo su pago.

b) Causas económicas.

Las causas Económicas con respecto de los deudores son un problema grave, más que un simple desfase de iliquidez, habitualmente esto corresponde a que sus beneficios económicos no son suficientes y su rentabilidad es muy baja, por lo que es probable que por estos motivos no cuente con los recursos económicos suficientes para responder a sus obligaciones.

c) Causas circunstanciales.

Este tipo de causantes se dan debido a que el deudor está pasando por conflictos circunstanciales, como pueden ser por enfermedad ya sea por parte del responsable de la deuda o algún familiar cercano, un desastre empresarial como plagas sobreproducciones, etc. o la aparición de un competidor, entre otros.

e) Causas culturales.

En este caso el responsable de las deudas o deudor, se puede decir que este cuenta con las posibilidades de cumplir con sus obligaciones, pero no paga sus deudas por el simple hecho de que carece de cultura empresarial lo que conlleva a que los pagos que debe realizar no los haga de la manera correcta. Esta cultura se enfoca en que el deudor dice “no pago”, además esta forma de ser muchas veces proviene de la cultura social actual del país.

e) Causas de nivel intelectual.

Dentro del entorno financiero muchos adeudados no cuentan con la formación, criterio y conocimientos suficientes para entender que es de mucha importancia cumplir con puntualidad sus respectivas obligaciones de pago. Podemos decir que esta clase de deudores a causas de su bajo nivel de educación, no se dan cuenta de los daños que esto causa a la entidad prestamista al retrasar o no cancelar de forma debida sus pagos de manera repetitiva.

f) Causas emocionales.

Este tipo de deudores no tiene dificultades de solvencia ya que cuentan con los recursos necesarios para responder sus obligaciones, pero estos deudores no pagan por motivos personales como pueden ser por problemas emocionales, que suelen ser resentimientos con la cooperativa. Estos adeudados no cumplen sus obligaciones de pago por tratar de fastidiar a la entidad por alguna conducta que ellos piensan que fueron inadecuadas.

2.3.7.2 Recuperación de Cartera Vencida.

Dentro del vencimiento de los plazos de la Cartera de Crédito generalmente muchas de las gestiones realizadas para la recuperación de la cartera morosa cuentan con dificultades ya que no se cuenta con un plan técnicamente elaborado.

2.3.8 Indicadores

En toda Institución que se destaque todo tipo de recursos es importante contar con los indicadores necesarios para poder medir el desempeño de sus actividades y a la vez poder conocer el nivel de cumplimiento de la entidad. Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa y cualitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes a la cual este enfocada el gerente, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, señala una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas, proactivas o de control según el caso, por lo que ayuda a la toma de decisiones gerenciales en la institución.

Una vez que sean formulados los objetivos y las metas a cumplir, se deben establecer mediciones cuantitativas y/o cualitativas que permitan determinar con el mayor grado de precisión los resultados de la planeación ya sea está a corto o largo plazo. Se trata de un instrumento que permite medir y evaluar la gestión. También se puede definirse como las unidades de medida que permiten el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una institución, mediante su comparación con sus correspondientes referentes internos y externos.

2.3.8.1 Clasificación

Dentro de la investigación nos encontramos con los diferentes indicadores de gestión se pueden agrupar en:

❖ **Por su naturaleza:**

- **Eficacia.-** Este indicador permite calificar el logro o cumplimiento de la gestión, tienen que ver con factores como satisfacción y calidad entre otros.
- **Eficiencia.-** Este indicador hace referencia fundamentalmente con los factores cantidad, tiempo y costo. Usualmente se definen en términos de las relaciones de estos elementos y hacen referencia al rendimiento o productividad.
- **Efectividad.-** Este indicador tiene relación en cuanto al impacto que tiene la gestión en su entorno.

❖ **Según el objeto a medir:**

- **Resultado.-** Este Indicador es importante ya que mide los resultados obtenidos en relación a los previstos.
- **De proceso.-** en caso de los indicadores de procesos sus principales aspectos son relacionados con actividades y su eficiencia.

2.3.8.2 Aspectos a Considerar en la Formulación de Indicadores

- Objetivo o medición de resultados del indicador
- Pertinencia del Indicador
- Unidad de medida en Cantidad o calidad.

2.3.9 Gestión del riesgo

Dentro de una Institución está establecido el riesgo y valorado, se procede a seleccionar los métodos de control, escogiendo el que ofrezca una mayor disminución del riesgo, dentro de un criterio del costo/beneficio. (Mancera, & Mancera, 2012, Pág. 97),

2.3.9.1 Riesgos

Dentro de la investigación podemos decir que en el sistema financiero, el concepto de riesgos está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como puede ser inversionistas, deudores o entidades financieras. El riesgo es producto de la incertidumbre que existe sobre el valor de los activos financieros, ante movimientos adversos de los factores que se determinan su precio; a mayor incertidumbre mayor riesgo. (Rodríguez, M. 2008, pág. 97),

También podemos decir que el riesgo es la inseguridad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuando mayor es la vulnerabilidad, mayor es el riesgo, pero cuando más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por lo que, el riesgo hace referencia solo a la teoría “posibilidad de daño” bajo estas circunstancias.

Se puede manifestar que el riesgo es la posibilidad que exista un evento que perjudique a la empresa o cooperativa, por la falta de control interno en los procesos y alertas originadas en las operaciones de la misma. (Rodríguez, M. 2008 pág. 90).

2.3.9.2 Administración de Riesgos Financieros

Los Riesgos Financieros son procesos con el que se controla, evalúa y se maneja el riesgo financiero, tanto de los que suceden en el periodo actual de la Institución, como los posibles riesgos que podrían suceder a futuro, a fin de reducir la exposición a él. Los Altos mandos de las organizaciones han de identificarlo, estudiar las medidas posibles e introducir las medidas necesarias que disminuyan sus falencias. Esta clase de riesgos suele analizarse por medio de varios instrumentos: indicadores, pérdidas, análisis de escenarios, pruebas de esfuerzos y la simulación de matemática, cuyo fin es contrarrestar cualquier ramificación. La administración del riesgo financiero tiende a concentrarse en el riesgo de crédito y en el de mercado”. (Baxter, L. 2012, pág. 125).

Dentro de esta investigación podemos decir que la administración de riesgos financieros es una rama de las finanzas corporativas, que propone el estudio del manejo o cobertura de los riesgos financieros. Además verifica, asesora y maneja la exposición al riesgo por parte de

las Instituciones mediante el uso de las herramientas de mitigación. (Córdova, M. 2012 pág. 687).

En base a lo anterior también podemos definir que los riesgos financieros tienen sus inicios por desconocimiento, deficiencias o ausencias de políticas, procesos o metodologías de análisis de indicadores por cada tipo de riesgos, previniendo los intereses de los accionistas, creando e implementando las herramientas adecuadas para el mejoramiento continuo y generar mayor rentabilidad en sus resultados.

2.3.10 Gestión Financiera

La Gestión Financiera es un factor muy importante en el desarrollo de las organizaciones ya que se encarga de la eficiente administración y manejo del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo, liquidez y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa.

El objeto de la Gestión Financiera y Administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Servicios Administrativos y Talento Humano; relacionando directamente esta actividad a la Gerencia. (Morris, D. & Brandon, J. 2004, pág. 241)

La Gestión Financiera es uno de los departamentos o áreas dentro de las organizaciones más importantes en relación a las funciones de la gestión, hallada en cualquier institución, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, las funciones financieras integran todas las tareas relacionadas con el alcance, logro, utilización y control de recursos financieros.

2.3.10.1 Objetivo de la Gestión Financiera

Dentro de la Gestión Financiera los objetivo se define en base a la composición de dos elementos que a continuación se citan, (Hernández, C. & Rodríguez, M. 2011, pág. 98)

En los objetivos básicos de la Gestión Financiera podemos encontrar estos dos elementos:

- La organización deberá generar recursos o ingresos incluyendo los aportados por los asociados.
- También tendrá mucha relación en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control del manejo de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo.

En sí, la gestión financiera su objetivo es administrar y sobre todo controlar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros y físicos, a fin de generar créditos o ingresos que a futuro que pueda contar con un alto rendimiento de la organización.

2.3.10.2 Sector Financiero Popular y Solidario

Dentro de la investigación en el sistema de la economía social y solidaria, las finanzas populares y solidarias son de mucha importancia, pues establece un mecanismo de organización y participación de los actores y sujetos sociales de la economía popular en el sistema financiero. El desarrollo de este sector es fruto de un proceso de construcción impulsado por las organizaciones populares en el mundo, que rompe viejos paradigmas del que hacen financiero. En Ecuador, desde los años 1960-1970, se aprecia de manera significativa el surgimiento de iniciativas de ahorro y crédito, así como de esfuerzos no gubernamentales de financiamiento a la producción de la población de menores ingresos”. (Cardoso, L. 2015, pág. 87),

En los cambios que se han realizado en el mercado integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Modalidad

En el presente trabajo de titulación la investigación del Modelo de Gestión se desarrolló los paradigmas cualitativo y cuantitativo. Cualitativo ya que en este estudio nos muestra la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., mediante la cual es posible la observación del área financiera de forma real y se han recopilado información que luego se analiza para emitir criterios, opiniones y juicios de valor para la mejora continua.

En la forma cuantitativa nos permite explorar los datos numéricos, tanto económicos, de recursos físicos y talento humano que se abordan en este capítulo cuando se realiza las encuestas, entrevistar y se tiene que especificar la forma como está establecida la población, el porcentaje o resultado que representa las respuestas según el número de casos consultados.

En la Cooperativa podemos observar que la forma de investigación cuantitativa es valiosa porque estudia características particulares y generaliza desde una sola perspectiva, ayudándonos a conocer la información de la población y muestra que se estudia en el presente trabajo de investigación.

3.1.2 Investigación Cualitativa

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza se aplicó la investigación cualitativa, la misma que estudia la calidad de los procesos, actividades, relaciones, asuntos, materiales, herramientas o instrumentos en un determinado problema o situación en la que se encuentre la Institución. Por lo que la misma procura por lograr una descripción profunda y detallada, esto se debe a que intenta analizar exhaustivamente, un asunto o actividad en particular. Mediante esta investigación se analiza de manera específica y con mucho detalle las actividades que representen mayor riesgo en el aspecto administrativo, talento humano y operacional, en la gestión y en la acogida legal determinando el nivel de calidad de dichas operaciones y el correcto desarrollo de los procesos y herramientas implementados por la institución. (Burgos, N. 2001, pág. 85)

3.1.3 Investigación Cuantitativa.

En la elaboración del modelo de gestión se aplicará la investigación cuantitativa. Se requiere que entre los elementos del problema exista una relación cuya naturaleza sea lineal. Es decir, que haya transparencia entre los elementos del problema de investigación, que sea posible definirlo, limitarlos y conocer exactamente donde inicia el problema, como se encuentra direccionada y que tipo de incidencia existe entre sus elementos. Se analiza la información que se requiere y se genera a través del modelo de gestión es producto de estrategias, métodos y técnicas que tienen valores cuantitativos, por otro lado porque para la elaboración del sistema de información se utilizó estadística descriptiva para obtener los elementos necesarios para las estrategias de gestión. (Cifuentes, A. 2010, pág. 67)

3.1.4 Tipos de Estudio de Investigación

En el estudio dentro de la cooperativa se aplicaron los diferentes tipos de investigaciones:

- Investigación de campo

Como toda investigación se aplicó el estudio de campo para reconocer la información necesaria de la cooperativa que permitió identificar el problema siendo extraída de la realidad utilizando técnicas de recolección de datos como: entrevistas y encuestas.

Además se representa un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos e información básica para su investigación, basado en la recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. La investigación de campo se utiliza para la recolección de datos crediticios del sistema financiera como: datos estadísticos de morosidad o crecimiento de la cartera de crédito, utilizando también la técnica de la observación, entrevistas y encuestas a funcionarios y socios de la COAC Nueva Esperanza Ltda.” (Álvarez, N. 2008, pág. 68)

Investigación bibliográfica – documental

Se aplicó este tipo de investigación, con el fin de que sea de mucha utilidad para el desarrollo del Capítulo del Marco Teórico lo cual permitió fundamentar científicamente el problema.

En el trabajo de titulación su aplicación bibliográfica consiste en la investigación a través de documentos e información ya existentes dentro del Departamento de crédito de la COAC Nueva Esperanza Ltda. Generados con el fin de respaldar la información que es objeto de análisis, dichos documentos se consideran desde el punto de vista investigativo como fuentes secundarias de información ya que fueron hechos por la Institución para sus propios beneficios así como: actas anteriores donde encontramos que se han elaborado estrategias para la disminución de cartera de crédito pero por falta de iniciativa del Gerente no se ha puesto en marcha. (Ávila, N. 2012, pág. 67)

3.1.5 Investigación Descriptiva

El trabajo de Investigación se realizaron las observaciones significativas que presentó el problema de cuentas por cobras vencida de la cooperativa, una vez que ya se realizó la investigación de campo y su respectiva tabulación, en donde se pudo apreciar las causas del surgimiento de la problemática. También conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. Además podemos decir que la investigación descriptiva se utiliza por cuanto realizamos un estudio de la realidad referida al problema y objeto de estudio dentro de la COAC Nueva Esperanza LTDA., como el análisis de la planificación estratégica, FODA, la verificación y aplicación de un manual de crédito que se encuentra inexistente dentro de la cooperativa. (Hurtado, N. 2010, Pág. 68)

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Transversal

El trabajo de titulación dentro de la investigación es transversal ya que la información se obtiene mediante el desarrollo de un cuestionario al personal administrativo y a los oficiales de crédito de la cooperativa en cuestión. Además se realiza cuestionarios a los socios de la cooperativa con el motivo de conocer su opinión con respecto a los créditos que se les otorga.

3.2.2 Longitudinal

En la investigación se analiza y desarrolla indicadores de gestión para medir el grado de

cumplimiento, desempeño, eficiencia, eficacia en el área de crédito de la Cooperativa, de tal forma que se controle y disminuya su cartera vencida.

3.2 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos

Los métodos que se utiliza en la presente investigación son los siguientes:

Método Inductivo - Deductivo.

Este método se utiliza, debido a que mediante la ejecución de la encuesta, permitió identificar el problema existente en la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., donde se generalizó la información y seguidamente se determinó de manera explícita las causas y efectos del problema.

Método Analítico – Sintético.

En la investigación se conoce los procesos que desempeña la cooperativa, se puede realizar un análisis de cada uno de ellos, y se llegó a concluir que es necesario proponer una solución a la problemática para que los directivos de la institución la consideren y tomen la decisión más adecuada.

3.3.2 Técnicas.

Las técnicas de Investigación que se utilizó son las siguientes:

Entrevista.

La entrevista que se desarrolló para la investigación se aplicó a nivel gerencial de la organización de la Cooperativa para determinar las causas del problema existente de cartera vencida. También a los socios de la cooperativa para conocer el nivel de satisfacción de los servicios entregados por la institución.

Encuesta.

La encuesta dentro de la investigación se aplicó y fue dirigida a los socios de la cooperativa, la aplicación de la misma permitió determinar si es conveniente o no de un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza.

3.3.3 Instrumentos.

En el trabajo de investigación los Instrumentos utilizados en la presente investigación son los siguientes:

Guías de Entrevista.

Este instrumento en el trabajo de titulación se utilizó en la técnica de entrevista, el cual facilitó a entablar un diálogo con la gerencia, permitiendo obtener una información no repetitiva, con el fin de dar solución al problema existente.

Cuestionarios.

Los cuestionarios del trabajo de titulación es una herramienta de investigación que se utilizó en la técnica de la encuesta, la cual contiene un conjunto de preguntas redactadas de forma coherentes, organizadas, secuenciadas y están desarrolladas con el fin de obtener información precisa y confiable sobre el problema que la cooperativa tiene en su situación actual.

La investigación es bibliográfica porque nos ha permitido explorar qué se ha escrito por los diferentes autores sobre los modelos de gestión y la morosidad, que corresponde al marco teórico de esta investigación. También es documental porque se ha recogido varios informes históricos existentes en los archivos de la cooperativa.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

En la presente investigación se tomó en cuenta la totalidad del universo de investigación.

Tabla 5: Personal Administrativo de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.

PERSONAL	POBLACIÓN
GERENTE	1
AUDITOR INTERNO	1
CONTADOR GENERAL	1
OPERADOR DE SISTEMA	1
JEFE DE CRÉDITO	1
CAJERO FINANCIERO	1
ASISTENTE OPERATIVO	1
TOTAL	7

Fuente: COAC Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado por: Autora

3.4.2 Muestra

Dentro del trabajo de Titulación en esta investigación no se obtendrá muestra en el nivel gerencial y administrativo debido a que la población es pequeña, por tanto trabajaremos con el 100% de la población.

3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS

AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.

En el desarrollo de la investigación las encuestas se tomaron de la población total que corresponde a 4 empleados administrativos y 3 del área de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., las cuales fueron aplicados al personal Administrativos.

1.- ¿Existe un manual de procedimientos para el departamento de créditos?

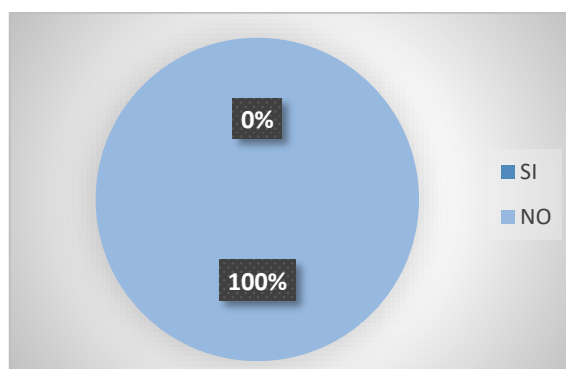
Tabla 6: Existe un manual de procedimientos

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	SI	0	0%
2	NO	7	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo COAC Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado por: Autora

Gráfico 1: Existe un manual de procedimientos



Fuente: Tabla N° 6

Elaborado por: Autora

Interpretación

El 100% de los encuestados manifestó que la Cooperativa Nueva Esperanza Ltda., no cuenta con un manual de crédito definido, lo que ha ocasionado que la misma tenga un alto grado de morosidad en su cartera.

Análisis

El personal opina que la cooperativa no cuenta con un manual de crédito, lo que hace que el otorgamiento de los créditos no sea realizado con respectivos procesos, ni con la garantía de que se pueda recuperar el dinero entregado.

2.- ¿Qué documento da a conocer a los clientes para acceder a un crédito?

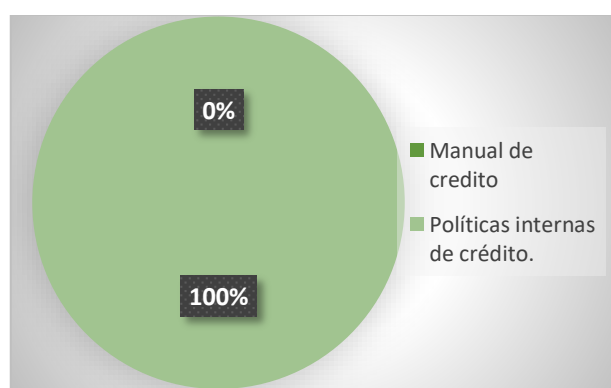
Tabla 7: Conocen a clientes para acceder a un crédito.

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	Manual de crédito	0	0%
2	Políticas internas de crédito.	7	100%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora

Gráfico 2: Conocen a clientes para acceder a un crédito.



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Autora

Interpretación

El 100% de los encuestados manifestaron que los créditos son otorgados a los clientes de la Cooperativa se lo realiza mediante unas políticas internas del área que no están claramente definidas.

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., no cuenta con el documento respectivo donde se encuentren todos los procesos, pasos, requisitos, etc., que faciliten y garanticen el otorgamiento de un Crédito.

3.- ¿Se solicita los documentos necesarios para el otorgamiento de crédito a los clientes?

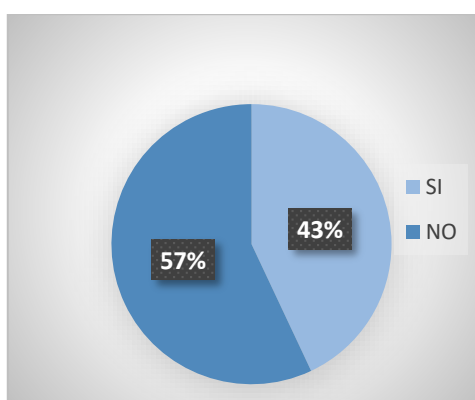
Tabla 8: Solicita documentos para créditos.

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	SI	3	43%
2	NO	4	57%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora.

Gráfico 3: Solicita documentos para créditos.



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Autora

Interpretación

Del total de la población el 43% menciona que se realiza un estudio exhaustivo del cliente verificando en el buró el historial crediticio, mientras que el 57% de los encuestados dice que no se realiza un estudio ha ello se debe el porcentaje alto de morosidad.

Análisis

Los créditos entregados a los socios no siguen un proceso adecuado, por lo que no se tiene un conocimiento más a fondo de la capacidad de endeudamiento de los socios y se entregan créditos sin el requerimiento de los documentos necesarios que nos garanticen el cobro de los mismo.

4.- ¿Cree Ud., que la documentación solicitada para otorgar un crédito es la correcta?

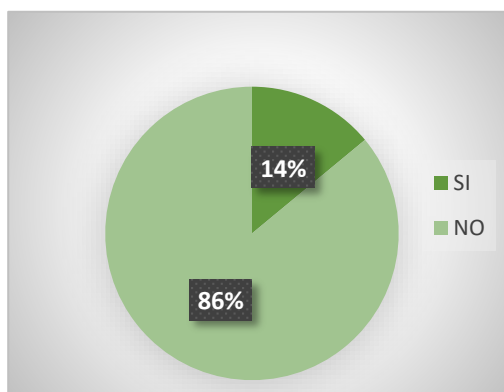
Tabla 9: Documentación solicitada para créditos.

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	SI	1	14%
2	NO	6	86%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora.

Gráfico 4: Documentación solicitada para créditos.



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Autora

Interpretación

Del total de la población encuestada el 86% manifiesta que la documentación solicitada para el otorgamiento del crédito no es la correcta debido a que no es suficiente para poder respaldar la deuda del cliente, mientras que el 14% dice que si es la correcta.

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., no cuenta con un documento que avale los requisitos que sean necesarias para la solicitud de créditos, por lo que al momento de otorgar un crédito no se solicitan todos los documentos, para verificar la capacidad de endeudamiento del solicitante.

5.- ¿El plazo para otorgar un crédito es el adecuado?

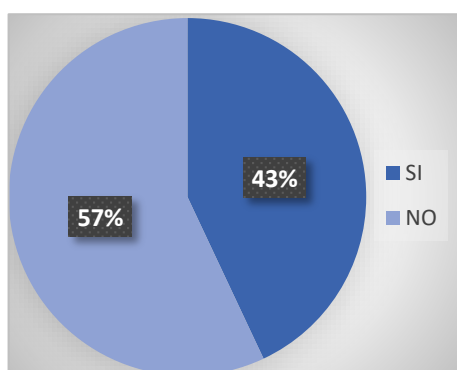
Tabla 10: Plazo para otorgar créditos.

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	SI	3	43%
2	NO	4	57%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora.

Gráfico 5: Plazo para otorgar créditos.



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Autora

Interpretación

El 86% del total de encuestados manifiesta que el tiempo que demora en la aprobación de un crédito es corto por cuanto no se verifica de manera adecuada el historial del cliente, mientras que el 14 % dice que el tiempo utilizado es óptimo.

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., al no contar con un proceso definido de otorgamiento de crédito, los trámites a realizar se los aprueba de manera rápida, sin contar con todos los requisitos necesarios ya que por conseguir más acogida para los créditos, no se procede a Solicitar todos los documentos necesarios.

6.- ¿Qué importancia tiene para Ud. el conocimiento de los procesos de crédito que se debería aplicar?

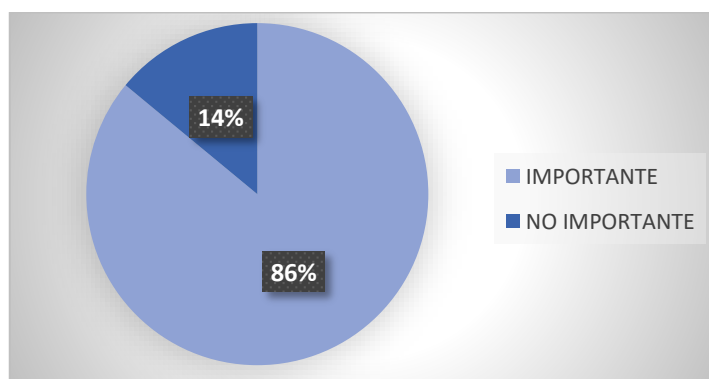
Tabla 11: Conocimientos de procesos de crédito.

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	IMPORTANTE	6	86%
2	NO IMPORTANTE	1	14%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora.

Gráfico 6: Conocimientos de procesos de crédito.



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: Autora

Interpretación

El 86% de los encuestados manifiesta que el proceso de crédito es importante, para el otorgamiento de créditos, el 14% dice que no es importante el conocimiento del proceso de crédito debido a la experiencia que ellos poseen.

Análisis

Los conocimientos de crédito que debe tener el personal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., deben ser importantes ya que al ser una institución financiera su razón de ser son los otorgamientos de créditos, y al no contar con los procesos correctos la institución puede tener déficit en lugar de ganancia.

7.- ¿Cree usted que el diseño de un modelo de gestión permitirá fortalecer la última gestión crediticia y la toma de decisiones gerenciales en la cooperativa?

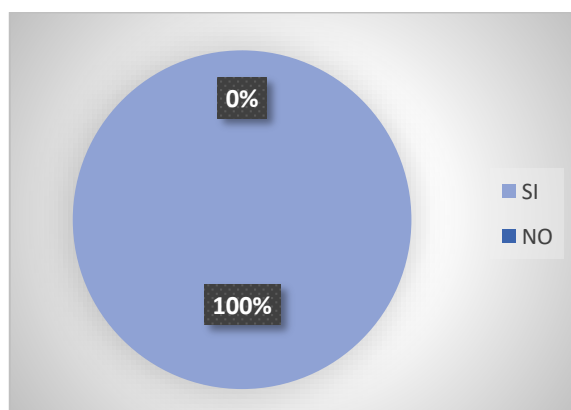
Tabla 12: Permitirá fortalecer la última gestión crediticia

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	SI	7	100%
2	NO	0	0%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora

Gráfico 7: Permitirá fortalecer la última gestión crediticia



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Autora

Interpretación

El 100% de los encuestados manifiesta que si es necesario el Diseño de un Modelo de Gestión porque permitirá mejorar los procedimientos crediticios de la Cooperativa, por lo que el desempeño de las funciones mejorara.

Análisis

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., todo el personal opina que es necesario contar con un modelo de gestión, ya que ayudara a la mejora de procesos y toma de decisiones, y un mejor rendimiento en el otorgamiento de créditos.

8.- ¿Cree usted que el desempeño y Calidad de los servicios dados por el departamento de Créditos y Cobranzas es satisfactorio?

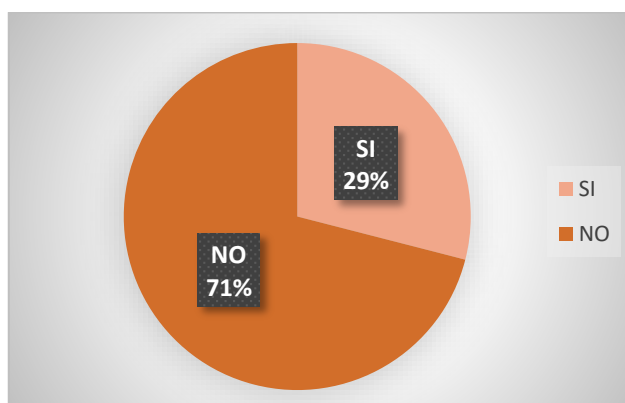
Tabla 13: Calidad de los servicios dados.

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	SI	2	29%
2	NO	5	71%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora

Gráfico 8: Calidad de los servicios dados.



Fuente: Tabla N° 13.

Elaborado por: Autora

Interpretación

Del total de los encuestados el 71% que representa el mayor porcentaje, manifiesta que es nada satisfactorio el logro de objetivos del Departamento de crédito, mientras que el 29% de la población dice que si es satisfactorio el desempeño del mismo.

Análisis

La cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., al no contar con todo los documentos de los socios a quienes se les entregan el crédito no conocemos su capacidad de pago para la cancelación de los crédito, no existe una garantía que puedan cancelar de una forma confiable.

9.- ¿Se realizan reportes sorprendivos del manejo de la cartera de Crédito?

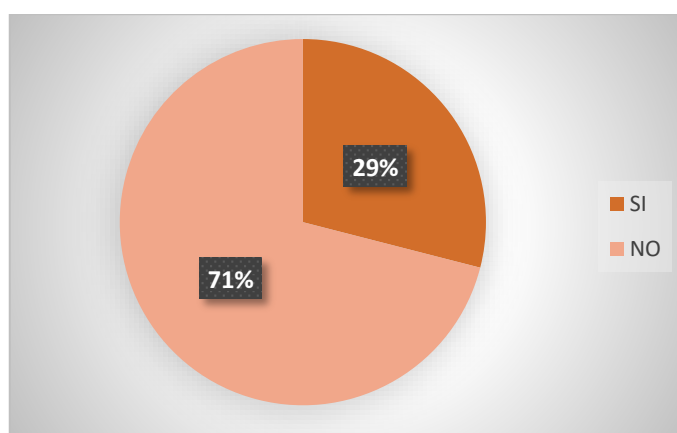
Tabla 14: Realizan reportes sorprendivos.

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	SI	2	29%
2	NO	5	71%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora

Gráfico 9: Realizan reportes sorprendivos.



Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: Autora

Interpretación

Del total de encuestados el 71% manifiesta que no se realizan reportes sorprendivos de crédito, comparado con el 29% dicen que si se los realiza.

Análisis

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., no cuenta con personal capacitado que tenga el conocimiento de realizar reportes de forma mensual, para conocer la recuperación mensual de cartera de crédito y así conocer si se está obteniendo ingresos en la institución o pérdidas.

10.- ¿Se realizan Capacitaciones constantes al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.?

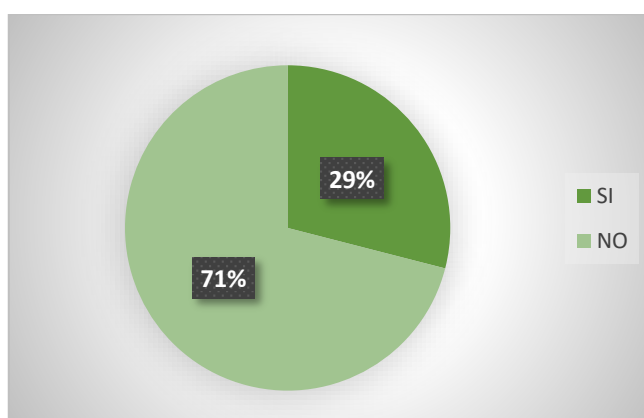
Tabla 15: Realizan Capacitaciones constantes al personal.

OPCIONES	CATEGORIA	FREC. ABS	FREC. REL
1	SI	2	29%
2	NO	5	71%

Fuente: Encuesta al personal Administrativo de la COAC Nueva Esperanza

Elaborado por: Autora

Gráfico 10: Realizan Capacitaciones contantes al personal



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: Autora.

Interpretación

El 74% de los encuestados manifestaron que no se realizan capacitaciones constantes en el Departamento de crédito y cobranza en lo referente a políticas crediticias y gestión de cobranza, mientras que el 26% dicen que si se realiza capacitaciones.

Análisis

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., no cuenta con un plan de capacitación del personal de la institución, es por la razón que el personal no cuenta con procesos eficientes y eficaces por falta de conocimiento y de capacitaciones.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Modelo de Gestión de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Factibilidad

Esta propuesta dentro del trabajo de Titulación cuenta con el apoyo y el respaldo de quienes forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., las cuales vieron la necesidad de contar con una herramienta de trabajo para la institución la cual se beneficiarán de un modelo de gestión de crédito más eficiente, que permitirá prevenir la morosidad y el aumento del mismo en esta entidad financiera, proporcionando información adecuada y oportuna al gerente, analistas de crédito y cobranzas, y a todo el personal que tenga relación con el área de crédito, obteniendo resultados que aporten a las decisiones gerenciales de la prevención de caer en cartera de crédito vencida y mejoramiento en la toma de decisiones.

4.2.2 Introducción

El estudio del sistema financiero constituye una de las bases más importantes en el proceso de crecimiento de la sociedad, por lo que es necesario contar con herramientas administrativas que ayuden a generar una efectiva gestión financiera a los individuos y a las organizaciones.

Siendo parte fundamental del sistema financiero las cooperativas de ahorro y crédito son una alternativa de impulso para el crecimiento del país, a través de sus servicios y aportes financieros contribuyen a mejorar las necesidades de financiamiento en condiciones blandas y bajas tasas de interés a fin de que puedan cumplir las demandas de crédito de sus socios, para lo cual requieren de una herramienta técnicamente desarrollada a fin de organizar,

dirigir y evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en el proceso de concesión y recuperación de los créditos.

Un modelo de gestión de crédito ayuda a que se relacionen positivamente directivos, clientes internos y externos para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y partir de ello establecer estrategias para una mejor gestión de la entidad.

La elaboración propuesta y aplicación de un Modelo de Gestión para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., permitirá disminuir el nivel de morosidad de sus, lo cual a través del tiempo se traduce en utilidades y contar con más liquidez para la Cooperativa.

Con la implementación de un modelo de gestión de crédito se busca convertir los recursos disponibles en recursos productivos, rentables y generadores de valor, permitiendo la consecución de los objetivos de la organización y el crecimiento del mismo.

4.2.3 Justificación

La implementación de los procesos de crédito es de gran importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., por cuanto todas las Instituciones tienen la necesidad de llevar un control eficiente de su cartera de crédito, para de esta manera tener mayor control y prevención de su cartera vencida. Por esta razón es imprescindible tener políticas de crédito bien definidas que permita a los funcionarios tomar decisiones.

El modelo de Gestión de Crédito tiene como objetivos recuperar el dinero otorgado a los socios directos e indirectos mediante el cobro. La entrega de créditos hacia los socios, es el principal elemento de la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., por lo que es necesario que su manejo sea técnico y que existan por escrito todas las disposiciones a ser ejecutadas y cumplidas por todos quienes forman parte del sistema cooperativo; primero por quienes dirigen la misma, como también por parte de los socios a fin que tengan conocimiento claro y preciso de cómo acceder a los créditos que otorga la Cooperativa.

El Modelo de Gestión, se constituye en la herramienta principal de la gestión, y procesos a seguir dentro de los que son los créditos, ya que en este documento se definen claramente las normas, políticas, procedimientos y normas crediticias, los parámetros en los cuales los entes que conforman la Cooperativa, tienen que desenvolverse y dar cumplimiento con lo establecido, de tal forma que se manejen con eficiencia y eficacia los procesos; obteniendo con ello una clara forma de proceder por quienes son parte de la Institución.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 Objetivo General

Elaborar un Modelo de Gestión de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

4.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un Diagnóstico de la situación actual de la Administración y Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.
- Elaborar los procedimientos generales, políticos de cobranza y estrategias para la prevención de la cartera de crédito.
- Desarrollar un plan de capacitación para el personal que trabaja dentro y fuera del Área de Crédito.

4.4 CONTENIDO DEL MODELO DE GESTIÓN DE EXCELENCIA

El modelo de Gestión de Excelencia es una herramienta de trabajo estructurado en nueve criterios, los cuales cinco de ellos son facilitadores que muestran lo que hace la organización y los otros cuatro son los resultados que la organización logra.

Este modelo se basa en los resultados de excelencia hacia el rendimiento de la organización, a los clientes, a las personas y a la sociedad, los cuales están dependerán de liderazgo quien dirigirá e impulsara la política y estrategia, a las personas de la cooperativa, a los recursos y procesos.

Cuadro 1: Estructura del modelo de gestión de excelencia



Fuente: Gestión de la Calidad Total en la Empresa Moderna

Elaborado por: Autora.

4.4.1 Criterios del Modelo de Excelencia

Los factores y criterios que se van contemplar de manera general dan a conocer sus elementos más significativos, de tal manera que beneficie su aplicación de la mejora de los procesos y de los resultados de la cooperativa.

4.4.1.1 Criterios de Agentes Facilitadores

- **LIDERAZGO**

Como líderes se desarrollará y facilitará la consecución de la misión y visión, además se desarrollan los valores necesarios para alcanzar sus objetivos a largo plazo, para implementar todo esto en la cooperativa mediante las acciones y los comportamientos adecuados, de manera de asegurar que el sistema de Gestión de la organización se desarrolle e implante.

4.4.1.2 Misión

Somos una institución líder en el sistema financiero brindando servicios financieros y no financieros de alta calidad a nuestros socios, enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero tradicional, en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico social de la comunidad y promover la economía solidaria, con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia.

4.4.1.3 Visión

Al 2020 deseamos ser una cooperativa que cuente con liquidez ser solvente con propias metodologías de trabajo, contando con personal y directivos comprometidos con un alto nivel de conocimiento y experticia identificada por todos los chimboracenses por nuestro aporte a la consolidación de los procesos, encadenamientos productivos y articulación al proceso de desarrollo local sostenible basado en el ser humano y su desarrollo de capacidades con la formación de futuros líderes cooperativistas, posicionados en el mercado como un modelo cooperativo exitoso que se caracterice por el empoderamiento de sus socios y socias

4.4.1.4 Objetivo General

- Fomentar el crecimiento de los socios a través de un portafolio de productos y servicios de captaciones y colocaciones de recursos monetarios con criterios de calidad que cubran las expectativas del cliente interno y externo y comunidad en general, para satisfacer las

necesidades de la sociedad y el desarrollo productivo y económico de las pequeñas y grandes empresas

4.4.1.5 Valores

- **Honestidad:** Como en todas Institución se tendrá la necesidad de contar con personal de confianza para que todo lo realizado sea de forma transparente, se realice con su respectiva seriedad y justicia.
- **Respeto:** la cooperativa debe garantizar una comunicación efectiva y un buen trato a todo nivel dentro y fuera de la institución.
- **Responsabilidad:** Como todos los procesos se debe llevar a cabo las responsabilidades con diligencia, seriedad y prudencia para que se realice bien.
- **Confianza:** Generando un ambiente seguro y cordial para el socio.

CÓDIGO MORAL INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., debe contar con personal de su total confianza, que tengan relación directa o indirecta con la evaluación de socios y clientes, aprobación, instrumentación, desembolso, cobranza y administración de créditos se responsabiliza de cumplir estrictamente el siguiente código moral.

En caso de no cumplir con dicho código se considerara falta grave a la reglamentación de la Cooperativa y se aplicarán las sanciones pertinentes descritas en el Reglamento Interno de Trabajo.

El Código Moral de la Cooperativa contempla:

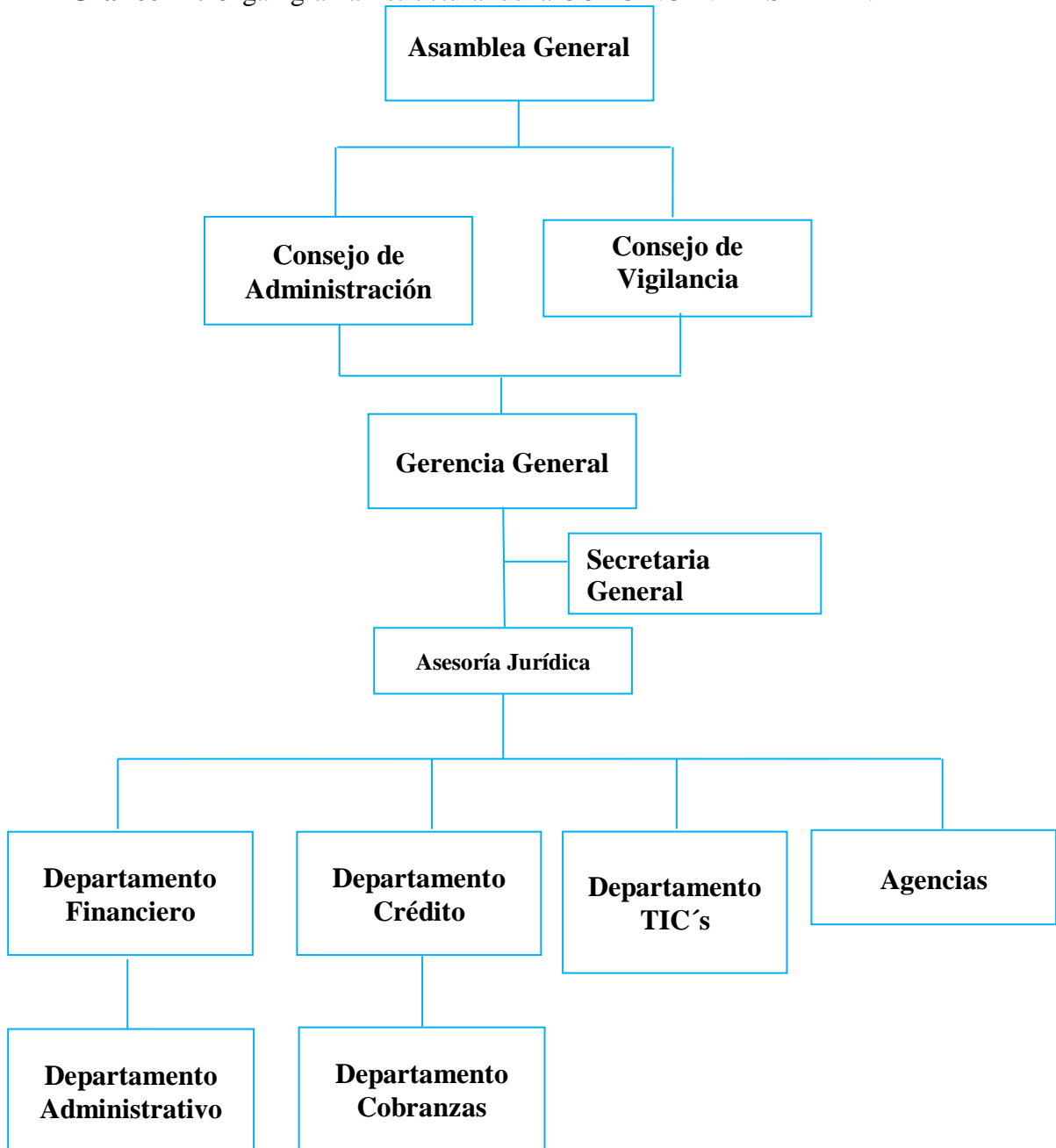
- Honestidad, integridad e independencia en las actividades diarias.
- Preservar los intereses de la Cooperativa y sus socios.

Las relaciones que debe tener la cooperativa con sus socios deben ser de largo plazo y manejadas en el marco de la más alta calidad de servicio y confianza.

- No entregar información a personas no autorizadas, que se ha clasificado como confidencial o de uso exclusivo de la entidad.
- No difundir rumores perjudiciales para la Cooperativa o para cualquier entidad del Sistema Financiero.
- No aceptar sobornos ni regalos por parte de clientes o socios que busquen, directa o indirectamente, tratos preferenciales en el otorgamiento de Créditos.
- No hacer uso de préstamos personales de clientes o socios.
- No emplear información privilegiada para obtener beneficios personales, sea directa o indirectamente.
- No emplear la información sobre los créditos, o de cualquier otro tipo, preparados en la Cooperativa, para revelarla a otra institución o para beneficios personales, sea directa o indirectamente.
- No emplear la información de clientes o socios para beneficios personales o de terceros.
- No cobrar a los socios directos e indirectos honorarios o comisiones por trámites o por tratos preferenciales.
- No pedir o recibir descuentos en la adquisición de bienes y servicios que vendan los clientes o socios.
- No hacer uso de la influencia que puedan tener los clientes o socios para beneficios directos o indirectos.
- No deberá solicitar empleo a clientes o socios.
- No ocultar a cualquier funcionario que hubiese incumplido las disposiciones del presente Manual.
- No revelar información a clientes o socios sobre prácticas de sus competidores.
- No utilizar el nombre de la cooperativa para beneficios personales.
- Realizar un estudio respectivos para valorar y aprobar Créditos a personas vinculadas: cónyuge o conviviente; parientes hasta el primero grado de afinidad y segundo de consanguinidad; compañías en las que posea acciones o participaciones; y compañías de las cuales sea director, asesor, o tenga injerencia administrativa.
- Sobrellevar las relaciones de Crédito con Entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo, asociación o participación en negocios específicos.

4.4.2 Estructura orgánica y estructural

Gráfico 21: Organigrama Estructural de la COAC NUEVA ESPERANZA LTDA



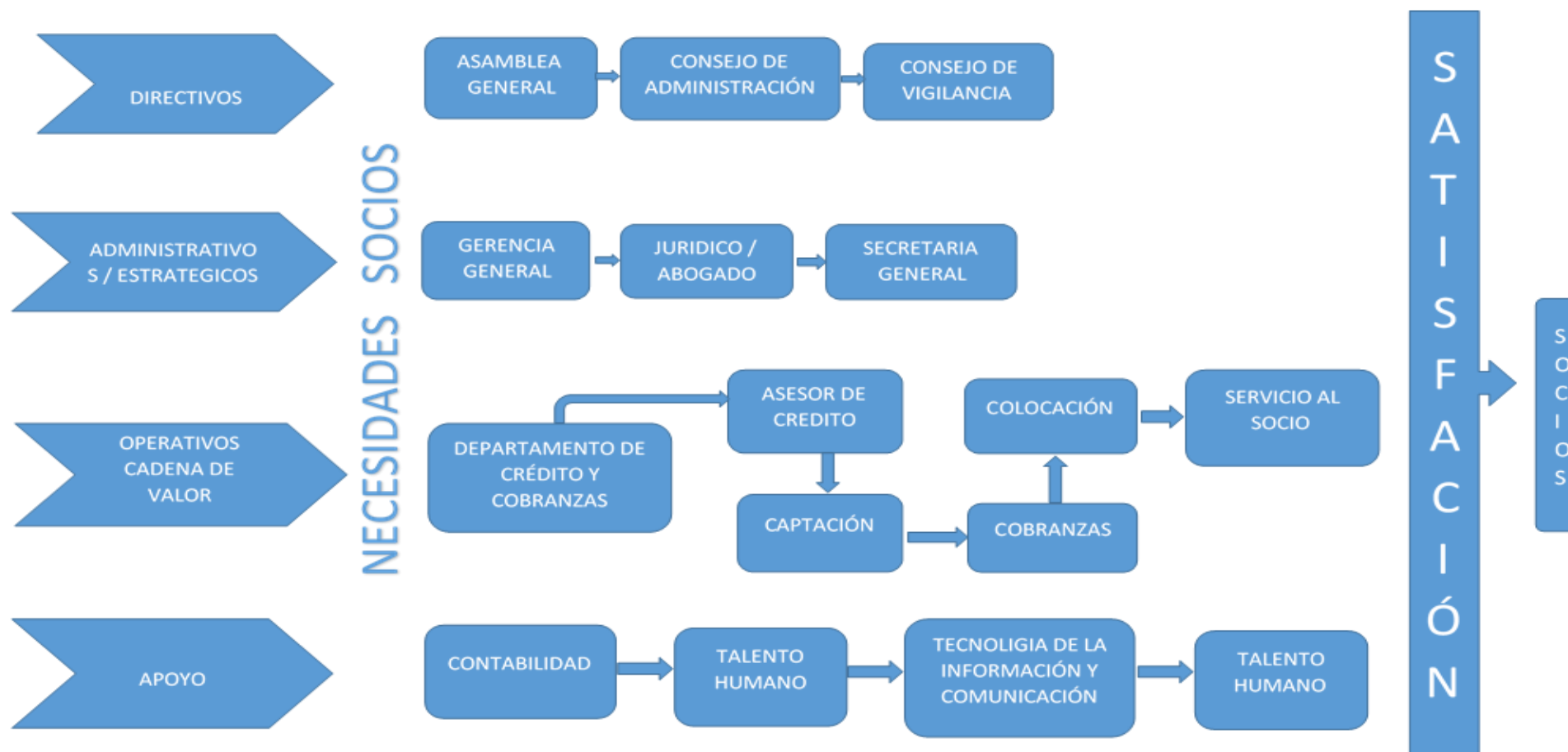
Fuente: COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.

Elaborado por: Autora.

MAPA DE PROCESOS

A través de este instrumento de trabajo se identificó el sistema de gestión en el que se representa los elemento de la cooperativa, así como también sus relaciones y procedimientos principales, tales como con los procesos operativos, estratégicos y de apoyo.

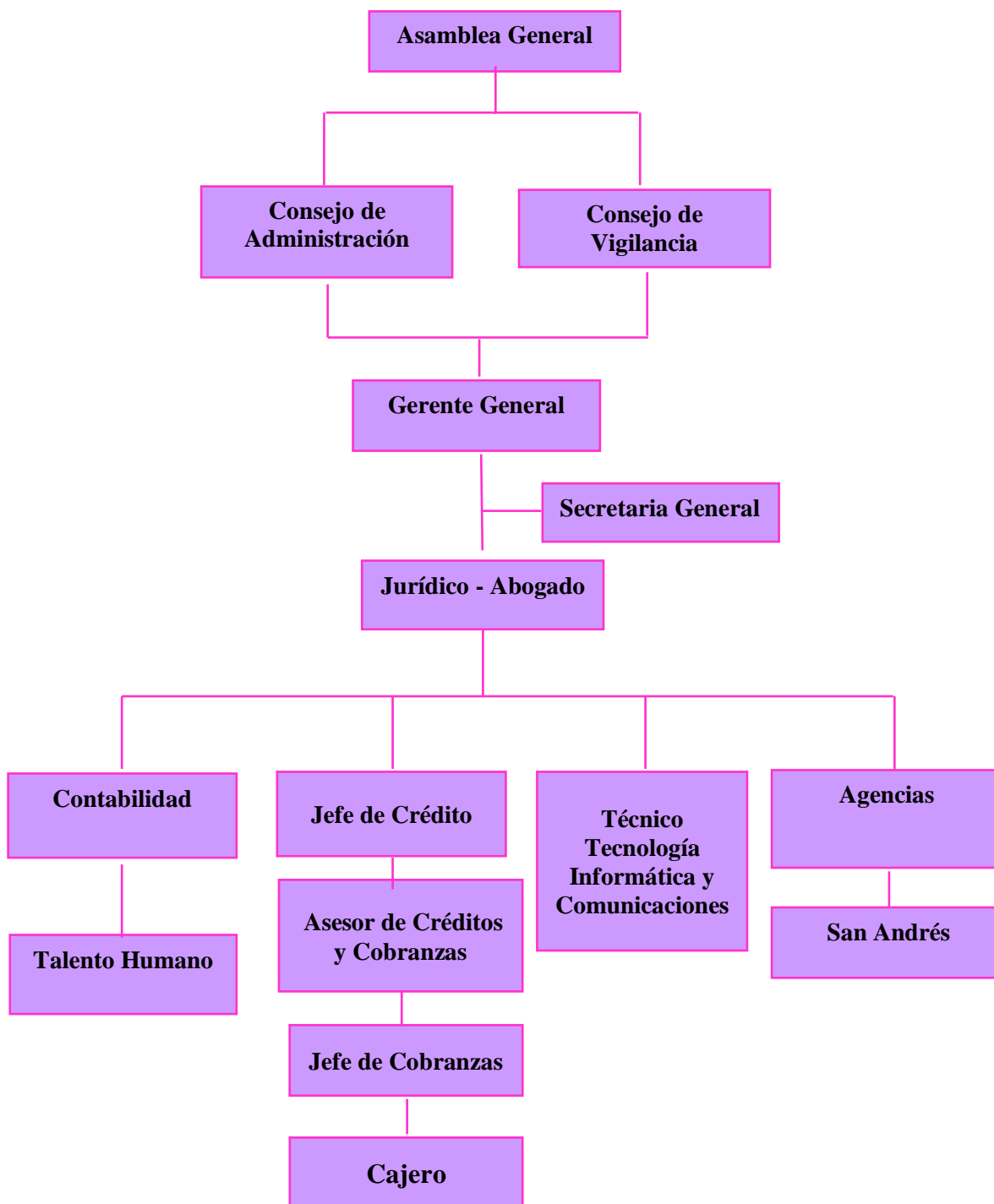
Cuadro 2: Mapa de Proceso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”



Fuente: COAC NUEVA ESPERANZA LTDA

Elaborado por: Autora.

Gráfico 22: Organigrama Funcional de la COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.



Fuente: COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.

Elaborado por: Autora.

POLITICA Y ESTRATEGIAS

POLÍTICAS GENERALES

- a. Los socios que hayan solicitado créditos se entregaran a personas Naturales y Jurídicas, para actividades lícitas y que estén dentro del marco legal y además dentro de los segmentos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- b. Todos los servicios que son entregados por la cooperativa en especial su razón de ser como son los créditos los cuales podrán ser entregados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c. La entrega de crédito no podrán contar con la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d. Todas la obligaciones que tengan los socios deberán cobrarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
- e. Las tasas de crédito que son concedidas por la cooperativa no podrán superar los montos máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f. La otorgación de los créditos deberán basarse en un estudio adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- g. El Gerente y el Jefe de crédito deberán realizar una evaluación de forma periódica y continua para mejorar la calidad de la cartera de crédito.
- h. Todos los servicios y las operaciones deberán estar garantizadas, por seguridad de la recuperación de la cartera.
- i. El uso de herramientas de procesos o de control, como lo es el manual de crédito será una herramienta muy importante que se debe dar cumplimiento y deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- j. La investigación, desarrollo y aplicación de este manual de crédito deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados, procesos establecidos y a las disposiciones dadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.5 DIAGNOSTICO Y PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

4.5.1 Matriz FODA para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

Mediante la investigación realizamos el análisis FODA el cual se pudo determinar cuáles son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la COAC Nueva Esperanza Ltda., considerando que toda organización debe permanecer vigilante, y estar permanentemente rastreando los cambios que se producen en su entorno, para crear estrategias.

Tabla 16: Matriz FODA COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra ubicada en una zona estratégica de la ciudad • A nivel provincial cuenta con una gran Cobertura de Red Bancaria. • Atención de los programas especiales, al contar con distintos tipos de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de cartera vencida. • Falta de actualización en los programas informáticos. • Inexistencia de un manual de crédito. • Personal sin el conocimiento adecuado y necesario. • Personal desmotivado y con falta de funciones definidas por puesto que ocupan.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Alta demanda de crédito no atendida, genera opción de crecimiento en su segmento. ○ Mejoramiento de políticas para las cooperativas por parte del Estado. ○ Posibilidades de expandirse a nivel regional 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mercado expuesto a Emergencias y a situaciones de Alto riesgos. ○ Toma de decisiones bajo injerencia política, debido a protagonismos en el desarrollo de los sectores Económicos. ○ Situación económica-política del país, afectar la economía y por tanto a sus clientes ○ Bajas tasas de interés en el mercado cooperativo

Fuente: COAC NUEVA ESPERANZA LTDA., 2017.

Elaborado por: Autora.

Análisis Estratégico

Estrategia 1 FO

Dar cobertura a todo tipo de clientes que necesiten obtener créditos para financiamiento personal o comercial, que se ajusten a sus necesidades, esto con el fin de atraer más clientes de tal manera que la cooperativa pueda expandirse, y crecer más a nivel nacional.

Estrategia 2 DO

El Desarrollo de un modelo de Gestión para la mejora continua de la cooperativa, hará que existan procesos específicos para las actividades que se realicen en la institución, como lo es la implementación y aplicación de un Programa de Capacitación de forma periódica para el personal, en especial para el área de créditos de tal forma que la cooperativa pueda contar con profesionales capacitados y con el conocimiento respectivo del puesto que se desempeña, de tal manera que exista un documento de respaldo para su aplicación y mejoramiento de la cooperativa, con el fin de contar con procesos eficientes y eficaces, y así tener acceso a todo el mercado cooperativo, y acogida con más clientes.

Estrategia 3 FA

Al contar con un mercado cooperativo diverso y con alta competencia, nuestra cooperativa ha obtenido un alto reconocimiento en la provincia, por lo que ha podido captar más clientes, ya que a pesar de no contar con un Manual de Crédito que respalde sus procesos, se ha podido otorgar créditos a los clientes de tal forma que se ha podido satisfacer sus necesidades, sin embargo existen inconsistencias en algunos procesos los cuales podrían ocasionar problemas futuros hacia la cooperativa.

Estrategia 4 DA

La segmentación del mercado cooperativo, hace que puedan existir variedades de cooperativas, las cuales han otorgado créditos con más facilidades al público se deben realizar de acuerdo a las leyes que respalden a la cooperativa formando así un margen de confianza para el público que desee obtener créditos.

PLAN DE CAPACITACION

I. ACTIVIDAD DE LA COOPERATIVA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito NUEVA ESPERANZA LTDA está centrada en otorgar créditos de manera segura.

II. JUSTIFICACIÓN.

En el Desarrollo del trabajo de Investigación del Modelo de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., se ha visto en la necesidad de la incorporación de un plan de Capacitación que tiene por objeto proponer el mejoramiento de los procesos por parte del personal de labora en la institución poniendo énfasis en los departamentos de Crédito, de tal forma que se pueda tener conocimiento crediticio y específicamente a la implementación del modelo de gestión propuesto anteriormente, el mismo que estará dirigido al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

III. ALCANCE.

El presente plan de capacitación se aplica al personal Administrativo de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Cerdito NUEVA ESPERANZA LITDA.

IV. NECESIDAD DE LA CAPACITACIÓN.

El ambiente en el que se encuentra la cooperativa cambia constantemente, se necesita aprender nuevas habilidades y técnicas.

La capacitación es necesaria para desarrollar talentos y estimular cambios de actitudes en los participantes. Sin embargo la capacitación no resuelve todos los problemas.

La necesidad de capacitar surge cuando no existen los conocimientos o habilidades o cuando van a comenzar nuevas actividades, pueden existir diversos niveles:

- Mejoramiento de la negociación de préstamos o planeamiento de negocios.

- La cooperativas deben ser eficazmente administradas para sobrevivir a los nuevos procesos
- El gerente y el personal capacitado deben responder ante los socios ya que la administración es netamente responsable de todo.

V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Objetivo General

Elaborar un plan de capacitación para el personal Administrativo de la cooperativa, y la ejecución eficiente de sus funciones y el mejoramiento de los procesos.

Objetivos Específicos

- Obtener los conocimientos necesarios y de acuerdo al departamento que desempeñe para la ejecución de un trabajo eficiente en el área de crédito.
- Contar con un conocimiento actual y amplio, requeridos en el área como normas y políticas de crédito dispuestas por los organismos de control vigentes en nuestro país.
- Desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Elevar y mantener un alto nivel de eficiencia y eficacia individual y rendimiento colectivo.

VI. METAS

Capacitar al 100% al personal Administrativo de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito NUEVA ESPERANZA LTDA.

VII. ESTRATEGIAS.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se realizar cotidianamente.
- Realizar Talleres
- La exposición participativa de los capacitados.

- Dialogo.

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN.

TIPOS DE CAPACITACIÓN.

Para la elaboración de mi proyecto de titulación he utilizado la Capacitación Correctiva que está orientada a solucionar problemas, en tal sentido de información para la evaluación de desempeño en la cooperativa, los estudios de diagnósticos de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son las soluciones a través de la capacitación.

8.2. MODALIDAD DE CAPACITACIÓN.

- **Formación:** Imparte conocimientos básicos para generar una visión amplia.
- **Actualización:** Proporciona conocimientos y experiencias derivadas de recientes avances científicos.
- **Especialización:** Profundiza en el dominio de conocimientos y experiencias al desarrollo de habilidades en el área determinada.
- **Perfeccionamiento:** Propone ampliar el nivel de conocimiento de experiencias en el desempeño de funciones.

8.3. NIVELES DE CAPACITACIÓN.

- Nivel Básico: Orientada al personal que se inicia al desempeño.
- Nivel Intermedio: Profundiza conocimientos y experiencias en una ocupación determinada.
- Nivel Avanzado: Obtiene una visión integral y profunda sobre un campo determinado.

IX. TEMAS DE CAPACITACIÓN.

- Modelo de gestión.
- Diagnóstico y planificación estratégica
- Manual de crédito

- Indicadores de gestión

X. RECURSOS.

10.1. HUMANOS: Conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia.

10.2. MATERIALES

Infraestructura.- COAC. NUEVA ESPERANZA LTDA.

Mobiliario, Equipo y Otros.- Se realizara en la sala de reuniones,

Documentos Técnico – Educativo.- Certificado, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

XI. FINANCIAMIENTO.

El monto de la inversión de este plan de capacitación, ser financiada con ingresos propios presupuestos de la institución.

XII. CRONOGRAMA

Tabla 17: Cronograma de actividades de la Capacitación

CRONOGRAMA						
ACTIVIDADES A DESARROLLAR	BIMESTRES					
	1	2	3	4	5	6
IMPLEMENTACION DE LA COOPERATIVA	x					
CAPACITACIÓN SOCIOS			x			
CAPACITACIÓN ADMINISTRATIVOS		X				
OTORGAR CREDITOS				x	x	x

Fuente: Cronograma de Capacitación.

Elaborado por: Autora.

I. PRESUPUESTO

Tabla 18: Presupuesto de la Capacitación

PRESUPUESTO				
DESCRIPCION	UNID.	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<u>RECURSOS HUMANOS</u>				
Capacitador	2	2	50,00	50,00
Especialista de la SEPS	4	4	100,00	100,00
<u>INSUMOS</u>				
Resma de papel	2	2	1,80	3,60
Impresiones	100	100	0,05	5,00
Caja de Lápiz	1	1	2,80	2,80
Esferos	1	1	1,50	1,50
Enfocus si posee la cooperativa	0	0	0,00	0,00
<u>GASTOS OPERACIONALES</u>				
Refrigeración	9	9	1,5	13,50
Bebidas	9	9	1	9,00
<u>INFRAESTRUCTURA</u>				
Sala de Reuniones (si posee la COAC)	1	1		
Sillas(si posee la COAC)	15	15		
Mesas(si posee la COAC)	15	15		
SUBTOTAL				
VALOR TOTAL				<u>185,40</u>

Fuente: Cronograma de Capacitación.

Elaborado por: Autora.

RECURSOS

En el modelo de Gestión el funcionamiento de los recursos económicos, y financieros, son aquellos en el que todos y cada uno de los socios, además de un compromiso de compra o

de venta realizan un aporte de capital a la cooperativa, a fin de que ésta pueda invertir en infraestructura y además disponer de un circulante. Si la cooperativa se gestiona con eficiencia y un alto desempeño, y además acierta en su gestión, obtiene unos beneficios (excedentes en la cooperativa), parte de los cuales reinvierte en la cooperativa bajo diversas modalidades.

Para poner en funcionamiento la cooperativa como cualquier organización necesita contar con recursos económicos, financieros y materiales físicos en una cuantía mínima imprescindible. Estos recursos de bienes muebles e inmuebles se consiguen mediante las aportaciones de los socios miembros, para de ese modo el desarrollo de la cooperativa sea constante. Estas aportaciones son las que, en conjunto, se denominan capital social.

Complementos del capital social como son:

- Aportes que no integran el capital social (que no son más que un eufemismo para expresar los préstamos que algunos socios puedan hacer a la cooperativa).
- Fondo de Reserva Obligatorio.
- Fondo de Reserva Voluntario.

Se pueden obtener recursos económicos para su financiación procedentes de fuentes externas:

- Requerir préstamos obtenidos de terceros, en particular de bancos o de cajas de ahorros;
- Emisión de obligaciones, bonos de caja, etc.

PROCESOS

MANUAL DE POLITICAS Y PROCESOS DE CRÉDITO PARA LA COOPERATIVA NUEVA ESPERANZA LTDA.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de un Manual de crédito dentro de este trabajo de investigación tiene como propósito de dar a conocer un correcto proceso crediticio, con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.,

es necesario contar con una herramienta que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El contenido de este Manual de Políticas y Procesos de Crédito es un instrumento esencial para una correcta administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos.

Además se pretende comunicar las políticas y normas en vigencia, y que todo el personal de la organización esté en conocimiento de las informaciones y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

El Manual de Políticas y procesos de crédito tiene el propósito de servir como un medio de integración y orientación al personal de reciente ingreso facilitando su integración a las distintas funciones operacional. Con una política pormenorizada, se hacen más fáciles la toma de decisiones de aprobación o rechazo de las operaciones en cuanto a los créditos que se deseen entregar, todas las solicitudes pueden ser resueltas con mayor rapidez, haciendo innecesario el estudio de aquellas operaciones que no se adaptan a las condiciones generales mínimas exigidas, por lo que la cooperativa maneja procesos más eficientes y eficaces, con el fin de satisfacer las necesidades del mercado de créditos, captando más público hacia la cooperativa disminuyendo los riesgos de los cobros, ya que se estimaran tiempos límites para los mismos.

OBJETIVOS

Como objetivo principal del presente Manual de Crédito tenemos desarrollar las políticas, normas, procesos y lineamientos correspondientes para la aplicación de las operaciones crediticias en sus diferentes servicios, que realicen las Sociedades, Cooperativas de Ahorro y Crédito; preparar y brindar conocimientos al personal sobre aspectos fundamentales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas establecidas y escritas que regulen la concesión crediticia, de tal forma que oriente a la cooperativa a la aplicación de los fondos recibidos de sus depositantes, inversionistas y accionistas, en operaciones sanas y líquidas y dirigidas a los segmentos meta.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un Manual de Crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., mediante la creación de políticas y procedimientos que constituyen los conocimientos y lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Se establecen como objetivos específicos dentro de este Manual de Crédito para la Cooperativa Nueva Esperanza Ltda., procura cumplir con los siguientes objetivos:

- Desarrollar políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión y manejo para el personal de la cooperativa.
- Establecer un orden en los procedimientos de colocación de crédito.
- Elaborar un plan de colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Reforzar y fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Establecer criterios metodológicos para un desempeño y manejo eficiente de la cartera de crédito.
- Plantear políticas de control para disminuir el riesgo de Crédito.
- Plantear con precisión las políticas y procedimientos relacionados con el Área de Crédito.
- Entregar y dar a conocer las funciones y responsabilidades específicas del Área de Crédito.
- Aplicar este documento como un instrumento de trabajo, para transmitir los conceptos y conocimientos necesarios en el proceso de Crédito.

ALCANCE

Todas las disposiciones que contiene el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio dentro del Área aplicable para todo el personal involucrado en el proceso de

aprobación, seguimiento y otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

APLICABILIDAD

El presente Manual de Políticas y Procesos, se aplicará para todos los créditos que sean solicitados, estudiados, otorgados y aprobados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., de forma que se logre disminuir el nivel y los índices de la cartera vencida de la Institución, además de mejorar la toma de decisiones gerenciales, como en los procesos, políticas, normas que se establezca en este documento.

APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La aplicación de este manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia a partir de Febrero del presente año, una vez dado el visto bueno para darlo a conocer, después de su aprobación deberá ser puesto en conocimiento del personal por el Gerente de la Cooperativa. Este presente manual de créditos debe ser revisado y actualizado de forma periódica, por el Gerente y Jefe de Crédito al menos una vez al año, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa, en caso de presentarse la necesidad de insertar modificaciones sustanciales ya sea por mejoras dentro de la cooperativa, como por cambios que se hayan realizado el organismo de control demás éstas podrán ser sugeridas por los altos cargos de la institución.

La Gerencia en coordinación con el área de Recursos Humanos de la cooperativa dará a conocer al Consejo de Administración las modificaciones y cambios necesarios. Se autoriza únicamente el acceso al presente Manual de créditos a funcionarios de la cooperativa y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los funcionarios pueden imprimir el documento y serán responsables de la custodia y buen uso, tendrán la obligación de devolver el Manual en caso de cese de funciones, y se dé por término de la relación laboral o cambio de puesto, siendo este documento solo de uso interno dentro de la cooperativa.

TIPOS DE CRÉDITO

La cooperativa cuenta con los siguientes tipos de servicios en la entrega de créditos:

Se define a los tipos de crédito a las Normas de Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las instituciones del sistema financiero, los segmentos de crédito que se presentan en la lista posterior. Además la cooperativa deberá mantener en el manual de créditos solo aquel que la cooperativa otorga, y eliminar aquellos que no aplica.

Los cambios y regulaciones de la Junta se pueden encontrar disponibles en la página web <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec>, la referencia de las Normas en mención se encuentra en la Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F. Los diferentes créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., puede otorgar se agrupan conforme a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de pago, en las siguientes categorías.

- **VIVIENDA**

Los créditos para la vivienda son operaciones de crédito entregados únicamente a personas naturales y será destinado a la adquisición, construcción, ampliación y remodelación de unidades habitacionales; se otorgará al usuario final del inmueble, siempre que sea para uso personal y no posea más de una unidad.

Hipotecario Vivienda

- **MICROCRÉDITO**

Se puede decir que es uno de los créditos más solicitados dentro del mercado, ya que en uno de todos los créditos concedidos a un prestatario, persona natural o a un grupo de prestatarios, u organizaciones con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.

- Microcrédito Individual o Quirografario
- Microcrédito Hipotecario
- Microcrédito Grupal Urbana
- Microcrédito Agropecuario

- Crédito con Garantía Certificado a Plazo Fijo
- Anticipo para Negocio

- **CONSUMO**

Podemos decir que entendemos por créditos de consumo, a los financiamientos entregados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, ya se también para la adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Entre ellos tenemos:

- Consumo Hipotecario
 - Quirografario o General
 - Anticipo de Sueldo
- **Crédito Productivo:** este tipo de créditos entregados a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo que supere al año para que cancelarlo, de tal forma que pueda 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. No podrán acceder a este crédito los que deseen financiar la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.
 - **Crédito Comercial Ordinario:** Estos créditos son entregado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, los mismos que estén destinados a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.
 - **Crédito Comercial Prioritario:** Este crédito es entregados las personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, para que los mismos puedan realizar la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el

segmento comercial ordinario.

- **Crédito de Consumo Ordinario:** Este crédito es entregado a personas naturales que tienen como objetivo, realizar la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
- **Crédito de Consumo Prioritario:** Este crédito es otorgado a personas naturales, quienes destinan su capital a la compra de bienes, servicios o gastos que no se encuentren relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
- **Crédito Educativo:** Este Crédito tiene mucha relación con las operaciones de crédito entregadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en estos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes, y que la ley la certifique.
- **Microcrédito:** Este crédito es entregado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, el cual este capital estará 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.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Administradores:** son todos los miembros que conforman el consejo de administración, con sus representantes legales y quienes son los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, estos serán considerados administradores.
- **Cartera por vencer:** se puede decir que es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una institución a una cierta fecha límite.

- **Cartera vencida:** podemos decir que es el valor o saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** podemos decir que este valor es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** podemos definir que es el resultado de la suma de la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.
- **Crédito:** Es un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la Institución quienes se encargan de velar por la recuperación de los mismos.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Son las acciones concretas que se implementarán y reforzaran la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.
- **Exposición al riesgo de crédito:** podemos decir que es al saldo total de las operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.
- **Contrato de crédito:** es una herramienta por la cual la cooperativa se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste es obligado a devolverla en los términos y condiciones pactados.
- **Excepciones:** Son las Condiciones de poder entregar los crédito de tal modo que su perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.
- **Garantía:** podemos definir como cualquier obligación que se adquiere para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor, de tal modo que pueda responder a sus deudas.

- **Garantías Adecuadas:** podemos decir que dentro de estudio y la aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:
 - a) **Garantías auto-liquidables:** podemos decir que este tipo de garantías son las que Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, que se realizan en la misma institución, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades que también conformen el sistema financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;
 - b) **Garantía personal:** Conocemos a esta garantía como las obligaciones contraídas por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
 - c) **Garantía solidaria:** Se conoce que este tipo de garantía son aquellos en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
 - d) **Garantía de grupo:** Es aquella garantía que está constituida por 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 que se encuentren dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Este tipo de garantía será solidaria.
 - e) **Garantía hipotecaria:** podemos decir que estos créditos son aquellos que se encuentran constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
 - f) **Garantía prendaria:** este tipo de garantía son aquellos que se encuentran constituidos a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Incumplimiento:** Podemos definir esto como no cumplir con las obligaciones dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
- **Línea de crédito:** definimos como los cupos de crédito que son aprobados a un socio, por un monto determinado este puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.

- **Manual de crédito:** Es una herramienta de trabajo para la cooperativa, además de ser un documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar y aplicar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- **Plazo crediticio:** definimos como el tiempo estimado para la recuperación de un crédito que ha sido otorgado, el cual inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.
- **Proceso de crédito:** podemos decir que comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación dentro de la entrega de los créditos. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, visita al socio solicitante, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo, vigilancia y calificación hacia los socios con respecto de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación los cuales incluyen los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.
- **Riesgo de crédito:** definimos este riesgo como la probabilidad de pérdida que asume la cooperativa como consecuencia de no cumplir con las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
- **Riesgo normal:** Podemos decir que este tipo de riesgos corresponden a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
- **Riesgo potencial:** Podemos decir que este tipo de riesgos corresponden a todas las operaciones con calificación B1 o B2.
- **Riesgo deficiente:** Podemos decir que este tipo de riesgos corresponden a las operaciones con calificación C1 o C2.

- **Riesgo dudoso recaudo:** Podemos decir que este tipo de riesgos corresponden a las operaciones con calificación D.
- **Riesgo pérdida:** Podemos decir que este tipo de riesgos corresponden a las operaciones con calificación E.
- **Sustitución de deudor:** definimos a los cambios de deudores cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien mostrara la capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las que se acuerdan en la solicitud del crédito original.
- **Tasa de interés:** definimos los interese como el costo del dinero que se entrega como préstamo en una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

OPERACIONES DE CRÉDITO A DIRECTIVOS, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y PERSONAS VINCULADAS.

El Consejo de Administración desarrollara un análisis detallado de las solicitudes de crédito de los directores principales de los consejos, gerente, funcionarios con decisión de la Cooperativa y de las personas vinculadas, con el fin de realizar un estudio profundo de la capacidad de pago de cada sujeto que desean acceder a un crédito.

OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS

Dentro de la evaluación a los socios, los Asesores de Crédito deberán realizar una investigación profunda y exhaustiva de los socios que desean beneficiarse de un crédito, de forma que se demuestre que son clientes confiables, en el caso que exista y comprueben irregularidades de quien solicite un crédito no se aprobara, siendo las siguientes operaciones totalmente restringidas para poder acceder a un crédito:

- a) Todas las solicitudes que sean entregadas por personas naturales o jurídicas que no demuestren capacidad de pago.

- b) Son todos los clientes que se encuentran vinculados con actividades Ilícitas como el narcotráfico, lavado de dinero, entre otros negocios que sus ingresos provengan de actividades no legales.
- c) Todas las personas que la ley lo ampare y un Juez lo encuentren o lo haya declarado en bancarrota, quiebra legal o insolventes.
- d) Los extranjeros los cuales su situación o la de sus cónyuges no se encuentre legalizada en el país.
- e) Aquellos que provengan de socios y/o sus cónyuges que en la central de riesgos o buros de crédito presentan cartera castigada en cualquier institución del sistema financiero o empresa comercial.
- f) Todas aquellas personas que no hayan cumplido con sus obligaciones y haya pagado créditos con bienes en dación de pago.
- g) Todos aquellos préstamos que son dirigidos a una misma persona natural o jurídica y cuyo monto exceda del 2% (dos por ciento) del patrimonio técnico de la Cooperativa.
- h) Son aquellas solicitudes de personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos y/o materiales bélicos.
- i) Todos los de casinos, night clubs y moteles.
- j) Aquellos que se encuentre realizando comercialización de vehículos comerciantes de Vehículos.
- k) Son todas aquellas empresas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.
- l) Y todas aquellas instituciones a las que vayan en contra de la moral, ética y normativa vigente.

DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Podemos definir en la investigación como sujetos de crédito a las personas Naturales y Jurídicas hombres o mujeres, que reúnen las condiciones y requisitos que la Ley lo permita. Además podemos decir que nuestro sistema cooperativo tiene como objetivo en el mercado, al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., enfoca sus servicios y productos crediticios corresponde a las personas que sean trabajadores (ras) asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionistas independientes), formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, industria y/o producción, agricultura y/o

ganadería, pesca, etc., cuyo domicilio laboral o comercial esté dentro del área de cobertura geográfica de Cooperativa.

➤ **Créditos para personas Naturales y Jurídicas**

Todo crédito solicitado por una persona natural o jurídica, deberá solicitarse los siguientes requisitos:

Persona Natural

Serán considerados como personas naturales sujetos de crédito quienes cumplan con los siguientes aspectos:

- Ser socio de la cooperativa, contar con una cuenta abierta.
- Cumplir la mayoría de edad.
- Ser nombrado legalmente tener capacidad de contraer obligaciones
- Tener pleno goce de los derechos civiles y como socio
- Contar con capacidad de pago debidamente comprobado
- Estar al día en sus obligaciones con la cooperativa
- Serán sujetos de crédito los socios que registren un historial crediticio de riesgo de hasta con cinco calificaciones “B”
- Fotocopias de cédulas y papeletas de votación del solicitante y garantes.
- Copia de un servicio básico; agua, luz o teléfono.
- Roles de Pagos.

Personas Jurídicas

Consideramos como personas jurídicas o sujetos de crédito a las instituciones legalmente formadas o constituidas, capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles.

- Fotocopias de cédulas y papeletas de votación de Presidente y Gerente o representante Legal.
- Documento de legalidad de la empresa emitido por el ente de control
- Nombramientos de Directivos

- Copia certificada del acta de sesión, con la resolución de solicitar el crédito en la cooperativa
- Fotocopia del RUC.
- Última declaración de impuesto a la renta
- Tres últimas declaraciones de IVA.

REQUISITOS DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Son aquellas personas naturales que son propietarias de micro, pequeñas, medianas y hasta grandes empresas que demuestren las siguientes características:

- Que hayan cumplido su mayoría de edad o sean mayores de 18 años con capacidad legal para contratar.
 - También deben ejercer sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria el deudor o sus garantes, localizados dentro del área de influencia de la oficina operativa de la Cooperativa que recepta la solicitud de crédito, o zonas de interés de operación para la institución.
 - Aquellas personas que se encuentren desarrollando su actividad en los sectores de, producción comercio, industria, servicios, agricultura o ganadería.
 - Las personas que dentro de la cooperativa la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante.
 - Las personas deben pertenecer a la cooperativa como socio.
 - Aprobar encaje o la base referencial de apalancamiento o endeudamiento, según las condiciones del crédito a solicitar.
 - No podrá ser garante o deudor solidario de prestatario en mora en la Cooperativa.
 - Deberá confirmar que el sujeto de crédito en cuanto a la capacidad de endeudamiento y pago.
- a. Son todas aquellas personas naturales que laboren en relación de dependencia u otras actividades que reciban una renta fija mensual comprobable (empleados, jubilados y/o rentistas) con las siguientes características:
- Deberán ser mayores de 18 años con capacidad legal para contratar.

- Aquellas personas que mantengan una estabilidad domiciliaria el deudor o sus garantes, que se encuentren dentro del área de influencia de la oficina operativa de la Cooperativa que recepta la solicitud de crédito, o zonas declaradas como de interés de operación para la institución.
 - Las personas que hayan sido jubiladas, y que perciban su jubilación de manera continua y comprobable.
 - Las personas que en el caso de ser rentistas y que tengan contratos de alquiler vigentes.
 - Estos sujetos de créditos deberán ser socio activo de la Cooperativa.
 - Aprobar encaje o la base referencial de apalancamiento, según las condiciones del crédito a solicitar.
 - No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora en la Cooperativa.
 - Aprobar la capacidad de endeudamiento y pago que tiene el sujeto de crédito.
- b. Todas aquellas personas jurídicas que se encuentren legalmente constituidas y con tengan la capacidad legal para contratar, que cumplan las siguientes condiciones:
- Aquellas personas que realicen sus actividades empresariales con domicilio comercial localizado dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la Cooperativa, o zonas de interés de operación para la institución.
 - Aquellas personas que desarrollen su actividad en los sectores de producción comercio, industria, servicios, agricultura o ganadería.
 - Que la institución tenga como mínimo 6 meses de operación.
 - Contar con los Estados Financieros de su Organización.
 - Que la Institución se encuentre al día en sus obligaciones tributarias, evidenciado con la presentación de la última declaración de IVA e Impuesto a la Renta.
 - Deben contar con el nombramiento debidamente legalizado de su representante legal.
 - Que cuente con la autorización del estamento establecido en sus estatutos para la contratación y tramitación del crédito.
 - Debe ser socio activo de la Cooperativa.
 - Acreditar encaje o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del crédito a solicitar.
 - No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora en la Cooperativa.
 - Acreditar capacidad de endeudamiento y pago.

PERSONAS NO CALIFICADAS COMO SUJETOS DE CRÉDITO

- Quienes no hay cumplido su mayoría de edad
- Todas aquellas personas naturales o jurídicas que mantuvieren créditos en mora y que su calificación de riesgo sea de “C” en adelante.
- Personas naturales o jurídicas que presentaren referencias comerciales o personales desfavorables.
- Personas que presenten antecedentes o impedimentos legales de cualquier naturaleza.
- Personas naturales declaradas insolventes o personas jurídicas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.
- Personas naturales mayores de 65 años de edad.

DESTINO DE LOS CRÉDITOS

Dentro de la cooperativa de Ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., se tomará en cuenta el destino del crédito dependiendo de aquello que se va a financiar a fin de establecer y ofrecerle al solicitante, el plan de pagos más adecuado. Muy aparte, se analizará también su repercusión en la actividad económica del solicitante y el contexto, en forma integral, ya que se podrá tomar en cuenta o no en consideración los ingresos adicionales que pueda generar el crédito, a efectos de estimar la capacidad de pago del solicitante.

Por lo tanto, más allá del destino del crédito, lo que nos interesa es la capacidad de reembolso del crédito, lo cual, no sólo depende de la estructura del activo, sino también de la estructura de endeudamiento, las obligaciones con la unidad económica y fundamentalmente el mercado.

PROCESO DE OTORGAMIENTO CREDITICIO

En el otorgamiento de los crédito podemos decir que es el conjunto de políticas, acciones y procedimientos operativos utilizados por la Cooperativa con el objetivo de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos, siendo los siguientes:

- Promoción
- Recepción de solicitud y documentación
- Verificación e Inspección
- Análisis - Evaluación y Resolución
- Otorgamiento - Desembolso
- Seguimiento y Recuperación

OTORGAMIENTO CRÉDITOS DE CONSUMO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., ha definido como Créditos de Consumo todos aquellos entregados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o servicios que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de repago puede provenir de la remuneración, salario o renta fija periódica del deudor.

El destino de estos créditos comprende:

- Poder subir el nivel del presupuesto familiar.
- Poder realizar la compra de muebles, vestuario, artefactos del hogar y en general bienes considerados como de consumo personal y/o familiar.
- Poder Adquirir algún vehículo de uso privado.
- Poder financiar gastos de salud, estudios, vacaciones u otros servicios.
- Realizar pagos de obligaciones personales.
- Entre Otros

Políticas a cumplir en el Proceso de Crédito de Consumo

Subproceso: Promoción

Dentro del sistema cooperativo y en función de los planes de marketing, la alta gerencia podrá establecer y aplicar estrategias de venta de los productos mediante la visita directa a instituciones públicas o privadas en las que laboren potenciales clientes de los créditos de

consumo y formalizar Convenios Institucionales mediante los cuales la empresa pública o privada se compromete a la retención de los pagos para la amortización de los créditos.

Subproceso: Recepción de solicitud y documentación.

- Se debe realizar asignaciones con el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos de consumo. El Asesor o funcionario responsable informará al solicitante del particular.
- Todas solicitudes para obtener un servicio o crédito y Declaración Patrimonial deberá ser llenada y estar firmada por el solicitante. En un primer crédito es obligatoria la presentación de la documentación señalada.
- Al recibirá la Solicitud de Crédito, el responsable o Asesor de Crédito de la Cooperativa, confirmara que la misma contenga la información completa y complementará la información faltante durante la entrevista con el solicitante.
- En siguientes operaciones, el responsable o Asesor de Crédito analizara la información necesaria a actualizar. En todo caso, será obligatoria la actualización de la siguiente documentación:
 - Declaración Patrimonial del solicitante.
 - Certificado de ingresos y retenciones laborales (empleados públicos o privados).
 - Contratos de arrendamiento (rentistas).
 - Papeleta de votación.
- En el caso de los créditos que no estén respaldados con Convenios Institucionales de retención del pago, toda solicitud deberá contemplar el diagrama de ubicación del domicilio del solicitante.

Subproceso: Verificación e Inspección

- Para todos aquellos créditos bajo la modalidad de Convenio Institucional de Retención de pago no será necesario el realizar la inspección y verificación del domicilio del cliente, salvo criterio contrario del Asesor de Crédito.

- Es obligación realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el cliente en la Solicitud de Crédito y Declaración Patrimonial. Esta actividad será la responsabilidad del Asesor de Crédito encargado de Administrar la cuenta del socio, quien determinara los mecanismos más adecuados para la verificación. La ejecución de la verificación podrá ser delegada, sin embargo el Asesor de Crédito mantendrá la responsabilidad de la misma.
- Toda acción de verificación será registrada y reportada en el formato respectivo y formará parte del expediente de crédito.
- La verificación tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención a:
 - Permanencia de la empresa o institución en que labora.
 - Veracidad de la dirección domiciliaria proporcionada.
 - Validez y razonabilidad de los certificados laborales entregados u otras fuentes de ingreso (jubilados y rentistas).
 - Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados en la Declaración Patrimonial.
 - Para toda operación de crédito se consultará y se reportará la situación del socio en la Central de Riesgo y/u otros Buros de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa.

Subproceso: Análisis – Evaluación y Resolución

- Todos los créditos deberán contener el Informe de Análisis de Riesgo y Propuesta del Asesor de Crédito, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva, quien tiene la potestad de pedir mayor información, denegar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.
- La resolución de las solicitudes de crédito de los socios nuevos que no están bajo la modalidad de Convenio Institucional para Retención de Pagos, independientemente del monto, corresponderá al Comité General de Crédito.
- Se establece como condición obligatoria que el Asesor o Analista de Crédito responsable por la operación deberá participar siempre en la presentación del caso ante la instancia correspondiente.
- La evaluación contemplará los comentarios, valoraciones y observaciones realizadas por el Asesor sobre la voluntad y capacidad de pago del solicitante, determinados a través de la información proporcionada por el socio, información recopilada por la Cooperativa y experiencia crediticia con la institución. El Asesor recomendará las condiciones de

otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago. El informe contendrá la fecha de análisis y deberá estar respaldado por la firma del Asesor.

- Los créditos de consumo no son sujetos de períodos de gracia.
- La instancia resolutoria de crédito determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, garantía exigida y tasa de interés. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes.
- Todas las propuestas de financiamiento con las características indicadas a continuación deberán ser resueltas por el Comité General de Crédito:
 - Las de aquellos socios que mantengan operaciones de crédito directas o solidarias (cónyuges) vigentes con la Cooperativa.
 - Las de aquellos socios con incumplimientos en su comportamiento de pago de créditos anteriores.
 - Las que por alguna razón no cumplan con todos los requisitos establecidos.

Subproceso: Otorgamiento – Desembolso

- Para formalizar la operación el responsable de la instrumentación del crédito, requerirá la presentación de la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma.
- Bajo ningún concepto se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa.
- El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.

4.5.2 Criterios de calificación de las solicitudes de Crédito de Consumo

Que el monto de la cuota para la amortización del crédito no supere el 70% del remanente líquido, luego de deducir egresos de ingresos con excepción de los Créditos bajo Convenio.

OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO

La Cooperativa ha definido como Microcrédito toda aquella operación concedida a una persona natural, destinada a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuyo monto no excede los USD \$. 30,000.00 (TREINTA MIL DÓLARES AMERICANOS), cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

En la intervención con este segmento, la Cooperativa ha considerado dos metodologías de atención:

- Bajo el mecanismo de Asesor es de crédito de campo, con responsabilidad desde la promoción y búsqueda de los potenciales socios, que no tienen la posibilidad de presentar garantes personales de actividades formales o garantías reales suficientes;
- Bajo el mecanismo de asesores de crédito de oficina, responsables de atender a socios que se acercan a la Cooperativa, preparan por sí mismos la solicitud de crédito y tienen posibilidades de presentar.

4.5.3 Políticas a cumplir en el Proceso de Microcrédito

Subproceso: Promoción

Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los Microcréditos serán informados personalmente al socio. La promoción del servicio y captura de los socios puede darse bajo las siguientes modalidades:

- a. Promoción que realizan los Asesores de Crédito puerta a puerta;
- b. Promoción que realizan los Asesores en reuniones de trabajo con gremios organizados del sector;
- c. Cuando el socio se acerca a las oficinas operativas de la Cooperativa sea por efecto de referencia de otros socios o las campañas de publicidad que efectúa la Cooperativa;
- d. Visita directa a socios referidos por otros socios.

Subproceso: Recepción de solicitud y documentación

- Para asignar el número de operación y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida.
- Toda Solicitud de Crédito, Declaración Patrimonial y Formato de Información Económica del Negocio deberá estar firmada por el solicitante como respaldo de la veracidad de la información presentada.
- En el caso de socios que se acercan directamente a las oficinas operativas de la Cooperativa, la Solicitud de Crédito podrá ser llenada por el responsable el Asesor de Crédito.
- Si el solicitante por las características del sector micro empresarial, no dispone de información económica organizada de su negocio o su actividad agrícola, el Asesor de Crédito deberá levantarla y prepararla en los formatos establecidos para el efecto, para lo cual preverá la visita directa al negocio o sector agrícola y domicilio. El propósito de esta actividad es reducir el riesgo de crédito, apoyada en el análisis de información que brinde un juicio objetivo sobre la situación económica del negocio o actividad agrícola del núcleo familiar, del empresario, de empresas similares y del entorno. La evaluación de la información permitirá a su vez determinar la factibilidad y condiciones de otorgamiento del crédito solicitado.
- En siguientes operaciones u operaciones recurrentes, el Asesor de Crédito determinará la información necesaria a actualizar. En todo caso, mediante la visita directa al negocio, será obligatoria la actualización de la siguiente información y/o documentación:
 - Declaración Patrimonial.
 - Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
 - Toda solicitud deberá contemplar el diagrama de ubicación del negocio y del domicilio del solicitante. En los créditos posteriores, en caso de vigencia de la misma dirección se señalara mensaje “mantiene dirección registrada en archivos”, caso contrario será obligatorio el diagrama de ubicación.

Subproceso: Verificación e Inspección

- En toda operación de crédito, nueva o recurrente, es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación in situ del negocio y domicilio del socio, actividad que será de responsabilidad del Asesor de Crédito encargado del socio.

- El Asesor de Crédito responsable de la operación procurará el contacto con las referencias presentadas por el solicitante. Las consultas se podrán hacer por vía telefónica o en caso contrario visitando a las personas y/o empresas referidas en la solicitud. En caso de visitas personales este paso se podría llevar a cabo antes de visitar al cliente para su evaluación, a fin de disponer de alguna información que pueda corroborarse al momento de la evaluación. Toda la información proporcionada deberá quedar registrada de manera detallada en el formato respectivo.
- Para toda operación de crédito se consultará la situación del cliente y garantes en la Central de Riesgos y/u otros Buros de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa.

Subproceso: Análisis de Riesgo y Resolución

- Todos los créditos deberán contener el Informe de Análisis de Riesgo y Propuesta de Crédito, comprendiendo: comentarios sobre evaluación de referencias, situación y antecedentes crediticios del solicitante y garantes, situación sobre vinculación, datos sobre depósitos que mantiene en la Cooperativa, capacidad de pago, comentarios y observaciones sobre la voluntad moral de pago, evaluación de garantías y la propuesta de crédito preparadas por parte del Asesor de Crédito.
- El Informe de Análisis Evaluación y Propuesta de Crédito con firma de respaldo del Asesor se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado. El Comité responsable de la decisión tiene la potestad de pedir mayor información, denegar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.
- Se establece como condición obligatoria que el Asesor o Analista de Crédito responsable por la operación, deberá participar siempre en la presentación del caso.
- La propuesta de crédito presentada por el Asesor comprende las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo y forma de pago.
- La instancia final de resolución del crédito determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, período de gracia si lo hubiere. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes de la instancia resolutoria de crédito.
- Todas las propuestas de financiamiento con las características indicadas a continuación, deberán ser resueltas por el Comité General de Crédito:

- Las de aquellos socios que mantengan operaciones de crédito directas o solidarias (cónyuges) vigentes con la Cooperativa.
- Las de aquellos socios con incumplimientos no justificados en su comportamiento de pago de créditos anteriores.
- Las que por alguna razón no cumplan con todos los requisitos establecidos
- Las solicitudes de períodos de gracia, independientemente del monto.

Subproceso: Otorgamiento — Desembolso

- Para la formalización de la operación el responsable de la instrumentación del crédito requerirá la presentación de la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma. Bajo ningún concepto se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa. El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.

Subproceso: Seguimiento y Recuperación

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de Crédito. Por lo tanto deberá estar pendiente de los vencimientos.

- Es obligación del Asesor de Crédito ejecutar un seguimiento de los créditos:
 - Identificando los factores que hayan afectado el nivel de cumplimiento en caso de estar la obligación en mora. Es importante que se determine el carácter del incumplimiento: el solicitante "no quiere pagar" por haber destinado sus ingresos a otros fines o "no puede pagar" por un insuficiente nivel de ingresos, lo que posiblemente justifica una reestructuración de la deuda.
 - Toda actividad de cobranza será reportada a diario por el Asesor de Crédito en el Reporte de Cartera Real, mismo que formara parte del expediente de crédito.

- La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Asesor de Crédito quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la Cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido.
- En caso de no pago y a partir del 3er día de vencida la cuota de pago, se dará fiel cumplimiento al cronograma de cobranza establecido.
- Si culminado con el proceso de cobranza antes señalado, no se ha logrado ningún resultado, se remitirá el expediente del socio a Jefe de Crédito para que realice la acción prejudicial, según sea el caso.

4.5.4 Criterios de calificación de las solicitudes de Microcrédito

- Se determinarán los gastos e ingresos, del flujo de caja integral de la unidad familiar, considerando inclusive los gastos e ingresos que se generan fuera del ámbito del negocio.
- La estabilidad del negocio y experiencia del propietario será un factor determinante en la decisión del Asesor de Crédito.
- Se considera miembro de la Unidad Familiar, a todas las personas que habitan en el mismo domicilio, y/o personas cuyos gastos son cubiertos, total o parcialmente, con los ingresos de cualquier otro miembro. De esta forma, la evaluación debe incluir una apreciación sobre la interrelación entre los miembros de la unidad familiar y los probables riesgos de un alto gasto familiar.
- La estimación de gastos debe cubrir todos los conceptos e importes significativos. Se sugiere adicionar como mínimo un 10% para las cuestiones imprevistas.
- Para la determinación de los otros ingresos (netos) que proceden de fuentes secundarias de repago, solamente deben considerarse los ingresos netos que se mantendrán estables durante el plazo propuesto para el crédito.
- El analista debe solicitar referencias, mayormente verbales, de personas, proveedores, cooperativas, bancos, con los cuales el solicitante se relaciona.

Para determinar la moral de pago del solicitante no bastan las referencias escritas, sino sobre todo la investigación de la red social del solicitante. Para la determinación de la capacidad de pago del sujeto de crédito se establece una relación del 70% del Flujo Neto de Caja (incluyendo la unidad familiar).

ETAPAS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., deberá cumplir con las siguientes etapas para el otorgamiento de los créditos, ya sean para el personal de la institución como para sus socios:

- a) **Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.
- b) **Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Asesor de Crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el Asesor de Crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:
 - Condiciones del financiamiento
 - Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
 - Determinación de la voluntad de pago
 - Historial crediticio
 - Otros, en caso que se amerite de acuerdo al crédito solicitado.
- c) **Decisión de aprobación:** La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.
- d) **Seguimiento y recuperación:** Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

CONDICIONES A CUMPLIR EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.

- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
 - Naturaleza del negocio.
 - Referencias bancarias, personales o comerciales.
- a) Monto.- El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido y podrán devengarse de forma mensual.

- b) Plazo.- Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximo establecidos en el presente manual.
- Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o en Consejo de Administración, de acuerdo el solicitante.

4.6 CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS.

4.6.1 Niveles de Aprobación del Crédito

a. Consejo de Administración

Crédito de miembros de Consejos de Administración, Vigilancia de los gerentes, auditor interno y de los demás funcionarios y empleados de la Cooperativa que tengan funciones de aprobación y de las personas vinculadas a ellos, indistintamente del monto y hasta el 2% en forma individual y 10% como grupo del patrimonio técnico de la cooperativa al cierre del ejercicio inmediato anterior.

b. Comité General de Crédito

Desde USD. \$ 201 y hasta el 2% en forma individual y 10% como grupo del patrimonio

técnico de la Cooperativa al cierre del ejercicio inmediato anterior.

c. Gerencia

Refinanciaciones de los socios que así lo requieran.

d. Jefe de Crédito

De USD. 200 a USD. 3000

Préstamos emergentes, automáticos y CDH.

Toda operación de crédito que exceda en monto de los límites definidos será presentada por el Gerente General para conocimiento del Consejo de Administración, instancia que aprobará o rechazará la solicitud de crédito. En relación a estas normas, se fijarán los niveles de aprobación de acuerdo a cada producto de la cooperativa.

Los préstamos aprobados por Consejo de Administración, Gerencia y Jefe de Crédito serán reportados semanalmente al Comité de Crédito. Los créditos que debe aprobar el Consejo de Administración deberán tener el visto bueno de Jefe de Crédito.

1. Solicitudes para aprobar.
2. Requisitos de crédito, de acuerdo al tipo
3. Reporte de créditos emergentes y automáticos liquidados en la semana.
4. Acuerdos de pago en caso de haberlos.

4.6.2 Responsabilidades de los Niveles de Probación

4.6.2.1 Establecimiento de Áreas y Usuarios Vinculados

El presente manual orientará a sus lectores sobre las funciones y desempeños de cada una de las áreas y usuarios de la Cooperativa Nueva Esperanza Ltda., donde se debe coordinar labores de gestión a clientes morosos.

a) Consejo de Administración

b) Comité General de Crédito

- Gerente General
- Jefe de Crédito
- Asesor de Crédito

c) Todos los niveles de Aprobación

- Acta de aprobación

a. Consejo de Administración

Será el responsable de resolver sobre las solicitudes de crédito de los directores principales de los consejos de administración, de vigilancia, de los gerentes, y de los demás funcionarios de la Cooperativa que tengan funciones de aprobación y de las personas vinculadas, así como también:

- Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.
- Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.
- Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
- Aprobar el manual de crédito.
- Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
- Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

b. Comité General de Crédito

El comité de crédito estará integrado por tres miembros principales:

- Gerente General, quien lo presidirá
 - Jefe de Crédito, quien actuará como secretario.
 - Asesor de Crédito, designado por el Consejo de Administración.
-
- ✓ Adicionalmente deberá participar el funcionario de crédito responsable de la tramitación de la solicitud, el que tendrá voz pero no voto.
 - ✓ Las Solicitudes de Crédito, Declaración Patrimonial, Estados Financieros y Verificación de la Información y el Análisis, Evaluación y Resolución del Crédito deberán ser presentadas al Comité por el Asesor de Crédito o la persona responsable de la tramitación de la operación, adjuntando la documentación de respaldo.
 - ✓ El Comité deberá reunirse por lo menos una vez a la semana. Las decisiones serán por unanimidad y el resultado de las mismas se reflejarán a través de la firma de cada uno de los miembros en el Formulario de Resolución de Crédito, el cual debe contener los términos y condiciones en que se aprueba la propuesta. En las carpetas de los sujetos de crédito se archivarán las solicitudes y sus respectivos informes de análisis y aprobación.
 - ✓ Será requisito indispensable elaborar el Acta del Comité de Crédito de las reuniones para constancia de las decisiones tomadas, enlistando cada uno de los créditos aprobados con la información de: nombre del sujeto de crédito, número de socio y monto aprobado. La elaboración de actas, informes y archivo de las mismas será responsabilidad del Jefe de Crédito y Cobranzas.
 - ✓ Los niveles de aprobación otorgados al Comité no podrán ser delegados a funcionarios u otros organismos.
 - ✓ La responsabilidad y compromiso de las diferentes áreas participantes en el cumplimiento de las funciones asignadas a cada una de ellas, serán pieza fundamental para la obtención de un eficiente proceso de recuperación de cartera.

➤ **GERENTE GENERAL**

- Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración. (Se deberá considerar las Tasa de Interés Efectivas vigentes que se encuentran publicadas en la página web del Banco Central del Ecuador <http://www.bce.fin.ec>)
- Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.
- Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
- Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
- Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.

➤ **JEFE DE CRÉDITO**

- Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
- Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.

- Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
- Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito

➤ **ASESOR DE CRÉDITO**

El Asesor de Crédito no aprueba créditos, deberá solicitar la aprobación de emergentes y automáticos vía telefónica a Jefe de crédito, dichos créditos se legalizarán en los comités semanales.

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
- Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.
- Respalda cada operación con la documentación completa.
- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.

ACTA DE APROBACIÓN

La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Fecha, hora y responsables.
- b. Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.
- c. Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
- d. Firmas de los participantes.

4.6.2.2 Monto Mínimo de los Créditos Otorgados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito establece como monto mínimo de una operación de crédito es de USD \$. 200,00 (DÓLARES AMERICANOS) y hasta el 2% en forma individual y 10% como grupo, del patrimonio técnico de la Cooperativa al cierre del ejercicio inmediato anterior.

El monto máximo de un solo sujeto de crédito no puede exceder el 2% del patrimonio técnico en obligaciones directas, y con las obligaciones indirectas no podrá sobrepasar el 10%.

4.6.3 Condiciones de acuerdo al Crédito Solicitado

4.6.3.1 Montos

La cooperativa de Ahorro y Crédito establece los montos de los préstamos ya que tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante; así como con los riesgos a los que el prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales. Además de las restricciones legales y normativas vigentes, la Cooperativa podrá otorgar para cada tipo de crédito los siguientes montos máximos.

4.6.3.2 Plazos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., establece el plazo de los créditos a otorgar los cuales estarán en función de la capacidad de pago del solicitante y dentro de los plazos máximos establecidos por la cooperativa para cada grupo de crédito. Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito.

En caso de convenios especiales, podrá variar estos plazos, siempre y cuando sean aprobados por Gerencia. La cooperativa en función de la estructura de plazos de las captaciones y colocaciones la Gerencia General podrá establecer plazos máximos por productos y/o montos de crédito.

El Asesor de Crédito deberá tener el criterio apropiado y lo suficientemente razonable para proponer el plazo adecuado para el cliente. En caso de créditos realizados entre conyugues, el plazo será del monto del crédito de mayor cantidad. Y si fuesen los créditos por el mismo valor, se otorgará a un plazo razonable. Los plazos de crédito se establecen en cada producto sin embargo, tomaremos en cuenta esta referencia de plazos máximos, dentro de los cuales es obligación del Asesor de Crédito, negociar con los socios y lograr de acuerdo a su capacidad del pago, acortar los plazos.

4.6.3.3 Cuotas y Formas de Pago

El Comité General de Crédito establece que las cuotas y formas de pago en la negociación del crédito sean en función a la capacidad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica.

La forma de reembolso de los préstamos será de acuerdo al siguiente esquema:

- a) Cuotas constantes e iguales, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses.

4.6.3.4 Periodo de Gracia

El Consejo de la Administración en los convenios especiales determinara un periodo de gracia para la cancelación de la deuda, de no ser el caso no se otorgará periodos de gracia.

4.6.3.5 Tasas de Interés

En función a las recomendaciones técnicas del Gerente, el Consejo de Administración;

- Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación de la operación.
- No se cobrarán intereses sobre intereses.
- Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (El CUC en mención se encuentra disponible en la página web <http://www.seps.gob.ec/>)
- Los gastos adicionales de instrumentación del crédito podrán ser incluidos en la deuda total del solicitante, solo si estos fueron considerados en el análisis de capacidad de pago.

4.6.3.6 Garantías

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., la garantía constituye una herramienta de persuasión psicológica al prestatario, por lo tanto, previo al otorgamiento del crédito, su cuantía se relativiza con el análisis profundo, exhaustivo y concienzudo por parte del Asesor de Crédito.

Las garantías podrán ser líquidas, personales, o hipotecarias. En la determinación de la garantía a recibir se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo, según los siguientes lineamientos de la Cooperativa.

4.6.3.7 Encaje

El encaje constituye el saldo compensatorio que el socio debe disponer para la obtención del crédito y podrá servir para la cancelación total de la obligación. Si el socio mantiene Plan Cesantía el 60% del Encaje podrá ser considerado de este Plan. En caso de retiro del Plan Cesantía el Asesor de Crédito deberá retener el valor correspondiente al Encaje.

El encaje de créditos será distribuido de la siguiente manera:

4.6.3.8 Ampliación y/o Renovación de los Crédito

Se entenderá por Renovaciones a la generación de una nueva operación, que contempla un pago único al término de la misma, es decir la cancelación total de una obligación.

Cuadro 3: Condiciones de los distintos Tipos de Crédito de la COAC Nueva Esperanza Ltda.

TIPO DE CRÉDITO	MONTOS	PLAZO	TASA(%)	GARANTÍA
MICROCREDITO MINOR	Hasta \$1.000.00	12 meses	19,0%	Sin garante o FOGEPS
MICROCREDITO ACUMULADO SIMPLE	Desde \$1.001.00 hasta \$2.000.00	18 meses	20,0%	1 Garante o presentar una garantía hipotecaria.
	Desde \$2.001.00 hasta \$5.000.00	24 meses		
	Desde \$5.001.00 hasta \$8.000.00	36 meses	19,0%	
	Desde \$8.001.00 hasta \$10.000.00	48 meses		
MICROCREDITO ACUMULADO AMPLIADO	Desde \$1.001.00 hasta \$2.000.00	18 meses	19,0%	1 Garante o presentar una garantía hipotecaria.
	Desde \$2.001.00 hasta \$5.000.00	24 meses	19,0%	
	Desde \$5.001.00 hasta \$8.000.00	36 meses		
	Desde \$8.001.00 hasta \$15.000.00	48 meses		
MICROCREDITO CONPAPA	Hasta \$1.000.00	12 meses	19,0%	Sin garante o FOGEPS
	Desde \$1.001.00 hasta \$2.000.00	18 meses	19,0%	1 Garante o presentar una garantía hipotecaria.
	Desde \$2.001.00 hasta \$5.000.00	24 meses		
	Desde \$5.001.00 hasta \$8.000.00	36 meses		
Desde \$8.001.00 hasta \$15.000.00	48 meses			
MICROCREDITO COMPRAS PUBLICAS	Hasta el 70% del valor del contrato; monto máximo \$25.000.00	De Conformidad a Entrega de contrato	17,4%	1 Garante o presentar una garantía hipotecaria.
CONAFIPSE C	Desde \$1.001.00 hasta \$2.000.00	18 meses	17,4%	1 Garante
	Desde \$2.001.00 hasta \$5.000.00	24 meses		
	Desde \$5.001.00 hasta \$8.000.00	36 meses		
	Desde \$8.001.00 hasta \$10.000.00	48 meses		
CONSUMO	Hasta \$1.000.00	12 meses	16,20%	1 Garante o presentar una garantía hipotecaria.
	Desde \$1.001.00 hasta \$2.000.00	18 meses		
	Desde \$2.001.00 hasta \$5.000.00	24 meses		
	Desde \$5.001.00 hasta \$8.000.00	36 meses		
	Desde \$8.001.00 hasta \$15.000.00	48 meses		
VIVIENDA	Hasta \$25.000.00	180 meses	10,50%	Garantía hipotecaria.
CREDITO AUTOMATICO	El 75% del valor DPF.	Vencimiento DPF	14,00%	DPF

Fuente: COAC Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado por: Autora.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., aceptará las siguientes garantías: garantías hipotecarias, prendarias, personales o garantías solidarias, grupales, fianzas solidarias, garantías o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras de reconocida solvencia.

Todos los créditos deberán estar garantizados al menos por el 100% de la obligación

- Los créditos con monto aprobado hasta USD 2000,00 (Dólares Americanos) podrán otorgarse sin necesidad de constituir garantía, puesto que la experiencia con el socio, y la solidez de la nuestra tecnología crediticia utilizada en la institución se considera como respaldo para estos créditos y se ve reflejado en el comportamiento de cobro de la cartera.
- Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligación del socio.
- Se deberán considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la cooperativa.
- Los garantes deben ser personas mayores de edad, con ingresos y estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble.
- El análisis de la capacidad de pago de los garantes también deberá encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.
- Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al análisis realizado, el tipo de garantía para una operación de crédito.
- Las garantías hipotecarias y prendarias deberán constituirse en forma abierta, conforme a las disposiciones legales pertinentes y respaldarán todos los préstamos del mismo socio, se tomará únicamente el Valor de Realización del Avalúo.
- Se podrá verificar el estado de los bienes constituidos como garantía, si se considera pertinente, y exigir la reposición de los mismos con otros bienes equivalentes, si se determina que estos se han deteriorado.

4.6.4 Tipos de Garantías

- La cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., menciona que las garantías podrán ser líquidas, personales o hipotecarias aceptadas de manera individual o complementarias, de acuerdo al tipo de crédito a que este accediendo el Socio. En la

determinación de la garantía a recibir se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

4.6.4.1 Garantías Liquidas

Se entiende por garantía líquida el respaldo de una operación de crédito a través de depósitos de dinero en efectivo, los cuales quedan pignoralados a favor de la institución.

Al constituirse en una garantía de crédito el plazo del DPF debe ser mayor o igual al del crédito.

4.6.4.2 Garantía Personal o Fiduciaria

Se entiende por garantía personal el respaldo de una operación crediticia a través de una firma solidaria. El (los) garante (s) personal (es) puede (n) ser socio (s) o no de la Cooperativa, persona (s) solvente moral y económicamente, con actividad económica estable y domicilio propio.

4.6.4.3 Garantía Hipotecaria

Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles, terreno, casa, departamento, finca, de propiedad del deudor o en su defecto del fiador. Si el avalúo del inmueble es alto puede operarse.

4.6.5 Valoración de las Garantías

Todos los inmuebles que sean entregados en garantía o en dación en pago, serán valorados mediante un avalúo realizado por un perito evaluador, debidamente calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El avalúo deberá contemplar valor de mercado, valor de reposición y valor de realización. El perito evaluador deberá presentar el informe de avalúo en el tiempo determinado y con la respectiva firma de responsabilidad.

No se podrá realizar trabajos de peritaje para un solicitante de crédito que se encuentre dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

Documentación que deba recabarse con el fin de evidenciar la existencia de garantías a favor de la Entidad por el crédito otorgado, e información relativa a la guarda, custodia y seguimiento que se dé respecto de las mismas.

Deberán tener las siguientes características fundamentales:

- De alta liquidez, esto es fácilmente realizables en dinero en efectivo, sin muchos tramites operativos y legales.
- Capacidad para mantener su valor a través del tiempo.
- El Asesor de Crédito es responsable de recopilar la información y documentación necesaria para formalizar la garantía y el seguimiento respectivo.
- El Asesor de Crédito es responsable de la evaluación de crédito.
- En ningún caso las garantías personales podrán ser del cónyuge del prestatario.

EXCEPCIONES

El Gerente podrá autorizar las siguientes excepciones:

a) Firma del cónyuge en el pagaré:

- En créditos solicitados de hasta USD 1000,00 (Dólares Americanos)
- Cuando el deudor principal hipoteque o de en garantía un bien que no forme parte de la sociedad conyugal, siempre y cuando tenga personalmente suficiente capacidad de pago.

b) Déficit de cobertura:

Se podrá excepcionar un déficit temporal de cobertura de garantías, siempre y cuando se encuentre en proceso la constitución de las mismas y que por razones especiales previamente justificadas no se efectuaron en el tiempo previsto. El plazo otorgado para la regularización no podrá superar los 60.

c) Endeudamiento: Se podrá aprobar un exceso temporal de corto plazo en el cupo de crédito que un socio tenga en la cooperativa y mantenga un nivel de endeudamiento

moderado en el sistema, pero que su capacidad de pago le permita hacer frente a una nueva obligación y no afecte su liquidez.

d) Se puede exceptuar la concesión de un crédito con antecedentes de morosidad por los siguientes motivos:

- Que haya transcurrido al menos 3 años de cancelado un crédito en el que un socio haya registrado un record crediticio negativo en la cooperativa, pero que su situación económica actual le permite atender oportunamente la obligación.
- Por mora en casas comerciales o en el sector no regulado, y servicios básicos cuyo valor no exceda los USD 300,00 (Dólares Americanos)
- Cuando en su historial crediticio se registre una calificación adversa máxima de USD 300,00 (Dólares Americano) en otras entidades financieras. La excepción se dará para obligaciones en mora cuyos valores vencidos no sobrepasen los 60 días máximos.

e) Se podrá aceptar avalúos de peritos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que no se encuentren en el listado de aprobados por el Consejo de Administración, cuya fecha de elaboración no sea más antigua de los 60 días.

LÍMITES

4.6.6 Límites Normativos

- La concesión de operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica no podrá exceder el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.
- Los cupos 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, no podrán superar

individualmente el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

4.6.7 Límites Institucionales

- ACTIVOS IMPRODUCTIVOS

La cooperativa deberá monitorear de forma trimestral el nivel de activos improductivos en relación a los activos de la entidad, el cual no podrá ser superior al 5% de los mismos.

- CRÉDITOS VINCULADOS

Como política interna se ha determinado que los cupos de crédito para 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, no podrán superar individualmente el 8% del patrimonio y en su totalidad no podrán exceder el 10% del patrimonio.

DESEMBOLSOS DE LOS CRÉDITOS

Para los desembolsos que deba realizar la Cooperativa, una vez aprobada la propuesta de financiamiento por el Comité de Crédito (mediante la resolución de aprobación), se da paso a la formalización de las garantías requeridas debido al crédito solicitado, quedando así la operación expedita para ser desembolsada, luego de las verificar la documentación e información requerida y establecida en el Numeral 17 de procedimientos crediticios. Además, debe prepararse la documentación correspondiente para el desembolso.

Los desembolsos de las operaciones se realizarán en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., Además la documentación de respaldo de las operaciones, por ningún motivo saldrá de las oficinas. Todas las personas relacionadas con cada operación, deberán concurrir a las oficinas de la Cooperativa a efectos de firmar los documentos correspondientes. Ningún crédito deberá ser desembolsado sin haber completado la formalización de la documentación de respaldo. Los pagarés y otros documentos de sustento de las operaciones crediticias pasarán a Custodia de Valores y estarán bajo la responsabilidad del funcionario que administra esta área.

4.6.8 Vencimiento de los Créditos

En base a los requerimientos para la otorgación del crédito antes de realizar el desembolso, es importante que el beneficiario de la transacción, este manifieste su conformidad con la fecha de pago, ya que de esta manera, se evitará problemas de morosidad y justificaciones para no cumplir con el pago puntual.

4.6.9 Pre Pagos para Cancelaciones

Se aceptan cancelaciones y pagos por adelantado antes del vencimiento del plazo pactado, cobrando los intereses que correspondan al saldo de capital hasta la fecha del pago, adicionalmente y de ser el caso, se cobrará una comisión administrativa de acuerdo con las tarifas vigentes.

4.6.10 Sistema de Calificación de Socios

- **Institucional**

Se considerará el comportamiento de pago como un elemento de juicio importante en la evaluación de los acreditados que solicitan renovación de sus créditos, por esta razón se define un sistema de calificación de acreditados en función al cumplimiento puntual del pago de las cuotas. La calificación es una referencia para establecer políticas especiales con el objetivo de premiar o castigar al acreditado según su comportamiento de pago.

- **Condiciones para ser calificado**

El acreditado será sujeto de la calificación institucional a partir de que inicia su relación crediticia con la Cooperativa. En caso de que el acreditado nuevo pague anticipadamente, el saldo de su crédito vigente para tener acceso a otro crédito, el Analista de Crédito deberá verificar que haya cancelado al menos el 60% de las cuotas en condiciones normales (no por adelantado).

Para acreditados antiguos debe cancelar al menos el 40% de las cuotas en condiciones normales. La calificación vigente, se establece sobre la última operación; pero permanecerá en el historial del acreditado la calificación de cada una de las operaciones anteriores. La

calificación se calcula sumando los días de atraso de todas las cuotas; para posteriormente promediar entre el total de cuotas. Se clasificará en cinco categorías para acreditados ya existentes.

Tabla 19: Promedio días de Atraso

Promedio de días de atraso	Calificación
0 días de atraso	1 ó A1
Entre 1 y 8 días de atraso	2 ó A
Entre 9 y 15 días de atraso	3 ó B
Entre 16 y 20 días de atraso	4 ó C
Entre 21 y 30 días de atraso	5 ó D
Más de 30 días de atraso	6 ó E

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Autora.

En relación a las calificaciones 5 y 6, se evaluará el motivo del atraso y en caso de que existan evidencias claras de que el mismo no volverá a repetirse, siempre y cuando el atraso se deba a causas involuntarias del acreditado y que no hayan afectado definitivamente su capacidad de pago y la relación con la Cooperativa. En este caso, se volverá a operar con ese acreditado con la aprobación del Comité de Créditos.

No se volverá a operar con acreditados con atrasos superiores a 30 días, salvo excepciones bien justificadas y con la autorización del Comité de Créditos de Nivel 3 de acuerdo con el monto de crédito.

Esta calificación debería ir acompañada de una calificación subjetiva establecida y justificada por escrito por el Analista de Crédito, ya que existen una amplia variedad de motivos por los cuales se puede atrasar un acreditado, que no sea necesariamente por falta de voluntad de pago.

La calificación subjetiva toma como base de cálculo la calificación institucional del sistema informático y aplica un criterio que justifique o reafirme dicha calificación.

RIESGO COOPERATIVO

El estudio y tratamiento del riesgo consolidado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., hoy en día es considerado de gran importancia por la Alta Gerencia ya que al no dar la importancia necesaria podría ocasionar pérdidas monetarias, las actividades que conforman los procesos deben ser analizadas con el propósito de limitar la presencia de riesgos o contrarrestar el efecto que pueden ocasionar con la elaboración de un plan de contingencia con sus respectivas medidas de control.

Con este trabajo finalmente se podrá determinar si la administración se ha regido bajo ley y si sus reglamentos internos cumplen con la Normativa emitida por la Ley Popular y Solidaria, adicionalmente permitiendo construir e implementar una base que mitiguen los riesgos posibles que sean identificados y los controles que se deberían ejecutar.

▪ **Identificación**

La identificación efectiva del riesgo considera tanto los factores internos como externos que podrían afectar adversamente el logro de los objetivos institucionales.

Las instituciones financieras deberán identificar, por línea de negocio, los eventos de riesgo operativo, agrupados por tipo de evento y, las fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos.

Los tipos de eventos son los siguientes:

1. Fraude interno
2. Fraude externo

Mitigar significa reducir el riesgo. Para ello, es necesario crear un comité de riesgo operacional cuya misión consistirá en analizar las diferentes opciones posibles, en términos de costo – beneficio. Si el costo de mitigar un riesgo es mayor al efecto que causaría, no tendría ningún sentido mitigar riesgo.

4.6.11 Calificación de Crédito de Consumo

La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de consumo, concedida por la Cooperativa y su calificación será permanente y se efectuará en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, en base a los siguientes parámetros.

Tabla 20: Calificación de Crédito de Consumo

CATEGORÍAS	DIAS DE MORA
A-1 Riesgo Normal	0
A-2 Riesgo Normal	1-8
A-3 Riesgo Normal	9-15
B-1 Riesgo Potencial	16-30
B-2 Riesgo Potencial	31-45
C-1 Riesgo Deficiente	46-70
C-2 Riesgo Deficiente	71-90
D Dudoso Recaudo	91-120
E Pérdidas	Más de 120

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Autora.

a. Información de la Central de Riesgo

Los Asesores de Crédito deberán observar la calificación que el deudor registre en la Central de Riesgos así como también, si tiene cartera castigada o demandas judiciales. Esta información servirá de referencia para la calificación del deudor en la Cooperativa.

b. Evaluación del Riesgo

El Asesor de Crédito evaluará todos y cada uno de sus deudores, para determinar lo que a su criterio constituye la probabilidad de pérdidas por incobrabilidad y por lo tanto el nivel de provisiones requeridas individualmente por prestatario. En la evaluación se deberá considerar sin excepción los siguientes factores:

- Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito; así como, la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con la información financiera que presenten, la misma que deberá estar actualizada y documentada;

- Información proveniente de la central de riesgos, con relación al monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad;
- Experiencia crediticia del socio, con la institución y,
- Riesgo de mercado y del entorno económico

El Asesor de Crédito en conjunto con el Jefe de Crédito y Cobranzas deberá justificar con bases sólidas y demostraciones razonables a la Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo, la calificación otorgada.

El análisis en conjunto de estos factores debidamente ponderados, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene el deudor en la Cooperativa, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

Riesgo Normal (A) Categorías A-1, A-2, A-3

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la Cooperativa, como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. No deberán estar vencidos más de 15 días.

Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro.

Riesgos Potenciales (B) Categorías B-1 Y B-2

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a socios cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo.

Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificara que podrá ser superado a corto plazo.

En los casos en el que el flujo de fondos del deudor se convierta en insuficiente para cubrir el pago de la deuda, se deberá evaluar tal circunstancia y considerar la posibilidad de asignarle al crédito una categoría de mayor riesgo.

Riesgos Deficientes (C) Categorías C-1 Y C-2

Todos los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a socios con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de interés y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

Además deberán evaluarse en esta categoría, a los créditos cuyos deudores tengan antecedentes financieros insuficientes que no cumplan o de difícil comprobación y sobre los cuales no sea posible efectuar una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de adecuada información, especialmente con relación al origen del flujo de sus recursos y su real capacidad de pago. Si se añaden debilidades más profundas, el crédito deberá trasladarse a una categoría de mayor riesgo.

Dudoso Recaudado (D)

Los créditos agrupados en esta calificación poseen la característica propia de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:

- Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.
- Los créditos, para cuya recuperación se han ejercido acciones legales se considerarán de dudoso recaudo sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción.

Perdidas (E)

Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique. Bien sea porque los socios han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumible irreversible de su solvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adecuado.

4.6.12 Clasificación del Riesgo

Dentro del mercado financiero tenemos los siguientes riesgos.

Riesgo de Mercado: Se refiere a la incertidumbre generada por factores externos a la organización, pueden ser cambios en las variables macroeconómicas o factores de riesgo tales como:

- Tasas de interés
- Tipo de cambio
- Inflación
- Tasas de crecimiento
- Comportamiento del consumidor
- Introducción de productos nuevos
- Estructura de los activos y pasivos

Riesgo de Crédito: Un riesgo importante que enfrentan las instituciones financieras es el riesgo de crédito o el cumplimiento de una contraparte con el contrato estipulado. Este riesgo se encuentra no solo en créditos sino también en otras exposiciones dentro y fuera de la hoja del balance como garantías, aceptaciones e inversiones en valores.

Muchos problemas serios han surgido por la incapacidad de las instituciones financieras para reconocer activos improductivos, crear reservas para liquidar estos activos y suspender el devengamiento de intereses.

Riesgo de Liquidez: El riesgo de liquidez surge de la incapacidad de las instituciones financieras para acomodar decrementos en las obligaciones o para fondear incrementos en los activos.

Cuando una institución financiera tienen una liquidez inadecuada, no puede obtener suficientes fondos ya sea incrementando sus pasivos o convirtiendo prontamente a efectivo sus activos a un costo razonable, lo cual afecta su rentabilidad. En casos externos, la insuficiente liquidez puede originar la insolvencia de las instituciones financieras.

Puede ser de dos tipos:

- a) **Riesgo de Liquidez de Mercado:** el riesgo de que una determinada posición en el balance no pueda eliminarse rápidamente, liquidando la operación o contratando otra que la compense.
- b) **Riesgo de Liquidez de Financiación:** es el riesgo de no poder obtener, en caso de necesitarlo, fondos líquidos a un coste razonable.

Riesgo Operativo: Los tipos más importantes de riesgo operativo se refieren a fallas en los controles internos o el gobierno corporativo. Tales fallas pueden originar pérdidas financieras por errores, fraudes, incapacidad para responder de manera pronta o hacer que los intereses de las instituciones financieras se vean comprometidas de alguna otra manera, por ejemplo por sus corredores, funcionarios que otorgan préstamos u otros empleados que abusan de su autoridad o realizan negocios de manera no ética o riesgosa.

Otros aspectos del riesgo operacional incluyen caídas importantes de los sistemas tecnológicos de información o sucesos como incendios y otros desastres.

Riesgo Legal: Es la posibilidad de pérdidas debido por el incumplimiento de la legislación y por cambios regulatorios de las leyes por parte de las autoridades competentes. Es decir, el riesgo legal crece con la incertidumbre sobre las leyes, normativas, acciones legales aplicables y cambios en la normativa fiscal. Por tanto el riesgo legal incluye la exigibilidad legal, la legibilidad de los instrumentos financieros y la exposición a cambios no anticipados en leyes y regulaciones.

4.6.13 Políticas de Calificación del Riesgo

Los funcionarios del Departamento de Crédito y Cobranzas y de la Comisión de Activos de Riesgo, deberán cumplir con los lineamientos, normas, límites y procedimientos para la calificación de los activos de riesgo y constitución de provisiones por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

4.6.14 Proceso de Calificación de Cartera y Provisiones

De conformidad con las normas establecidas por el Organismo de Control, se observará para la calificación de cartera y contingentes el siguiente proceso:

- a) El Departamento de Sistemas, preparará la calificación automática, en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, según las periodicidades de mora establecidas para aquellos deudores de créditos de: consumo y microcrédito.
- b) El Departamento de Sistemas, emitirá el reporte de Calificación de Cartera de Consumo y microcrédito conteniendo la información requerida para el Informe de Calificación señalada en el numeral 8.3.
- c) Los Asesores de Crédito revisarán que la información de sus socios, presentada en el reporte de sistemas, sea correcta. Específicamente revisarán todos los deudores con cuotas vencidas, y por muestreo los deudores que no se encuentren en mora.
- d) En caso de detectar inconsistencias o disponer de información complementaria que según juicio del Asesor de Crédito, amerite una calificación inferior, serán reportadas para el correspondiente análisis y corrección.
- e) El Asesor de Crédito remitirá el reporte debidamente analizado y revisado al Jefe de Crédito y Cobranzas para su revisión y consolidación.
- f) El Jefe de Crédito y Cobranzas, remitirá el reporte revisado, consolidado y cuadrado al Departamento de Contabilidad, para la emisión del reporte final de calificación de cartera.
- g) El Jefe de Crédito y Cobranzas, presentará el resumen de la calificación en los formularios correspondientes a la Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo.
- h) La Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo, revisará por muestreo la calificación efectuada a todos los deudores de créditos.

- i) La Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo, emitirá el informe de la "Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones", para conocimiento del Consejo de Administración.

4.6.15 Calificación de Microcrédito

Los microcréditos serán calificados en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito concedidas por la Cooperativa, en base de los siguientes parámetros:

Cuadro 4: Calificación de Microcrédito

CATEGORÍAS	DIAS DE MORA
A-1 Riesgo Normal	0
A-2 Riesgo Normal	1-8
A-3 Riesgo Normal	9-15
B-1 Riesgo Potencial	16-30
B-2 Riesgo Potencial	31-45
C-1 Riesgo Deficiente	46-70
C-2 Riesgo Deficiente	71-90
D Dudoso Recaudo	91-120
E Pérdidas	Más de 120

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Autora.

4.6.16 Políticas para la Constitución de Provisiones

La Cooperativa ha establecido como política interna, la aplicación de los siguientes niveles de constitución de provisiones, para cada uno de los rangos de calificación de riesgo, de conformidad a los lineamientos establecidos.

Cuadro 5: Provisiones

CATEGORÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
	Mínimo	Máximo
A-1 Riesgo Normal	0.50%	
A-2 Riesgo Normal	0.51%	0.99%
A-3 Riesgo Normal	1%	4.99%
B-1 Riesgo Potencial	5%	9.99%
B-2 Riesgo Potencial	10%	19.99%
C-1 Riesgo Deficiente	20%	39.99%
C-2 Riesgo Deficiente	40%	59.99%
D Dudoso Recaudo	60%	99.99%
E Pérdidas	100%	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Autora.

4.6.17 Cartera Vencida

- Clientes cuya exposición global sea igual o menor a 10000 dólares (este monto puede variar en función del requerimiento de la Cooperativa).
- Clientes del segmento personas y pequeñas empresas (Pes).
- Clientes del subsegmento masivo con una morosidad igual o mayor a 16 días.
- Clientes del subsegmento 1 a 1 con una morosidad igual o mayor a 60 días.
- Clientes que no se encuentran demandados. La cooperativa recibirá para su recuperación créditos que se encuentren con el estatus de mora, vencidos y/o castigados, pero que no hayan sido demandados judicialmente.

4.6.18 Cartera Castigada

- Clientes del segmento personas y pequeñas empresas (Pes).
- Clientes que no se encuentran demandados. La Cooperativa recibirá para su recuperación créditos que se encuentren con el estatus de mora.

SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente y el Jefe de Crédito de la Cooperativa, que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado.

La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

EXPEDIENTES DE CRÉDITO

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. El Informe de crédito en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales y los ingresos de los últimos meses del socio.
- c. El Informe de Crédito deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.

- e. Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.
- f. En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.
- g. Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- h. Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.

CUSTODIA

El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

- a. Pagaré debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- b. Contrato de crédito debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago. (En el caso que aplique)
- c. Tabla de amortización debidamente suscrita por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- d. Documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa.
- e. Certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa.
- f. Documentos legales habilitantes originales que hayan permitido el otorgamiento del crédito tales como poderes, disolución de sociedad conyugal, nombramientos de Gerente, autorizaciones de Directorio o Consejo de Administración.
- g. Copia certificada de los estatutos actualizados en caso de personas jurídicas.
- h. Bitácora de custodia de los documentos con firmas originales de entrega/recepción.

RECUPERACIÓN DE CARTERA RÁPIDA Y EFECTIVA

La Cooperativa tiene el derecho de supervisar a su criterio, el adecuado uso del crédito es decir que los recursos otorgados se estén utilizando para el fin que se solicitó. El socio está en la obligación de brindar las facilidades a los representantes de la Cooperativa para la supervisión correspondiente.

De comprobarse desviación del uso del crédito, a fin distinto para el que se solicitó y concedió, la Cooperativa podrá declarar el préstamo de término vencido e iniciar la gestión de recuperación, por la vía administrativa o judicial.

4.6.19 Recuperación y Seguimiento de los Créditos Otorgados

La recuperación y seguimiento de la cartera de crédito estará bajo la responsabilidad del Asesor de Crédito no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte de las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

- a) Asesor de Crédito
- b) Jefe de Crédito y Cobranzas
- c) Gerente General
- e) Abogado (únicamente si los casos ameritan)

a) Asesor de Crédito

El Asesor de crédito debería priorizar la visita a socios nuevos con pago de primera cuota, y socios recurrentes que han presentado atrasos en las cuotas anteriores.

Las acciones a considerar para la gestión de la morosidad, son las siguientes:

Se recomienda realizar la visita al prestatario a partir del onceavo día en el atraso de las cuotas. De la reacción inmediata y oportuna depende el éxito de la cartera y la permanencia del Asesor de Crédito en la institución. Es responsable de organizar y efectuar la visita al socio, para tal efecto deberá comunicarse con su Jefe inmediato, para coordinar el apoyo logístico necesario.

Deberá realizar revisiones periódicas de las garantías, a fin de supervisar que mantengan la cobertura del crédito vigente. Para el caso de socios o personas naturales se pondrá un especial énfasis en aquellos que comiencen a desarrollar actividades complementarias a su trabajo principal, en especial atención cuando no exista experiencia previa o capital suficiente.

El Asesor de Crédito tiene bajo su responsabilidad la cartera de crédito, la que se clasificara de acuerdo a la antigüedad de saldos y en base a esa antigüedad se realizara el proceso de cobranza.

El Asesor deberá generar diariamente en la mañana el Reporte de Cartera Real que contendrá: el número de cuenta del socio, el nombre del deudor, el número de crédito, la fecha de vencimiento de la cuota en mora, número de cuotas atrasadas, saldo capital, totalidad de la deuda, números telefónicos de socio y garante, nombre de garante(s), y un casillero para observaciones, donde se anotara todas las novedades del proceso de cobranza, el reporte se lo archivara diariamente y estará bajo la custodia del Asesor de Crédito.

El original de este documento se anexará al expediente del socio, una copia para el archivo especial de "Compromisos de Pago", esto facilitará el control y el otro se entregará al socio para recordarle el acuerdo realizado.

Cumplir con el siguiente cronograma de cobranzas.

Cuadro 6: Cronograma de Cobranza

NIVELES	ACTIVIDAD	TIEMPO (DIAS)	RESPONSABLE
1	Llamada a deudor o garante	3-7	Asesor y Oficial de Crédito
2	Notificación a deudor	8-15	Asesor y Oficial de Crédito
3	Notificación a garante	16-23	Asesor de Crédito
4	Visita de Cobranza deudor y garante	24-30	Asesor de Crédito
5	Notificación de Abogado	31-36	Asesor de Crédito
6	Visita de Cobranza con Jefe de Crédito	37-45	Asesor y Jefe de Crédito
7	Trámite Judicial	50	Jefe de Crédito

Fuente: COAC NUEVA ESPERANZA LTDA.

Elaborado por: Autora.

La entrega de notificaciones se la debe hacer directamente al socio o garante(s), en caso de no encontrarlos se puede entregar el documento de cobranza a un vecino, familiar o conocido, sin embargo el Asesor de Crédito insistirá hasta encontrar al socio o garante.

Las llamadas de cobranzas, se las deberá realizar con todo el respeto y cordialidad.

Se puede cancelar cuotas atrasadas de crédito, con ahorros con un faltante del hasta el 10% del valor total de la cuota.

b) Jefe de Crédito y Cobranza

Es de su responsabilidad brindar el apoyo necesario al Asesor de Crédito, para la recuperación de los créditos con días de vencimiento mayor a 36 días, por la misma vía persuasiva que utiliza el Asesor.

Se recomienda que en todos los casos, en este nivel de atraso, se efectúen visitas frecuentes de cobranza, en las que se ejerza presión psicológica sobre el deudor.

A pesar que en estas visitas el Jefe de Crédito y Cobranzas acompañará al Asesor, en la presión conjunta ante el socio deudor, el Asesor de Crédito no queda liberado de su responsabilidad para recuperar el crédito.

c) Gerente General

Es el ejecutivo responsable ante el Consejo de Administración de mantener una cartera de crédito sana y de alta calidad, minimizando el riesgo crediticio. Por lo tanto, deberá mantenerse permanentemente informado a través del Jefe de Crédito y Cobranzas, de las acciones tomadas en las diversas instancias de gestión de recuperación. La información que utilizará el Gerente General será la siguiente;

Mensualmente, el Jefe de Crédito y Cobranzas entregará el "Resumen de saldos de cartera por Oficina correspondiente a la Agencia el que revelará la morosidad de la cartera a cargo de cada Asesor, por rangos de atraso.

d) Abogado

Es quien se encarga de los trámites legales, en el caso de existir un deudor que ya haya incidido en atrasos de su pago en crédito que se le ha sido otorgado, sin embargo se dará el seguimiento correspondiente de los casos que ocurran que hayan caído en cartera vencida. Sin embargo, se realizarán los acuerdos respectivos para poder llegar a un trato o un acuerdo de pago, en un plazo límite para que pueda cubrir su deuda.

El abogado realizará los trámites legales correspondientes al caso para el procedimiento que se debe seguir y además informará al Gerente General de las novedades acerca del moroso y a los acuerdos que se han llegado.

4.6.20 Gestión de Créditos Dudosos

4.6.20.1 Características

Para que la recuperación del crédito sea transferido al Jefe de Crédito y Cobranzas, deberá contar con una o más de las siguientes características:

- Acusar 60 días de mora a partir del vencimiento de la cuota.
- Poseer una calificación de C, D o E en la Cooperativa.
- Que se detecten hechos que debiliten la posibilidad de recuperación del crédito.

En el momento en que un crédito sea determinado como problemático o dudoso deberá ser transferido por escrito al Jefe de Crédito y Cobranzas con la evidencia de toda la gestión de cobranza.

El Asesor de Crédito deberá procurar al máximo la transmisión de información verbal y escrita sobre el deudor y de su relación con la Cooperativa.

4.6.20.2 Transferencia a Proceso Legal

En el caso que no se haya cumplido el plan de recuperación convenido o hayan sido agotadas todas las gestiones de cobro, se encargará a un abogado externo su recuperación, por medio del Jefe de Crédito y Cobranzas. De igual manera, el encargo se realizará por escrito.

4.6.20.3 Responsabilidades

Por la transferencia o encargo de la recuperación del crédito, la responsabilidad de seguimiento por parte del Asesor de Crédito no desaparece, principalmente para cubrir la eventualidad de que el crédito recupere sus condiciones normales.

Durante todo el proceso de recuperación, la responsabilidad por inobservancias, falta de seguimiento y análisis de alternativas de negociación del Asesor de Crédito o por errores en la selección, evaluación de socios y falta de seguimiento en la recuperación por parte del Asesor de Crédito no desaparece.

4.6.20.4 Administración y Cobranza

A fin de optimizar la gestión de recuperación de créditos vencidos se deberá seguir el siguiente proceso:

- Si el deudor es renuente a alcanzar acuerdos es decir, no existe voluntad de pago, ni interés en llegar a un convenio de pago, no devolvió las llamadas y no fue localizable en la dirección suministrada así como, si el garante demostró las mismas actitudes, el Jefe de Crédito y Cobranzas encargará a un abogado el crédito para su recuperación por vía judicial y pondrá en conocimiento de Gerencia.
- Si el deudor mostró voluntad de pago e interés en arreglar su situación, en las oficinas de la Cooperativa se establecerá un convenio de pago con un plazo razonable de acuerdo al caso, plazo que se podrá ampliar por una sola ocasión y si no se llegare a cumplir lo convenido, sin más trámite, el Jefe de Crédito y Cobranzas encargará a un abogado el crédito para su recuperación por vía judicial y pondrá en conocimiento de Gerencia.
- El convenio de pago deberá contener la justificación, los compromisos asumidos por el deudor y el plan de pagos para su cumplimiento.

4.6.20.5 Formas de Negociación

La Cooperativa en todo tiempo deberá sujetarse a todos aquellos mecanismos establecidos.

4.6.20.6 Abonos por partes

Se autoriza recibir cuotas parciales El Jefe de Crédito y Cobranzas pignorará las cuentas de los deudores que han suscrito un convenio de pago, de forma tal que los fondos que sean depositados, no puedan ser retirados

El Jefe de Crédito y Cobranzas tiene la facultad de cobrar la deuda respectiva a través de Nota de Débito de los fondos que disponga en la cuenta del deudor y garantes.

4.6.21 Reestructuraciones

Cualquier reestructuración solamente puede concederse a solicitud del deudor previa autorización de gerencia siempre y cuando exista una causa justificada y luego de haber agotado cualquier otra alternativa.

Una reestructuración puede ser la reprogramación del plan de pagos original del préstamo y deberá contemplar la totalidad del saldo de capital, los intereses deberán ser pagados por el deudor.

Para los casos de nuevos créditos reestructurados, previo visto bueno de gerencia, podrán otorgarse plazos mayores, que los establecidos para los productos de la cooperativa.

Las alternativas podrán ser:

- a) Ampliación del Plazo
- b) Sustitución de Obligaciones
- c) Sustitución de Deudor

El Asesor de Crédito, deberá demostrar que mejora significativamente la calidad del sujeto de crédito, la garantía y las perspectivas de recuperación de la deuda. Este procedimiento en ningún caso significará o permitirá la omisión de políticas, normas o lineamientos establecidos para un crédito nuevo. De igual manera, tampoco significará un cambio de calificación del deudor.

4.6.21.1 Débitos Bancarios

Los débitos que se realicen de la cuenta del Deudor, Codeudor o Garante para ser aplicados a la Operación a la que están atados, los realizará mediante un oficio el Departamento de Cobranza al Jefe de Cajas. Para el efecto no necesitará un respaldo físico firmado por el cliente.

Las autorizaciones de débito de la cuenta de un tercero (no Deudor, Codeudor o Garante) Si deberán contar con el soporte físico debidamente firmado por el propietario de la cuenta en el formato preestablecido por el Banco y supondrá una transferencia de dicho tercero a la obligación en cuestión. Para el efecto la Cooperativa deberá escanear la autorización, enviarla a la Unidad de Cobranza quien verificará que la firma sea la del titular de la cuenta, y una vez que tenga su aprobación en línea, detallar su aplicación en el archivo correspondiente.

4.7 PREPARACIÓN DE INDICADORES

Al analizar el área de mayor impacto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., se lo ha considerado al departamento de cartera de créditos ya que es el giro principal del negocio.

La cartera de crédito constituye una de las funciones básicas de la cooperativa y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo.

El interés que generan estas operaciones es la base para la rentabilidad de la institución y el grado de recuperación de los créditos servirán para efectuar nuevos préstamos a los socios.

La documentación básica que deben exigir las entidades serán todos los documentos necesarios para efectuar un análisis técnico de la situación del deudor que asegure la recuperación de los fondos colocados.

4.7.1 Cartera de Crédito por Vencer

Préstamos otorgados a los socios, en las distintas modalidades por la cooperativa cuyo plazo no ha vencido, se clasifican en créditos comerciales, consumo, vivienda, para la microempresa.

4.7.2 Cartera de Créditos que no Devenga Intereses

Créditos directos por más de treinta días o los calificados de dudoso recaudo o pérdidas, por lo que dejan de devengar intereses e ingresos. Se clasifican en comercial, consumo, vivienda, consumo.

4.7.3 Cartera de Crédito Vencida

Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han recuperado oportunamente. Registra el valor de los créditos, cuotas dividendos en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelados dentro de los 30 o 60 días posteriores a la fecha de su vencimiento. Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de clientes que no se hayan recaudado dentro de los 30 o 60 días posteriores a dicho pago.

4.7.4 Cartera Comercial

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

4.7.5 Crédito de Consumo

Son los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

Son personas naturales asalariadas las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben un pago por su trabajo sea sueldo, salario, jornal o remuneración. Son personas naturales rentistas aquellas personas que no trabajan (económicamente inactiva) pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, alquiler u otra inversión.

4.7.6 Crédito de Vivienda

Son operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como operaciones de crédito, comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación. En el caso de que las personas naturales que deben o están obligadas a pagar el crédito de vivienda, renten o faciliten el bien inmueble a otras personas, esta operación se clasificará también como crédito de vivienda siempre y cuando la operación esté ligada a no más de una unidad habitacional.

4.7.7 Plazos de Recuperación

Los plazos de recuperación máximo para cada producto crediticio guardarán concordancia con la situación económica – financiera de la cooperativa, la actividad a financiar, el tipo de crédito y las condiciones del mercado y de la disponibilidad de recursos financieros de la entidad.

El monto máximo de otorgamiento para cada producto crediticio, serán revisados permanentemente por la gerencia general, quien será el responsable de determinar y disponer los plazos apropiados a ser aplicados en la institución, el cual deberá estar respaldado en un análisis técnico, siempre que éstos no superen los 48 meses.

4.7.8 Provisión

La provisión se efectúan mensualmente para cubrir futuras pérdidas por el riesgo de recuperación de la cartera de socios, la provisión se lo realiza según parámetros que dicta.

4.7.11 Diseño Cuadro de Indicadores

Tabla 21: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “NUEVA ESPERANZA” LTDA

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRITICOS	CALCULO DEL INDICADOR	U. DE MEDIDA	FRECUCIA	FUENTE
% de créditos de consumo	Ingresos irregulares de negocios	Total Cartera / Cartera de Consumo * 100	%	Anual	Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.
% de créditos de vivienda	Garantía Hipotecarios	Total Cartera / Cartera de Vivienda * 100	%	Anual	
% de créditos Comerciales	Monto Solicitado	Total Cartera / Cartera Comercial *100	%	Anual	
% de créditos concedidos por oficiales	Incumplimiento del Plan de Mercadeo	Detalle de créditos desembolsados por Oficiales	Numero	Mensual	Reportes mensuales del módulo de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.
% de Número de Créditos Concedidos	Ubicación de las Agencias	Detalle de números de Créditos desembolsados por Oficiales	Numero	Mensual	
% de Crecimiento de Cartera por mes	Crisis Económica del País	Total créditos mes presente – Total Cartera mes Anterior / Total Incremento de la Cartera * 100	%	Mensual	Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.
% de Créditos de Socios Morosos	Desempleo de los Socios	Cartera Resolución + Vencida / Cartera bruta * 100	%	Mensual	Reportes del departamento de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

Fuente: Indicadores para medir el desempeño COAC Nueva Esperanza Ltda.

Elaborado por: Autora.

CONCLUSIONES

- En el Trabajo de Titulación dentro de la investigación del desarrollo de un Modelo de Gestión se conocieron los procedimientos y desempeño que se manejaba en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza Ltda.”, por lo que se observó, que es necesario la creación de una herramienta de trabajo para el otorgamiento de los créditos, con procesos estandarizados, que respalde un servicio de calidad por parte de la cooperativa, con el fin de evitar un alto grado de morosidad o cartera vencida a la terminación del periodo contable según lo establecido en la normativa vigente del Sistema Financiero Nacional.
- En el desarrollo de la investigación del Trabajo de Titulación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., también se pudo conocer que una problemática que tiene la cooperativa es la del personal que labora dentro de la institución, ya que estos no cuentan con el conocimiento idóneo de los procesos y la segregación de funciones que se deben seguir, para desenvolverse en el Departamento de Crédito, además de no contar con un sistema de capacitación con el fin de actualizar sus conocimientos en los nuevos cambios que se han dado en el Sistema Financiero.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., no cuenta con un Documento que respalde los procesos crediticios donde consten, herramientas, políticas, estrategias, indicadores de gestión, que faciliten los procesos a seguir en el otorgamiento de los créditos, de esta manera también que nos ayude a medir el desempeño de la institución, y poder conocer el nivel de eficiencia y eficacia que tiene la cooperativa ante sus socios al brindar sus servicios.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., al no contar con un documento que respalde sus operaciones crediticias, no cuenta con un nivel alto de desempeño por parte de la institución, por lo que existe la necesidad de crear un Modelo de Gestión de Crédito, con el fin de mejorar el proceso de otorgamiento de crédito, y disminuir la Cartera Vencida, en el cual se incluirá un Manual de crédito que orienta al desarrollo de procedimiento que se deben realizar en el departamento de crédito, con el fin que exista un documento que respalde los requisitos indispensables que se deberán aplicar y solicitar a los socios, para que estos puedan acceder de los servicios de la Cooperativa.
- Se recomendamos a la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., capacitar y concientizar al personal sobre los beneficios y la importancia de la aplicación del Manual de Crédito desarrollado para la Institución, con el fin de seguir los procesos y políticas implantadas en este documento, facilitando el desenvolvimiento en el área de crédito, además de crear como oportunidad de crecimiento profesional e institucional, permitiendo disminuir errores, asignación de responsabilidades y un mejor mecanismo de trabajo en equipo.
- En el Desarrollo del Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., se establecen procedimiento de calidad bajo herramientas, políticas, estrategias, indicadores de gestión, con el personal responsable en el Área de Crédito buscando la facilidad y la mejora en el otorgamiento de créditos, para una pronta recuperación de la cartera, con el fin de disminuir la morosidad de la Institución dando un debido seguimiento de los procesos desarrollados, y los beneficios que este documento está proporcionando a la cooperativa, de tal forma que ayude a la Toma de decisiones Gerenciales, y poder detectar las falencias, y poder corregirlas a tiempo.

BIBLIOGRAFIA

- Gutiérrez, L.** (2008). *Gestión de procesos*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Felicísimo, M.** (2013). *Gestión de procesos*. 2ª.ed. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Gómez &Partal,** (2010). *Gestión de procesos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Maldonado, M.** (2011). *Auditoría de gestión*. 4ª.ed. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Chiavenato, I.** (2006). *Administración de proyectos*. 4ª.ed. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Pérez, A.** (2012). *Introducción a la administración por procesos*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, P.** (2011). *Modelo de gestión administrativa*. 1ª.ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Salazar T. Mantilla, A.** (2014). *Modelo de gestión* 1ª.ed. México
- Pacheco, J. Castañeda W. & Caicedo. C.** (2002). *Indicadores integrales de gestión*. Bogotá: McGraw-Hill INTERAMERICANA S.A.
- Hernández, P, & Rodríguez L.** (2011). *Modelo de gestión administrativa*. 2ª.ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Johnson, Robert.** (2002) *Funciones de la Gestión Financiera*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Atehortúa Federico. Bustamante Ramón. & Valencia Jorge.** (2008) *sistema de gestión integral, una sola gestión, un solo equipo*, Los Ríos: Editores S.A.
- Sáenz, A.** (2003). *Auditoría de Gestión*. 2ª.ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Morris D, & Brandon J** (2004) *Reingeniería*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, & Rodríguez** (2006). *Introducción a la administración*. México: McGraw-Hill.
- López A, & González J.** (2008). *Administración de crédito y cobranza*. 2ª.ed. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.
- Pérez, J** (2008) *Contabilidad bancaria*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A

- Pérez, J** (2008). *Gestión estrategia de mercado*. Bogotá: Eco-Ediciones.
- Block, et al** (2013) *Fundamentos de administración financiera*. 4ª.ed. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Beaufond, R** (2005) *Fundamentos de gerencia de riesgo*. Venezuela: Condicha.
- Acción (2013) in Singh.
- Gómez, L.** (2008). *Análisis de crédito y cobranza*. Repositorio Universidad Técnica Equinoccial.
- Asamblea Nacional.** (2016) *ley orgánica de economía popular y solidaria*
- Burgos, N.** (2001). *Investigación cualitativa*. 2ª.ed. Madrid: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Cifuentes, R.** (2010). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Ávila, H.** (2012). *Introducción a la metodología de la investigación*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hurtado, J.** (2010). *Como formular objetivos de investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Álvarez, J.** (2008). *Como hacer investigación cualitativa*. (3ªed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Palacios Astudillo, Sandra Paulina; Duchitanga Plasencia, Ángel Eduardo;** (2012). *Función de las cuentas de orden, su uso y aplicación en las instituciones del sistema financiero ecuatoriano*. Cuenca: Ciencias Económicas y Administrativas.
- Norma Internacional de Contabilidad n° 7 (NIC 7).** (s.f.). *Estado de Flujos de Efectivo*.
- Pere Brachfield, A.** (2009). *Gestión del crédito y cobranza: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos*. Barcelona: Bresca, S.L.