

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

TÍTULO:

**Factores de riesgo de incobrabilidad en Cooperativas
de Ahorro de Crédito del sector rural de la provincia de
Cotopaxi.**

AUTORAS:

Borja Carrera, Mariuxi Lisbeth
Valencia Monar, Norma Angelita

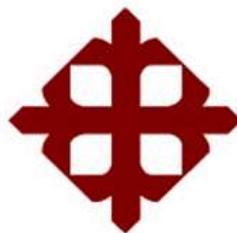
Trabajo de titulación previo a la obtención del grado del
título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

TUTOR:

Ing. Fernández Duque, Priscila Denisse, MSc

Guayaquil, Ecuador

12 de septiembre del 2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Mariuxi Lisbeth Borja Carrera y Norma Angelita Valencia Monar**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA**.

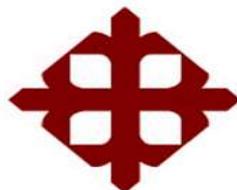
TUTOR

f. _____
Ing. Fernández Duque, Priscila Denisse, MSc.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
CPA. Vera Laura, MSc

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Mariuxi Lisbeth Borja Carrera y Norma Angelita
Valencia Monar**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Factores de riesgo de incobrabilidad en cooperativas de ahorro y crédito del sector rural en la provincia de Cotopaxi**” previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía., cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

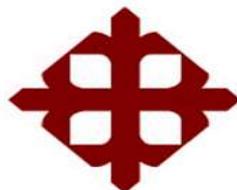
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2017

LAS AUTORAS

f. _____
Mariuxi Lisbeth Borja Carrera

f. _____
Norma Angelita Valencia Monar



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

AUTORIZACIÓN

**Nosotras, Mariuxi Lisbeth Borja Carrera y Norma Angelita
Valencia Monar**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Factores de riesgo de incobrabilidad en cooperativas de ahorro y crédito del sector rural en la provincia de Cotopaxi**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

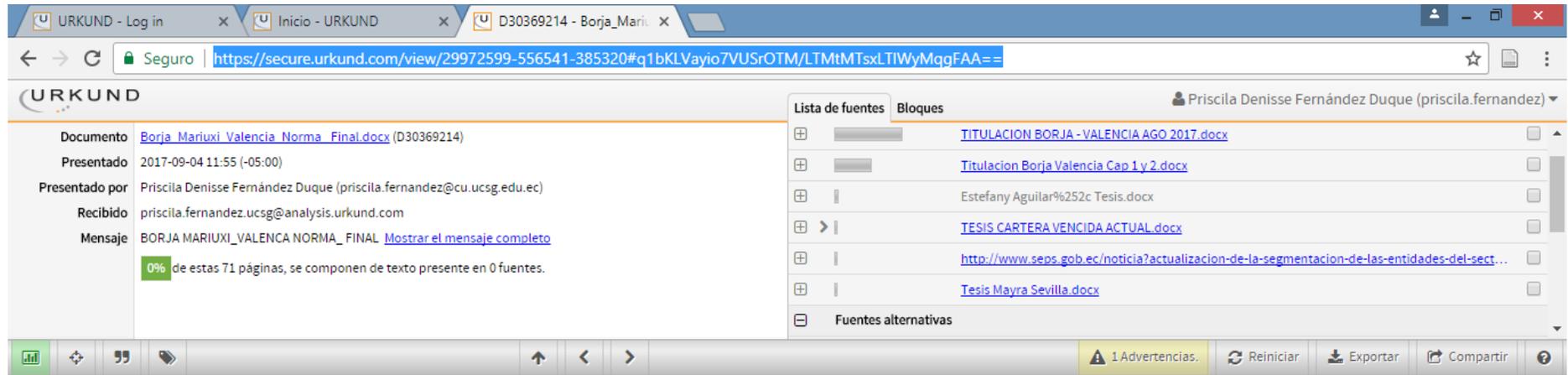
Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2017

LAS AUTORAS:

f. _____
Mariuxi Lisbeth Borja Carrera

f. _____
Norma Angelita Valencia Monar

INFORME URKUND



The screenshot displays the URKUND web interface. The browser tabs include 'URKUND - Log in', 'Inicio - URKUND', and 'D30369214 - Borja_Mariu'. The address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/29972599-556541-385320#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmQgFAA==>. The user is identified as Priscila Denisse Fernández Duque (priscila.fernandez). The document details on the left are:

- Documento: [Borja_Mariuxi_Valencia_Norma_Final.docx](#) (D30369214)
- Presentado: 2017-09-04 11:55 (-05:00)
- Presentado por: Priscila Denisse Fernández Duque (priscila.fernandez@cu.ucsg.edu.ec)
- Recibido: priscila.fernandez.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje: BORJA MARIUXI_VALENCA NORMA_FINAL [Mostrar el mensaje completo](#)

A progress bar indicates that 0% of the 71 pages are composed of text present in 0 sources. On the right, the 'Lista de fuentes' (List of sources) is shown with the following entries:

- [TITULACION BORJA - VALENCIA AGO 2017.docx](#)
- [Titulacion Borja Valencia Cap 1 y 2.docx](#)
- Estefany Aguilar%252c Tesis.docx
- [TESIS CARTERA VENCIDA ACTUAL.docx](#)
- <http://www.seps.gob.ec/noticia?actualizacion-de-la-segmentacion-de-las-entidades-del-sect...>
- [Tesis Mayra Sevilla.docx](#)

The bottom of the interface features a toolbar with icons for navigation and actions, including a warning icon for '1 Advertencias', and buttons for 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

LINK:

<https://secure.orkund.com/view/29972599-556541-385320#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmQgFAA==>

f. _____

Ing. Fernández Duque Priscila Denisse, MSc.

TUTOR

AGRADECIMIENTO

Con la humildad de mi corazón agradezco en primer lugar a Dios por ser mi guía, fortaleza y fuente de conocimiento durante estos años de mi carrera universitaria.

A mi papito de mi corazón por darme la oportunidad de llegar a lograr ser una profesional, por todo su sacrificio por darme lo mejor, me ha demostrado que con perseverancia todo se puede lograr.

A ti madre mía por ser mi ejemplo, he ir de la mano conmigo, por nunca dejarme desmayar.

A mi único hermano por siempre estar conmigo, y ser mi apoyo incondicional.

A mi tía Jessica que siempre me brindo su ayuda desde los inicios de mis estudios, gracias por estar conmigo en mis momentos más difíciles y por sus consejos.

Normita a ti, que vamos juntas desde la escuela, colegio y ahora compañeras de tesis; emprendimos una meta y lo logramos. Gracias por poder contar contigo, siempre serás mi mejor amiga.

De manera especial a mis amigas que siempre están conmigo, mis docentes que han aportado en mí con sus conocimientos a lo largo de mi carrera.

A mi tutora de tesis gracias por su apoyo, y los conocimientos para la elaboración de nuestra tesis.

Borja Carrera Mariuxi Lisbeth

AGRADECIMIENTO

El más profundo y sincero agradecimiento al padre celestial dador de vida, fortaleza y sabiduría para poder cumplir con esta anhelada meta.

A mis padres por su apoyo incondicional de manera moral y económica por siempre ver la manera de apoyarnos a nosotros sus hijos, por sus sabios consejos, gracias infinitamente por nunca abandonarme en los momentos difíciles y enseñarme que con constancia y perseverancia se logra aquello que parecía inalcanzable.

A mi motor fuente de inspiración mi hija Paulette Coronel Valencia, este angelito que vino alegrarme la vida quien me enseñó que rendirse nunca sería una opción, sino siempre luchar por lo que se quiere. A mi esposo amado por su paciencia, confianza y motivación para culminar con mis estudios.

Mis hermanos/as y demás familiares quienes han estado presentes ayudándome de una u otra manera en este proceso educativo y en el cuidado de mi niña para poder cumplir y llegar con este objetivo.

A mis suegros y cuñadas/os por la confianza brindada y apoyo moral que siempre he recibido por parte de ellos.

A mis amigas por apoyarnos siempre, en especial a Mariuxi Borja amiga querida compañera de infancia y de todo el proceso educativo y de tesis ahora gracias por tu amistad y tu apoyo por estar presente en los momentos importantes de mi vida. A su tía Jessica por su acogida y el cariño brindado.

A mi tutora de tesis quien ha sido un gran apoyo para la elaboración de este proyecto de titulación

Valencia Monar Norma Angelita

DEDICATORIA

A Dios; a mis padres por estar siempre de manera incondicional por cada sacrificio que hicieron para alcanzar cada una de mis metas y propósitos, creyeron en mí y mi futuro, esto es por ustedes, a mi hermano, sobrino, y toda mi familia por acompañarme durante el camino a cumplir este sueño de una carrera que compartimos, gracias a ellos soy lo que soy ahora.
Los amo.

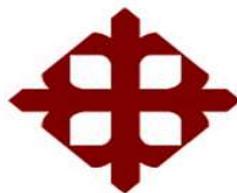
Mariuxi Lisbeth Borja Carrera

DEDICATORIA

Con amor y cariño mi carrera universitaria lo dedico a toda mi familia de manera especial a mis padres y esposo que con esfuerzo y sacrificio me han apoyado en esta etapa universitaria y a mi hija quien me da el valor y la fuerza para seguir adelante. Por todos ustedes este triunfo.

Dios es la fortaleza la verdad y la vida.

Norma Angelita Valencia Monar



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

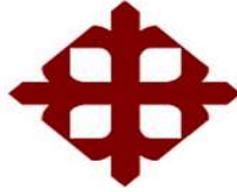
C.P.A. Laura Guadalupe, Vera Salas, MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

ING. Luis Heliodoro, Bravo Game, MSc.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

C.P.A. Walter Agustín Anchundia Córdova, MSc.
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

CALIFICACIÓN

f. _____

ING. PRISCILA DENISSE, FERNÁNDEZ DUQUE, MSc

TUTOR

INDICE GENERAL

Introducción.....	2
Antecedentes	2
Contextualización del Problema	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
Justificación.....	3
Pregunta de Investigación.....	4
Limitaciones	4
Delimitaciones.....	4
Métodos y Técnicas de Investigación.....	4
Capítulo 1: Marco Teórico	6
Marco Legal.....	6
Ley de Economía Popular y Solidaria	6
Organizaciones del Sector Cooperativo	6
Reglamento a la de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	13
Constitución	14
Estructura Interna de las Organizaciones del Sector Asociativo	15
Socios	16
Asamblea general	18
Fusión	20
El Cooperativismo	21
Principios cooperativos	21

Valores de cooperativismo	23
Claves del éxito cooperativo	24
Cooperativas de Ahorro y Crédito.	24
Importancia de las cooperativas de ahorro y crédito.....	26
Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.....	27
Inclusión financiera y las cooperativas	28
Crédito.....	29
Antecedentes del crédito.....	29
Definición de crédito.....	30
Importancia del crédito	31
Las 5 c de un crédito.....	31
Clasificación del crédito.....	33
Otorgación de crédito.....	34
Cobranza.....	34
Objetivo de la cobranza.....	35
Importancia de la cobranza	35
Aspectos generales de la cobranza	36
Proceso de la cobranza.....	37
Fases de la cobranza.....	37
Bases para una buena cobranza	38
Factores que afectan la cobranza	39
Razones por la cual un cliente se atrasa en sus pagos	40
Conductos para la cobranza	40
Cartera de cuentas por cobrar	41
Estrategias de cobranza.....	41
Diseño del sistema general de cobranza	41

Políticas de cobranza	42
Riesgo	43
Antecedentes del Riesgo	43
Clasificación de los riesgos financieros.....	43
Administración de Riesgo Crediticio.....	51
Avances en la administración de riesgos crediticios	51
Capítulo 2: Conocimiento del Negocio	53
Aspectos generales.....	53
Reseña histórica de la organización.....	53
Filosofía empresarial	55
Misión y visión de la empresa	55
Misión.....	55
Visión	55
Valores de la empresa	55
Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	56
Servicios.....	57
Descripción del mercado objetivo.....	57
Crédito.....	59
Determinación de los sujetos de crédito.....	59
Plazos de la operación de crédito	60
Estructura de administración y organización del área de crédito	62
Análisis y evaluación de un crédito	63
Niveles de aprobación de un crédito	63
Responsabilidad de todos los niveles de aprobación.....	64

Tipos de crédito que ofrece la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	65
Crédito de consumo	65
Microcrédito.....	66
<i>Características generales de los tipos de microcréditos.....</i>	68
Principales cargos y funciones en la agencia Moraspungo	68
Principales procesos de la organización	71
Proceso de crédito	72
Proceso de cobranza	73
Tratamiento de garantías	76
Análisis de la Composición de Cartera.....	80
Comparativos de otorgación de Crédito año 2015 y 2016	84
Análisis de Cartera en Riesgo	88
Capítulo 3: Metodología de la Información	93
Introducción.....	93
Muestreo	93
Recolección de datos	94
Capítulo 4: Resultados de la investigación.....	95
Diagrama de Ishikawa (amenaza a los factores de producción) (circunstancias negativas del cliente)	104
Conclusiones y Recomendaciones	105
Conclusiones.....	105
Recomendaciones.....	106
Referencias	107

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario año 2016 según sus activos.....</i>	28
Tabla 2 <i>Servicios Financieros de la Cooperativa</i>	57
Tabla 3 <i>Mercado Objetivo.....</i>	58
Tabla 4 <i>Montos y Plazos Máximos</i>	61
Tabla 5 <i>Niveles de aprobación de crédito.....</i>	64
Tabla 6 <i>Tipos de crédito de consumo</i>	66
Tabla 7 <i>Características generales de los tipos de microcréditos</i>	68
Tabla 8 <i>Acciones para la recuperación de la cartera en mora</i>	74
Tabla 9 <i>Información financiera 2015.....</i>	82
Tabla 10 <i>Información financiera 2016.....</i>	83
Tabla 11 <i>Créditos por tipo.....</i>	84
Tabla 12 <i>Concentración de cartera por tipo y segmentos.....</i>	86
Tabla 13 <i>Concentración de cartera total</i>	87
Tabla 14 <i>Cartera en riesgo año 2015</i>	88
Tabla 15 <i>Cartera en riesgo año 2016</i>	89
Tabla 16 <i>Resultados (Parte 1)</i>	95
Tabla 17 <i>Resultados (Parte 2)</i>	96
Tabla 18 <i>Resultados (Parte 3)</i>	97
Tabla 19 <i>Resultados (Parte 4)</i>	98
Tabla 20 <i>Resultados (Parte 5)</i>	99
Tabla 21 <i>Resultados (Parte 6)</i>	100
Tabla 22 <i>Resultados (Parte 7)</i>	101

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.....	56
Figura 2. Proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne	72
Figura 3. Composición de cartera año 2015.....	81
Figura 4. Composición de la cartera año 2016.....	81
Figura 5. Variación de cartera por tipo año 2015 – 2016.....	84
Figura 6. Comparación de la cartera microcrédito versus la cartera de consumo año 2015 – 2016..	85
Figura 7. Estadística de concentración por tipo de cartera año 2015 – 2016.....	86
Figura 8. Comparación de concentración de cartera microcrédito versus la cartera de consumo año 2015 – 2016.....	87
Figura 9. Cartera en riesgo por tipo de crédito y segmento año 2015.	90
Figura 10. Cartera en riesgo por tipo de crédito y segmento año 2016.....	90
Figura 11. Índice de Morosidad año 2015.	91
Figura 12. Índice de Morosidad año 2016..	91
Figura 13. Categorización de las entrevistas realizadas a socios de la cooperativa Virgen del Cisne.....	102
Figura 14. Actividades que se dedican los socios de la cooperativa que acceden a los créditos y las razones de incobrabilidad.	103
Figura 15. Diagrama de Ishikawa	104

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo determinar los factores de riesgo de incobrabilidad que afectan a una cooperativa de ahorro y crédito específica. Es decir que el propósito es determinar los factores que ponen en riesgo a la cobrabilidad. Como parte inicial de este trabajo se presenta la importancia de las cooperativas de ahorro y crédito ya que ayudan al desarrollo económico y de la población. Estas instituciones financieras en primera instancia están regidas por ley (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011). En virtud de este análisis hemos tomado como referencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del cisne agencia Moraspungo la cual es una sociedad de hecho dedicada a la intermediación financiera con productos y servicios para la Microempresa. El estudio se realizó bajo la metodología cualitativa con un enfoque analítico en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes. Como resultado del estudio se obtuvo que los factores que ponen en riesgo la cobrabilidad se genera por: amenazas a factores de producción que se compone de virus en animales, plagas; problemas de mercado compuesto por la caída de precios, falta de demanda; y circunstancias negativas de las personas como enfermedad, muerte, calamidad doméstica y catástrofes. Los resultados derivan en estrategias sugeridas para mitigar la incobrabilidad.

Palabras clave.- Cooperativas, crédito, cobranza, riesgo, incobrabilidad, factores, socios.

Introducción

El presente trabajo de investigación está enfocado en el análisis de los factores de riesgos de incobrabilidad que afectan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Por lo general estas instituciones financieras están ubicadas en el sector rural, donde es común el analfabetismo y la falta de acceso a los servicios financieros. Dado que la gran parte de la población son de bajos recursos económicos.

Las cooperativas de ahorro y crédito ayudan al desarrollo económico de las personas naturales o jurídicas representadas en pequeñas y medianas empresas, que requieren del acceso a un portafolio de servicios de crédito. Por este motivo las cooperativas compensan las necesidades de estos sectores brindando servicios de ahorro futuros, depósitos a la vista, crédito consumo, vivienda, educación o producción y seguros.

La estabilidad de las cooperativas de Ahorro y Crédito se basa en la recuperación de la cartera de los préstamos otorgados a los socios. El cobro de la tasa de interés por los créditos emitidos, son la principal fuente de ingreso de estas organizaciones que generan rentabilidad. La falta de conocimiento de los factores pueden afectar la cobrabilidad y su cartera puede verse afectada de manera significativa al no contar con un alto nivel de control frente a su riesgo de incobrabilidad.

Antecedentes

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito hoy en día se destacan por brindar sus servicios al sector de economía media y están compuestas por socios. Son regidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. A diferencia de los bancos que están en zonas urbana, controlados por la superintendencia de compañías. Las cooperativas de ahorro y crédito se localizan en zonas rurales.

Es importante para las cooperativas obtener ganancias de los servicios que brinda. “Esto se logra mediante la obtención de excedentes económicos de la actividad crediticia” (Soler, 1999). Una buena recuperación de la cartera asegura su estabilidad económica a largo plazo; basándose en el principio de empresa en marcha. Cumpliendo con este principio contable

se puede formar cimientos estables de capital para una expansión futura de la cooperativa en más ciudades.

Los factores de riesgo generan incertidumbre en la cobrabilidad de la cartera en las cooperativas de ahorro y crédito. Debido a que no sabe con certeza cuales serían sus efectos en los estados financieros reflejado básicamente en el estado de pérdidas y ganancias. Un análisis a tiempo de los factores ayudaran a la administración a la toma de decisiones oportunas.

Contextualización del Problema

Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador desarrollan sus actividades el marco jurídico y normativo de la Ley de Economía Popular y Solidaria. Las organizaciones de economía popular y solidaria están diseñadas para atender o ayudar a las poblaciones y personas de bajos recursos principalmente del sector rural. En el sector rural es común el analfabetismo por la falta de acceso a la educación, a los servicios básicos a la educación financiera a los servicios bancarios; por tal motivo el establecimiento de una cooperativa de ahorro y crédito en el sector rural es de gran importancia para el desarrollo de la población.

Objetivo General

Determinar los factores de riesgo de incobrabilidad en Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector rural.

Objetivos Específicos

1. Analizar los diferentes tipos de crédito y su morosidad.
2. Realizar un diagrama de Ishikawa que permita determinar los factores que pueden afectar la cobrabilidad en la cooperativa.
3. Sugerir estrategias de cobranza para reducir el impacto negativo de los factores de riesgo que se determinen.

Justificación

Esta investigación está orientada al reconocimiento de los factores que pueden afectar de manera significativa la cobranza, la cual se refleja en los estados financieros de la Cooperativa si no son identificados a tiempo.

Es de suma importancia desarrollar este tema que aporta conocimiento para la administración del área operativa de crédito. En consecuencia se puede asegurar una cobrabilidad oportuna y con responsabilidad, asegurando la recuperabilidad de la cartera en el tiempo pactado.

Pregunta de Investigación

Para el presente trabajo investigativo se realizara la siguiente pregunta ¿Cuáles son los factores de riesgo de incobrabilidad en Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector rural?

Se considera que la cooperativa no ha realizado ningún tipo de estudio para determinar cuáles son estos factores de incobrabilidad. Dado que crean incertidumbre y pueden afectar de manera significativa a la empresa .Es por ello que recae en la importancia de realizar este análisis para poder definir las implicancias y estrategias a fin de reducir su impacto.

Limitaciones

Esta investigación tiene como alcance abarcar toda la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia Moraspungo de la provincia de Cotopaxi, del departamento de crédito y cobranza y del departamento de riesgo para realizar un análisis del manejo de dichas áreas enfocado en los estados financieros, control de riesgos. En cuanto a la limitación no se puede acceder a los demás departamentos de la cooperativa que no incurran en la investigación.

Delimitaciones

El presente trabajo de investigación está enfocado a obtener información que nos proporcionara el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne agencia Moraspungo del cantón Pangua, localizada en la provincia de Cotopaxi y en los estatutos establecidos por las leyes del Ecuador.

Métodos y Técnicas de Investigación

Este trabajo de investigación es de tipo descriptivo, debido a que se va a realizar un análisis sobre los factores de riesgo que pueden causar una incobrabilidad de la cartera, para ello se recabara información de la situación real de la entidad. “Los estudios descriptivos buscan especificar las

propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 80).

Esta investigación toma información de una Cooperativa de Ahorro y Crédito que se dedica a la prestación de servicios como recepción de depósitos, otorgación de créditos y servicios financieros; está ubicada en la provincia de Cotopaxi. Por consiguiente se analizará el impacto de los diferentes tipos de crédito en los estados financieros específicamente en el estado de resultado verificando en los reportes de crédito de la agencia Moraspungo. Para ello se efectuará una comparación de los estados financieros de los años anteriores.

Por consiguiente para el cumplimiento del segundo objetivo se ejecutará un diagrama de Ishikawa que permita determinar los factores de riesgo internos y externos de la empresa que pueden afectar la cobrabilidad. Para el efecto se realizarán entrevistas a los socios de la cooperativa en la agencia Moraspungo. Finalmente una vez determinado estos factores de riesgo y sus implicancias en los resultados de la cooperativa; sugeriremos estrategias de cobranza para reducir dichos impactos en los estados financieros. Esta investigación es clasificada en la línea de regulación y control y se enfoca en una indagación de carácter cualitativo que se complementa con la recopilación de datos otorgados por esta entidad.

Capítulo 1: Marco Teórico

Marco Legal

Ley de Economía Popular y Solidaria

En primera instancia se debe conocer que en el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito están regidas por ley (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011). La Ley de Economía Popular y Solidaria define y rige el ámbito legal del sector financiero popular y solidario en los artículos 1 y 2. Dichos artículos mencionan lo siguiente:

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

Art. 2.- Ámbito.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento

Organizaciones del Sector Cooperativo

En la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) se define al sector cooperativo y las organizaciones que pertenecen a la misma. Además se establece el estatuto social que dependerá de su actividad, y la clasificación de las cooperativas. Mencionados en los artículos 21 al 28 que establecen lo siguiente.

Art 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales

en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

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

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Art. 24.- Cooperativas de producción.- Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo.- Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

El artículo 27 de la LOEPS mencionó que las Cooperativas de ahorro y crédito estarán regidas a lo dispuesto en el Título III de dicha presente Ley. Sin embargo el Título III Del Sector Financiero Popular y Solidario fue derogado. Consecuentemente se publicó en el Registro Oficial el Suplemento 332 el 12 de Septiembre del 2014 por el ejecutivo, el cual estableció lo siguiente:

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

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

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

En la sección dos del suplemento oficial 332 del 12 de Septiembre del 2014 dice lo siguiente sobre las cooperativas de ahorro y crédito.

Art. 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de

intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario.

Art. 446.- Constitución y vida jurídica. La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Una cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios

La liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de este Código y, supletoriamente, por las de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

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

Art 448.- Capitalización. La capitalización se perfeccionará con el aporte de un nuevo socio o con la resolución de la asamblea general que disponga la capitalización de los aportes para futuras capitalizaciones. Sin

embargo, si la capitalización involucra la transferencia de ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio.

Art 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

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

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

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

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia.

Art 451.- Órdenes de pago. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios, contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas de igual naturaleza, de acuerdo con las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y los convenios que se suscriban para el efecto.

Art 452.- Inversiones. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán invertir preferentemente, en este orden:

1. En el mismo sector financiero; y,
2. En el mercado secundario de valores o en las entidades financieras privadas.

Art 453.- Redención de certificados. Ninguna cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1 podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el 5% del capital social de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio económico anterior.

En caso de fallecimiento del socio, la redención del capital será total y no se computará dentro del 5% establecido en el inciso anterior; la devolución se realizará conforme a las disposiciones del Código Civil

La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del 5%.

No se podrá redimir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la cooperativa se encontrare sujeta a programas de supervisión intensiva, en los términos establecidos por la superintendencia.

Los porcentajes de redención del capital social de las cooperativas de ahorro y crédito del resto de segmentos serán normados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art 454.- Control. El control de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito se efectuará de acuerdo con los segmentos en las que se encuentren ubicadas.

Art 455.- Auditorías. Las cooperativas de ahorro y crédito contarán con auditores interno y externo cuando sus activos superen USD 5'000.000,00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América). Este valor se ajustará anualmente conforme al índice de precios al consumidor.

Las cooperativas de ahorro y crédito cuyos activos sean inferiores al monto señalado en el inciso precedente, contarán con las auditorias que determine el consejo de administración, de conformidad con las normas que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art 456.- Supervisión auxiliar. Los organismos de integración y otras entidades especializadas podrán colaborar con la superintendencia en la realización de una o varias actividades específicas de supervisión, cumpliendo las condiciones y disposiciones que dicte la superintendencia para el efecto. Los supervisores auxiliares serán responsables administrativa, civil y penalmente por la supervisión que efectúen.

Art 457.- Prohibiciones. Las cooperativas de ahorro y crédito, además de las prohibiciones, dispuestas en este Código que les fueran aplicables, tienen prohibido lo siguiente:

1. Adquirir acciones de entidades del sector financiero privado, salvo lo dispuesto en el artículo 443.
2. Conceder, bajo ninguna forma, preferencias o privilegios a los socios, administradores, funcionarios o empleados.
3. Exigir a los nuevos integrantes de la organización que suscriban un mayor número de aportes, cuotas o aportaciones de los que hayan adquirido los fundadores desde que ingresaron a la organización, o

que contraigan con la entidad cualquier obligación económica extraordinaria, que no la hayan contraído dichos integrantes.

4. Los directivos de las organizaciones quedan prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales, directa o indirectamente, con otras personas u organizaciones.
5. Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas ajenas a la organización, que les permita participar directa o indirectamente de los beneficios derivados de las medidas de fomento, promoción e incentivos que concede la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
6. Lucrar o favorecerse fraudulentamente de las operaciones y actividades de la organización y de los beneficios que otorga la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Igual disposición aplicará a los administradores de las entidades financieras de este capítulo.
7. Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la superintendencia y el público tengan derecho a estar informados.
8. Las demás establecidas en este Código, en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.

Las prohibiciones señaladas en los numerales 1, 5, 6 y 7 serán sancionadas como infracciones muy graves y las determinadas en los numerales 2, 3 y 4 serán sancionadas como infracciones graves, sin perjuicio de las sanciones y correctivos que se disponga y la nulidad de los actos prohibidos por este artículo.

Reglamento a la de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

El Reglamento general de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en su registro oficial suplemento 648 publicado el 27 de febrero de 2012. Fue expedido para establecer los procedimientos de aplicación de la Ley Orgánica de la

Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Constitución

Art. 7.- Requisitos para la creación de cooperativas.- Las cooperativas a través de su Presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo.
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incursos en impedimento para pertenecer a la cooperativa.
3. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario.

Art. 8.- Trámite de aprobación.- La Superintendencia si la documentación cumple con los requisitos exigidos en el presente reglamento admitirá a trámite la solicitud de constitución. En el término de treinta días, la Superintendencia efectuará el análisis de la documentación y, en caso de ser necesario, realizará una verificación in situ, luego de lo cual elaborará la resolución que niegue o conceda la personalidad jurídica a la organización y, en este último caso, notificará al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social para su inscripción en el Registro Público.

Si la documentación no cumpliera con los requisitos, se concederá un término de treinta días adicionales para completarla; y, en caso de no hacerlo, dispondrá su devolución. La Superintendencia mediante resolución, negará el otorgamiento de personalidad jurídica a una cooperativa, cuando determine que su constitución no es viable, por las causas establecidas en el informe técnico respectivo.

Art. 9.- Notificación para registro.- La Superintendencia una vez emitida la resolución de concesión de personalidad jurídica de una organización, comunicará del particular al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, para el registro correspondiente.

Art. 10. El Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social será el encargado de determinar la forma y los requisitos a través de los cuales los emprendimientos personales, familiares o domésticos se inscribirán en el Registro Público; de igual manera, determinará la periodicidad con la que se verificará el cumplimiento, por parte de las personas inscritas de los requisitos exigidos.

Art. 11.- Personalidad jurídica.- La personalidad jurídica otorgada a las organizaciones amparadas por la ley, les confiere la capacidad legal para adquirir derechos, contraer obligaciones y acceder a los beneficios que la ley les concede, en el ejercicio de las actividades de su objeto social.

Art. 12.- Autorización de funcionamiento.- La Superintendencia, simultáneamente con el registro de directivos y representante legal, emitirá la autorización de funcionamiento que será exhibida en la oficina principal de la organización. En la misma forma se procederá con la autorización de funcionamiento de oficinas operativas.

Art. 13.- Transformación.- Las organizaciones amparadas por la ley, podrán transformarse en otra de las formas previstas en la misma, mediante la aprobación de, al menos, las dos terceras partes del máximo órgano de gobierno, en sesión convocada especialmente para el efecto.

Estructura Interna de las Organizaciones del Sector Asociativo

Art. 18.- Órgano de gobierno.- El órgano de gobierno de las asociaciones EPS estará integrado por todos los asociados, quienes se reunirán ordinariamente cuando menos, una vez al año y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario. Sus decisiones serán obligatorias, para los órganos directivos, de control, administrador y la totalidad de sus integrantes.

Art. 19.- Órgano directivo.- El órgano directivo de las asociaciones EPS, será electo por el órgano de gobierno y estará integrado por un mínimo de tres y máximo de cinco asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, cuando menos, una vez cada trimestre y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario, previa convocatoria efectuada por el Presidente, señalando el orden del día a tratarse.

Art. 20.- Órgano de control.- Los integrantes del órgano de control de las asociaciones EPS, serán elegidos por el órgano de gobierno, en un número no mayor de tres asociados, quienes se reunirán, ordinariamente, cuando menos, una vez cada trimestre y, extraordinariamente, cuantas veces sea necesario, previa convocatoria efectuada por el Presidente de dicho órgano, señalando el orden del día a tratarse.

Art. 21.- Control interno.- El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas.

Art. 22.- Administrador.- El Administrador, bajo cualquier denominación, será elegido por el órgano de gobierno y será el representante legal de la asociación EPS. Será responsable de cumplir y hacer cumplir a los asociados, las disposiciones emanadas de los órganos de gobierno, directivo y de control de la asociación EPS.

El Administrador deberá presentar un informe administrativo y los estados financieros semestrales para consideración de los órganos de gobierno y control. El Administrador de la Asociación EPS está obligado a entregar a los asociados en cualquier momento la información que esté a su cargo y que se le requiera.

Art. 23.- Funcionamiento.- El número de vocales y el período de duración de los órganos directivos y de control, así como sus atribuciones y deberes al igual que las funciones del administrador constarán en el estatuto social de la asociación organizaciones del Sector Cooperativo

Socios

Art. 24.- Ingreso y registro de socios.- El Consejo de Administración de la cooperativa o del organismo de integración, aceptará o rechazará, en un plazo de treinta días, las solicitudes de ingresos de nuevos socios. El Gerente, dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia el registro de los nuevos socios, adjuntando una

certificación del secretario de la cooperativa, que acredite el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios.

La Superintendencia, en cualquier tiempo, verificará el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios y, en caso de incumplimiento, aplicará las sanciones previstas en la ley, al Secretario y vocales del Consejo de Administración, dejará sin efecto el registro y ordenará la separación del socio.

Art. 25.- Pérdida de la calidad de socio.- La solicitud de retiro voluntario surtirá efecto, transcurridos treinta días de su presentación, en caso de falta de aceptación por parte del Consejo de Administración.

La exclusión será resuelta por la asamblea general, en caso de graves infracciones a la ley, el presente reglamento o el estatuto social. De esta resolución, el afectado podrá apelar ante la Superintendencia dentro del término de cinco días contados a partir de la notificación con la exclusión.

En caso de fallecimiento de un socio la cooperativa dispondrá la liquidación de haberes del fallecido o podrá aceptar que sea sustituido por uno de los herederos que, cumpliendo los requisitos estatutarios y, previo acuerdo de los restantes herederos, sea debidamente aceptado por el Consejo de Administración.

Art. 26.- Liquidación y reembolso de haberes.- La liquidación de haberes de quienes hayan perdido la calidad de socio por cualquier causa, y el reembolso correspondiente, son obligatorias y se efectuará dentro de los noventa días siguientes, salvo en caso de apelación, en que el plazo transcurrirá a partir de la resolución dictada por la Superintendencia. La suma anual de reembolsos de haberes, por retiros voluntarios o exclusiones, no podrá exceder del 5% del capital social de la cooperativa.

Sin perjuicio de lo expuesto en el presente artículo, quien solicite su retiro voluntario, podrá recomendar a la cooperativa el ingreso de un reemplazante quien, previa aceptación como socio por parte del consejo de administración y habiendo cancelado la cuota de ingreso que corresponda, adquirirá las aportaciones del socio renunciante.

Art. 27.- Componentes de la liquidación.- En la liquidación de haberes, se considerará el monto de los certificados de aportación que posea el socio, los ahorros y depósitos de cualquier naturaleza, con excepción de los aportes para gastos de administración; y, los que por su naturaleza tengan el carácter de no reembolsables.

Los certificados de aportación además de los aportes de capital, incluirán las cuotas destinadas a la adquisición, construcción o remodelación de bienes inmuebles o para la ejecución de obras de urbanización en los mismos.

Asamblea general

Art. 28.- Asamblea general.- La Asamblea general es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al presente reglamento o al estatuto social de la cooperativa.

Art. 29.- Atribuciones y deberes de la asamblea general.- Son atribuciones y deberes de la Asamblea General:

1. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia.
3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes.
4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia.
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea.
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.

7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno.
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa.
9. Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social.
10. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución.
11. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.
12. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa.
13. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación.
14. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.

Art. 30.- Clases de asambleas.- Las asambleas generales, serán ordinarias, extraordinarias e informativas. Las asambleas generales ordinarias se reunirán por lo menos dos veces al año. En la primera asamblea anual, que se reunirá dentro de los primeros tres meses del año, se conocerá, aprobará o rechazará los informes económicos y de gestión del

Gerente y directivos; los estados financieros; se elegirá a los consejeros, cuando proceda estatutariamente, y se tratará cualquier otro asunto que conste en el orden del día determinado en la convocatoria.

Las asambleas generales ordinarias de las cooperativas de ahorro y crédito, podrán efectuarse anualmente. Las asambleas generales extraordinarias se reunirán cuando fueren convocadas para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

Art. 31.- Votaciones.- La elección y remoción de directivos o Gerente y la exclusión de socios, se efectuará en votación secreta. Los miembros de los consejos y comisiones, tendrán únicamente derecho a voz informativa, en la aprobación de sus informes, balances o en asuntos en que se juzgue su posible responsabilidad por infracciones legales o estatutarias.

Art. 32.- Mayorías.- Las resoluciones de la asamblea general y de los consejos, se tomarán con el voto favorable de más de la mitad de los asistentes, salvo los casos previstos en la ley, el presente reglamento y el estatuto social de las cooperativas.

Art. 33.- Elecciones, asambleas, delegaciones de asistencias.- Las elecciones de representantes, la organización y funcionamiento de las asambleas informativas y los aspectos tales como convocatoria, quórum y orden del día; así como las delegaciones de asistencia a las asambleas generales y de representantes serán establecidos por el órgano regulador

Fusión

Art. 47.- Fusión.- La fusión se resolverá en asambleas generales de las cooperativas a fusionarse, convocadas especialmente para ese efecto. La fusión podrá decidirse en cualquier tiempo, con el voto de las dos terceras partes de los socios o representantes.

Art. 48.- Formas de fusión.- La fusión se puede realizar de las siguientes maneras: 1. Por creación, esto es, cuando las cooperativas se disuelven sin liquidarse, constituyendo una nueva de la misma o distinta clase; y, 2. Por absorción, cuando una o más cooperativas, son absorbidas por otra que mantiene su personalidad jurídica. En cualquiera de los dos casos, la organización creada o absorbente, asumirá los activos, pasivos y

patrimonio de las disueltas, entregándose certificados de aportación a los socios, en la proporción que les corresponda en la nueva organización

El Cooperativismo

Según la Real Academia Española («RAE») el cooperativismo es la tendencia a organizar un régimen, especialmente en el orden económico y social. Movimiento tendente promover sociedades cooperativas. Sin embargo, otros autores mencionaron que el cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes. El propósito es constituir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y obligaciones en donde el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros (Fernández, 2006).

En el Ecuador el sistema cooperativo data de 1937.

Pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones cooperativas de primer y segundo grado. En esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotoras. Entre estos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social (Sánchez, 2015, p. 42).

Principios cooperativos

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es una organización que fue fundada en Londres en agosto de 1895, su sede fue trasladada en 1982 a Ginebra, Suiza. La organización, sujeta a la legislación belga, fue constituida como asociación internacional sin ánimo de lucro en fecha de 23 de mayo de 2013. Esta reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas del mundo entero. En su reglamento publicado el 11 de abril de 2013 en el artículo siete establece siete principios del cooperativismo. (Cooperativa de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional, s. f.)

El primer principio es membresía voluntaria y abierta, en la cual se estableció que las cooperativas son organizaciones voluntarias y abiertas a todas las personas que deseen ser parte de la misma. Los miembros de estas organizaciones pueden hacer uso de sus servicios como también estar dispuestas a aceptar las responsabilidades. Teniendo en cuenta que no habrá discriminación de género, condición social, racial, política o religiosa.

El segundo principio es el control democrático de los miembros, en donde las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, los cuales participan activamente en la definición de sus políticas y la toma de decisiones que regirán dentro de la organización. Las personas sean hombres o mujeres elegidos como representantes son responsables ante los miembros. En las cooperativas primarias, los integrantes tienen iguales derechos de voto (un integrante equivale a un voto) y las cooperativas de otros niveles están igualmente organizadas de manera democrática.

El tercer principio es la participación económica de los miembros, en la que aportan equitativamente para la constitución del capital de su cooperativa y lo gestionan democráticamente. Generalmente, una parte al menos de este capital es propiedad común de la cooperativa. Los miembros por lo general perciben una compensación limitada, cuando la hay, sobre el capital suscrito como condición para asociarse.

Los miembros de estas instituciones destinan los excedentes percibidos de la participación económica a los siguientes fines. En primer lugar al desarrollo de la cooperativa, eventualmente mediante la creación de reservas de las cuales una parte al menos debe ser indivisible, lo cual debe establecerse en los estatutos de la organización. Además se deben distribuir beneficios entre los miembros en proporción a las transacciones que éstos realicen con la cooperativa y brindar apoyo a otras actividades aprobadas por los miembros.

El cuarto principio autonomía e independencia establece que las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda tramitada por sus miembros. Estas instituciones sin fines de lucro pueden celebrar acuerdos

con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o aumentar su capital mediante fuentes externas. Estas negociaciones lo realizan con arreglos o condiciones que permiten a sus miembros conservar el control de manera democrática y preservar su autonomía cooperativa.

El quinto principio de educación, capacitación e información en la cual se establece que las cooperativas ofrecen educación y capacitación a sus socios, representantes electos, administradores y empleados. Con la finalidad que puedan aportar de manera efectiva al desarrollo de sus cooperativas aplicando los conocimientos adquiridos. La información que brindan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, se trata de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

En el sexto principio de cooperación entre cooperativas, especifica que las cooperativas sirven a sus socios con mayor eficiencia, creando cimientos y buenas bases para fortalecer el movimiento cooperativo; trabajando en unidad por una misma meta a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. Finalmente el séptimo principio trata sobre el interés por la comunidad en la que las cooperativas trabajan en pro del desarrollo sostenible de sus comunidades donde están establecidas aplicando políticas adoptadas por sus socios en sus asambleas.

Elba (2014) refirió que los principios cooperativos, en particular informan acerca de la propiedad y de los bases con las que debe regirse el sector cooperativo. Además de la gestión y del control que ejercen estos principios en las organizaciones, como también de los aspectos económicos relativos al interés por el capital y a la distribución del beneficio obtenido. Lo cual permite al público en general diferenciar con facilidad a las cooperativas de otras empresas.

Valores de cooperativismo

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) en el reglamento publicado el 11 de abril de 2013 en el artículo seis, estableció que el cooperativismo se basa en los valores de autoayuda, responsabilidad por los propios actos, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Conforme a la tradición de los fundadores, los socios de las cooperativas puedan crear y fomentar una

serie de valores éticos, a saber, la honestidad, la apertura, la responsabilidad social y la preocupación por los demás. Los cuales son requisitos y aspectos fundamentales para el correcto funcionamiento del sector cooperativo (Cooperativa de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional, s. f.).

Claves del éxito cooperativo

Mariño, et al. (2016) mencionaron que los estándares de finanzas son la clave del éxito en el sector corporativo de ahorro y crédito alemán y se resumen de la siguiente manera:

Intención de establecer un sistema de integración, fuertes estrategias para reducir los gastos de operación. Habilidades de escala y eficiencia, además ofrecer oportunidades de servicios a los socios de acuerdo a su condición económica. Ubicación en el sector, por lo general las cooperativas no compiten, buscan ayudar a las necesidades de los sectores rurales; creación supervisión y regulación de los riesgos que pueden afectar al sector cooperativo, aprendizaje y alineación.

Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Según De la Fuente y Díaz (2013) mencionaron que las cooperativas de ahorro y crédito

Se fundaron en Alemania en el siglo XIX, como un sistema de autoayuda, autorresponsabilidad y autoadministración, para el progreso de las familias y empresas. Este sistema ha demostrado una evolución continua y sostenida a través de los años y actualmente es una realidad en los mercados financieros más desarrollados de Europa y Norteamérica. Además que es una respuesta social en los países donde la banca atiende solamente a una fracción de la población (p. 233).

Cabe mencionar que el sistema bancario actual no ha logrado llegar ni cumplir con las exigencias de crédito a las zonas de bajos recursos de la sociedad. La presencia bancaria se encuentra primordialmente en ciudades y regiones con gran movimiento y actividad económica, por tal motivo han creado, instituciones financieras tales como cooperativas de crédito,

compañías financieras, entre otras, llamadas cajas de ahorros y préstamos en conjunto con el fin de atender a estos sectores excluidos (Martínez & Pérez, 2016).

Las cooperativas de ahorro y crédito han sido estudiadas y definidas desde diferentes perspectivas es por ello que Sánchez (2015) estableció lo siguiente:

Las cooperativas de ahorro y crédito promueven e incentivan el ahorro, la inversión y fuentes de empleo, generando progreso y desarrollo económico en la comunidad donde ejercen sus actividades y en el país. Tiene como función principal la captación de los excedentes de flujos de efectivo que se encuentran disponibles. Con la finalidad de entregarlos a los agentes económicos que los necesiten para la inversión, logrando de esta manera dinamizar la economía y que mediante estos recursos se pueden emprender proyectos que generen crecimiento e ingresos a la comunidad.

Lara y Rico (2011) refirieron que las cooperativas de ahorro y crédito se localizaron en regiones históricamente aisladas del desarrollo económico, específicamente en los sectores rurales. Por tal motivo las funciones que ejercen se enfocan principalmente a la atención de los sectores de la población de bajos recursos económicos ya que el acceso a los servicios bancarios es muy limitado por factores económicos y por la localización de sus instalaciones. Westley y Branch (2000) mencionaron que “las cooperativas de ahorro y crédito pueden competir con eficacia en mercados financieros modernos sin dejar de lado su misión social” (p. 2).

El objetivo fundamental que tiene las cooperativas de ahorro y crédito en su actividad, es el desarrollo del hombre. No obstante, dichas cooperativas deben actualizarse y desarrollar sus actividades con conocimientos técnicos y regirse al marco legal de su país de origen, para brindar un servicio de calidad a sus socios, que sea eficiente, efectivo y responsable. Además se caracterizan por la democratización de capitales, de ahorros y de crédito, por lo cual no existe relación ni centralización de recursos en pocas manos, lo cual es muy común en las entidades bancarias (Sánchez, 2015).

Importancia de las cooperativas de ahorro y crédito

Westley y Branch (2000) establecieron que las cooperativas de ahorro y crédito tienen gran trascendencia en América Latina por tres razones: Primero porque es considerablemente la principal fuente de financiación que otorga créditos de manera semiformal o formal más importantes para las microempresas, las cuales a su vez constituyen un componente de considerable magnitud dentro de la economía de la región. Segundo las cooperativas de ahorro y crédito poseen un extraordinario potencial de desarrollo y crecimiento, por último la tercera razón se centra en que las cooperativas de ahorro y crédito se hacen presentes para apoyar a las personas de escasos recursos.

Las funciones básicas de las cooperativas de ahorro y crédito han sido analizadas por Soler (1999) quien mencionó que es la recepción de depósitos, de pago y de crédito. La función de depósito hará énfasis en sistemas que garanticen el depósito de los socios, la función de pago se refiere a las trabas legales de las secciones para acceder a los sistemas de compensación de documentos de pago. Estas organizaciones disponen de un departamento de crédito en el cual se encuentra estipulado un marco legal propio que establece mecanismos de control de su actividad y delimitaciones para desarrollar operaciones financieras.

Según (Mariño et al., 2016) mencionaron que la COSEDE en Ecuador establece que para ser eficiente un sistema de seguro de depósitos debe de precisar un monto explícito con cobertura equivalente para los depositantes. Se encuentra definido en el artículo 328 del Código Orgánico Monetario y Financiero mencionando lo siguiente.

El monto protegido por el Seguro de Depósitos para cada persona natural o jurídica, será diferenciado por cada uno de los sectores financieros asegurados. El monto asegurado de los depósitos en las entidades financieras privadas y populares y solidarias, segmento 1, será igual a dos veces la fracción básica exenta vigente del impuesto a la renta, pero en ningún caso inferior a USD 32.000,00 (treinta y dos mil dólares de los Estados Unidos de América). El monto asegurado

de los depósitos para el resto de segmentos del Sector Financiero Popular y Solidario será igual a una vez la fracción básica exenta vigente del impuesto a la renta, pero en ningún caso inferior a USD 11.000,00 (once mil dólares de los Estados Unidos de América). El monto total a pagar por el Seguro de Depósitos en cada sector no podrá superar el total de patrimonio del respectivo fideicomiso (p. 7).

Sánchez (2015) mencionó que en el Ecuador la acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar la organización de cooperativas de ahorro y crédito. Dada la importancia y significatividad de las cooperativas de ahorro y crédito Kléver Mejía Caguasango Superintendente de Economía Popular y Solidaria mencionó que estas organizaciones de ahorro y crédito siempre tratan de distribuir, vía créditos, el mayor monto posible de los recursos que perciben de sus socios. La anterior es una diferencia estructural entre la banca privada y las cooperativas. Además Kléver Mejía Caguasango destacó que en los últimos 14 años, la recepción de depósito de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) presentó un crecimiento de 4.356 millones a 6.689 millones. («Superintendencia de Economía Popular y Solidaria», s. f.)

Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito

En referencia a lo dispuesto en artículo 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la resolución No. 038-2015-F, con fecha 13 de febrero de 2015, en la que se estableció la "Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario", en la que dispone. En su artículo uno que las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos.

Tabla 1

Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario año 2016 según sus activos.

Segmentos	Activos
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	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Nota: Tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016. Recuperado de: <http://www.seps.gob.ec/noticia?actualizacion-de-la-segmentacion-de-las-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario-segun-activos-2016>

Inclusión financiera y las cooperativas

Según Mariño, et al. (2016) refirieron que la inclusión financiera involucra la dirección y uso de los servicios financieros por parte de una población antes aislada a estos servicios, por encontrarse en situaciones de pobreza, fuera del área geográfica, o discapacidad. Además de la ayuda a las vías de progreso del sector pobre no bancarizado. Para Torre, et al. (2012) la falta de accesibilidad evidencia las barreras pecuniarias para la utilización de estos servicios financieros, tales como tarifas o balances mínimos, barreras no pecuniarias como falta de documentación, abrir cuentas o postular a préstamos

Es relevante la importancia del sector cooperativo de ahorro y crédito en el contexto del sector financiero. En junio del 2014 las cooperativas tuvieron una tasa de crecimiento del 12.13% anual. Según estadísticas de BM el Ecuador se coloca en los países de ampliación financiera en cuanto a los niveles de dirección y usos de los servicios financieros (Mariño et al., 2016).

Sin embargo Mariño, et al. (2016) recalzó que las Cooperativas de Ahorro y Crédito COAC Ecuador es el pionero en las cuentas de ahorro por cada 1000 adultos. Además Conservan una cobertura de canales con puntos

de atención disponibles para los permitidos clientes. Con el fin de atender nuevos segmentos, en integridad de la política de Economía Popular y Solidaria del estado Ecuatoriano determinado en la constitución y el plan nacional del buen vivir (Mariño et al., 2016).

Crédito

Antecedentes del crédito

Según Morales y Morales (2014) mencionó que los créditos siempre han sido concedidos a los diferentes actores de la sociedad. Con el fin de conseguir diferentes productos o emprender proyectos para los cuales necesitan de esta financiación. Estos préstamos van destinados a los campesinos para sus cultivos y pagar sus deudas, a los industriales para intensificar su capacidad de fabricación, a los comerciantes para la compra de su inventario y equipos de distribución, a los señores feudales con el fin de comprar armamento y contratar a los soldados necesarios para lidiar con otros feudos; y a los gobiernos, quienes necesitan finiquitar sus deudas.

El crédito se ha empleado a lo largo de la historia como una herramienta variada destinada para distintos fines sin restricción de género. En la época helénica, hacían uso de estos créditos los comerciantes y los negociantes para engrandecer y extender sus empresas; durante la época de los romanos, los prestamistas se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando éstos no podían cancelar la totalidad de la deuda contraída. Finalmente en los siglos XIX y XX se usó el crédito para reactivar la economía (Morales & Morales, 2014).

La palabra crédito según Morales y Morales (2014) viene del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa *cosa confiada*. Así, crédito, en su origen, significa confiar. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses (p. 23).

Definición de crédito

Morales y Morales (2014) definieron al crédito como un préstamo en dinero, donde el deudor sea hombre o mujer se compromete a reembolsar la cantidad solicitada en el tiempo o plazo previamente establecido. Este plazo puede verse reflejado en días, meses o años; de forma mensual, trimestral, semestral o anual según sea pactado, teniendo en cuenta los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. “El crédito es un compromiso pactado entre una persona física o moral y una entidad financiera a fin de otorgarle capacidad de compra por adelantado. El crédito permite realizar compras por anticipado con base en su capacidad de pago.”(Trejo, Martínez, & Venegas, 2017, p. 381)

Desde el punto de vista jurídico, al crédito se lo puede definir como un préstamo o una venta a plazos. También, se lo considera como un capital existente en donde intervienen (prestamista y deudor), con una garantía de restitución por parte del deudor. Esta garantía puede ser moral *cualidades personales, honradez, trabajo* o real *bienes muebles o inmuebles*; que permita al prestatario recuperar la Cartera otorgada (Morales & Morales, 2014).

El crédito como componente importante que integra la economía de las personas sean naturales o jurídicas tiene funciones básicas que han sido mencionadas por Morales y Morales (2014) las cuales permiten obtener los siguientes beneficios:

- a) Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población, generalmente los de bajos recursos económicos adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían comprar en pago de contado, ya que no cuentan con estos recursos.
- b) Fomento de uso de todo tipo de bienes y servicios.
- c) Expansión y apertura de nuevos mercados, al ofrecer considerablemente el poder de compra a los sectores de la población que utilizan estos préstamos que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado.

- d) Efecto multiplicador en la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula su producción, por ende se dinamiza la economía aportando al desarrollo tanto del prestamista como del prestatario.
- e) Da la posibilidad de adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean.

Importancia del crédito

Guerrero (2005) mencionó que el crédito es significativo ya que, es un factor que permite, mediante la recepción de depósitos la acumulación de capital a los agentes económicos; logrando de esta manera reunir recursos para luego ser invertidos en préstamos. Las personas naturales o jurídicas conformadas en grandes y pequeñas empresas a menudo recurren a la fuente de préstamos para incrementar sus inversiones productivas. Las instituciones financieras son intermediarios entre los que tienen recursos y las empresas o individuos que requieren de estos para producir.

Cuando se fracasa con los sistemas financieros se exteriorizan problemas en el aparato productivo de la organización. Las empresas o unidades productoras tienen que incurrir en gastos antes de que sea un producto terminado y pueda ser puesto a la venta; es decir, los fabricantes en cualquier nivel dependen de los adelantos que reciben del crédito. Esto facilita la generación de mayor producción, de ahorro siempre y cuando la rentabilidad de la inversión supere la tasa de interés de la deuda (Guerrero, 2005) .

Las 5 c de un crédito

Las 5 c del crédito considera los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito (Morales & Morales, 2014)

La primera c es la conducta y el objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y la disposición administrativa de los clientes. Se los realiza a través de un análisis cualitativo y específico del riesgo del deudor. Esto incluye examinar la calidad y toda la información que da el cliente a la organización para conocer si es verdadera, fidedigna y confiable;

además se debe verificar su historial de pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores.

Para realizar la evaluación de estos elementos se efectuará a través de la calificación de la conducta del deudor. Se lo realiza evaluando estos cinco factores. (a) Grado de evidencia en la información (b) experiencia de pago (c) conocimiento y experiencia del cliente (d) tipo de administración y estructura organizacional (e) toma de decisiones, asertividad y visión empresarial.

La segunda c es la capacidad de pago histórico su objetivo es analizar el historial de pago que presente el solicitante del crédito. Evaluando la habilidad y responsabilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero, es decir realizar un análisis de la capacidad de pago. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación.

La tercera c es la capacidad de endeudamiento y tiene como objetivo principal determinar la solidez del sistema financiero de la organización. Para ello evalúa y verifica la coherencia de los requerimientos solicitados conforme con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se aprecia el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez en donde se estudia la capacidad que tiene un deudor para poder cumplir con sus obligaciones, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

La Cuarta c trata sobre las condiciones macroeconómicas y su objetivo es analizar el comportamiento de la industria en su conjunto, para definir la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor, con respecto a los indicadores que muestran la variación de la economía. Estas condiciones macroeconómicas se centran en el riesgo país, en el que las entidades financieras asumen la probabilidad que pueda ocurrir un impago de las operaciones comerciales o préstamos que realizan a los

sectores públicos o privados de otro país. También se considera las perspectivas y el posicionamiento de las empresas y su participación.

Adicionalmente, Morales y Morales (2014) describe la quinta c, su objetivo es analizar y evaluar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir con sus obligaciones financieras contraídas, con base al desarrollo sostenible de su negocio, dentro de la industria; cumpliendo así con el principio contable de empresa en marcha. Para esto se analiza la fuente primaria de pago que son los recursos generados y de pago expresados en el balance del deudor. El segundo análisis se lo realiza de las fuentes alternas de pago que son los recursos adicionales del deudor para hacer frente préstamos obtenidos.

Clasificación del crédito

Las operaciones de crédito según Morales y Morales (2014) se clasifican normalmente siguiendo los siguientes criterios: su destino; las garantías que se otorgan para su obtención; la personalidad del prestatario y, finalmente, su duración.

Por su destino es un crédito que va dirigido a la fabricación o consumo. Este tipo de crédito se los coloca para inversiones productivas y proporciona a las organizaciones recursos para poder obtener un capital de trabajo con el cual desarrollar sus actividades, se lo invierte en compra de maquinarias y equipos adecuando la planta de producción. También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo a la actividad en específico para el cual va a ser utilizado, por ende se tomaría en cuenta la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción.

“Por las garantías otorgadas se distinguen por garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, que es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.”(Morales & Morales, 2014, p. 56). Se crea un compromiso de pago que certifique que el dinero prestado va a ser reembolsado en su totalidad.

Morales y Morales (2014) por su duración, es el plazo otorgado para el pago del préstamo y se distinguen a corto, mediano y largo plazo. Este

plazo dependerá del tipo de crédito y la razón para la cual va a ser destinado. Así, el crédito a corto plazo es no más de un año, incrementa el capital circulante de las empresas comerciales, industriales y de servicios. El crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para invertir en proyectos, procesos y productos cuyo ciclo es mayor de un año; finalmente el de largo plazo permitirá adquirir activos fijos.

Otorgación de crédito

Según Morales y Morales (2014) es una operación que se ejecuta al realizar la acción de prestar dinero a personas naturales o jurídicas sean estas pequeñas o medianas empresas, se toma en cuenta una promesa de pago por confianza y análisis de su historial crediticio. Otorgar un crédito significa efectuar un anticipo de dinero, o bien, otorgar un plazo para recibir un pago exigible en el tiempo previamente pactado. Desde la perspectiva legal, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos.

Los principales requerimientos que se establece para otorgar un crédito están orientados a evaluar la capacidad de pago de sus obligaciones para personas naturales. Se fundamenta en analizar las características de los usuarios para tomar la decisión de conceder o no el crédito. Si la respuesta es positiva se determina el monto a prestar, todo lo anterior con el fin de minimizar el riesgo crediticio y brindar este servicio crediticio de una manera oportuna (Medina & Paniagua, 2008).

- Capacidad de pago que son ingresos menos egresos del deudor.
- Capacidad de endeudamiento: bajo la variable nivel de endeudamiento, la calidad y composición de los activos.
- Garantías, personales o reales.
- Información proveniente de las centrales de riesgos.

Cobranza

Según Morales y Morales (2014) establecieron que la cobranza es la acción o resultado generado de la prestación de un servicio crediticio por parte de una entidad financiera, y su cobro se puede efectuar por diferentes vías. Este cobro no solo puede ser en efectivo, también se lo puede realizar

por medio de cheques o la recaudación de la papeleta de depósito a los clientes. La efectividad de la recuperación de la cartera es de suma importancia, porque de esta depende la estabilidad de la organización para que siga invirtiendo en este negocio y generando rentabilidad.

Objetivo de la cobranza

El objetivo primordial de la cobranza según Morales y Morales (2014) mencionaron que es mantener la buena voluntad de todos los deudores. Es decir conseguir que cancelen los créditos que se les han otorgado, pero que este pago no se forzado más bien que ellos deseen hacerlo de forma voluntaria. Por tal motivo es necesario poseer un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas de manera eficiente, oportuna y adecuada.

El efecto psicológico de exigir el pago de la deuda de forma puntual debe ser considerado cuando se realicen los cobros. Hacer que el beneficiario del préstamo tome conciencia que el préstamo otorgado tiene que ser reembolsado en su totalidad. Un mecanismo de cobro bien diseñado, cumplirá lo siguiente. a) Clasificar a los clientes de acuerdo con su respuesta para cancelar el crédito concedido, b) creando un sistema que comprenda varias actividades que la empresa ponga en marcha para que el cliente pague el crédito, diseñadas de acuerdo con la respuesta espontánea del cliente en el cumplimiento de las cláusulas del contrato de crédito (Morales & Morales, 2014).

Importancia de la cobranza

Los estudios realizados por Morales y Morales (2014) mostraron que el proceso de cobranza tienen gran relevancia para la organización porque de su eficacia y eficiencia en los cobros, la empresa podrá seguir produciendo y desarrollando sus actividades. Se presentan debilidades en este proceso y es de no contar con políticas de cobranza y descuidando el proceso que se debe seguir para el respectivo cobro. En las organizaciones la administración debe asegurar de que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento específico, con el objetivo de que haya mayor responsabilidad.

Aspectos generales de la cobranza

La cobranza debe de reunir tres aspectos substanciales: (a) adecuada, (b) oportuna y (c) completa según Molina (2005) refirió lo siguiente:

Para obtener una cobranza oportuna es preciso tomar referencia el historial de cumplimiento de pagos del solicitante del préstamo, no todos los clientes en una empresa actúan de igual manera. Hay que saber que procedimiento se debe seguir por ejemplo si un cliente ocasionalmente presenta un retraso en su pago, sería un grave error que se le amenazara con un abogado ya que esto ocasionaría que dejara de hacerlo por la molestia ocasionada. Indudablemente no es lo mismo un cliente común para la empresa que una persona de relevancia social, económica o política.

En este caso la firmeza de la cobranza o las políticas aplicadas deben ser de modo o estilo y estar de acuerdo con el tipo de cliente de que se trate. Por tal motivo valdría consultar con el inmediato superior a fin de establecer el grado de presión y las acciones a tomar para recuperar la cartera. Tomando en cuenta que un correcto y cuidadoso proceso de recuperación de cartera marcará la diferencia en cobro (Molina, 2005).

Molina (2005) mencionó que oportuna es normal que las personas naturales o jurídicas adquieran compromisos financieros en un momento dado. Pero cabe la posibilidad de rebasar su capacidad de pago. Es por ello la importancia de que la cobranza se efectúe en el día y hora señalados. Si se realizara después, pudiera darse el caso de que otros cobradores llegaran antes o que gasten el dinero, agotando los recursos disponibles para cubrir sus otros pasivos.

Completa esta característica mencionada por Molina (2005) de la cobranza, se refiere a que es responsabilidad del departamento de crédito y cobranza recuperar en su totalidad la cartera de la organización. Es muy habitual que los clientes dejen montos pequeños o medianos sin cancelarlos, con la finalidad que a medida que pase el tiempo las organizaciones se olviden y se vean sujetas registrar un ajuste o darles de baja. Debido al

trabajo abrumado del departamento es frecuente que se tome mayor atención en los montos más significativos.

Molina (2005) refirió que la labor de cobranza efectuada con un buen sentido profesional habla muy bien de la organización que brinda estos servicios. Dado que “la responsabilidad del departamento de crédito y cobranza es recuperar las cuentas y documentos por cobrar en su totalidad” (Morales & Morales, 2014, p. 10). Por tal motivo la cobranza debe de ser ejecutada de manera agradable, con el fin de que el cliente se sienta complacido con la buena atención recibida, posteriormente poder solicitar de nuevo un crédito porque se ha llevado una buena experiencia en esta institución.

Proceso de la cobranza

El proceso de cobranza debe regirse por una serie de pasos que debe ejecutarse de manera repetitiva en los departamentos de crédito y cobranza. Por ende se debe considerar la preparación de la cobranza, entrega de la cobranza, el trabajo del cobrador; y la recepción de la cobranza en dicho departamento. Para efecto cumpliendo a cabalidad estos pasos se obtendrá como resultado una buena recaudación de la cartera colocada por la organización (Molina, 2005).

Fases de la cobranza

Según lo señalado por Morales y Morales (2014) la primera fase es la prevención del incumplimiento del pago de un cliente, en donde se trata de disminuir el riesgo de mora y de incobrabilidad. Asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no cancelan sus obligaciones. Posteriormente contar con un equipo que sea especializado en la recuperación de la cartera de clientes morosos.

La segunda fase de la cobranza se basa en crear acciones encaminadas en recuperar los adeudos en tempranas instancias de mora. Por consiguiente la tercera fase es la recuperación de los adeudos de créditos en mora con bastante tiempo. Posiblemente la empresa no desee reanudar la relación de negocio con el cliente, ya que considera que no le

cancelara los adeudos. Finalmente en la cuarta fase se da cuando la empresa registra contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han cancelado en su totalidad los adeudos correspondientes (Morales & Morales, 2014).

Bases para una buena cobranza

Es significativo focalizar las bases que tiene que contener una buena cobranza, los tres aspectos importantes a considerar fueron establecidos por Molina (2005) en el que mencionó. Primero Una investigación de crédito bien hecha, segundo el cumplimiento de las clausulas estipuladas de la venta y la posventa y tercero cobrar cobrando. La puesta en práctica de estas bases dentro de la empresa será de gran ayuda para el buen funcionamiento de la cobranza.

Una investigación de crédito es de suma importancia porque permite el cumplimiento fiel y exacto de las políticas de la empresa en esta materia, sin embargo el departamento de crédito y cobranza por mas apego a ellas no siempre las ejecuta en su totalidad a causa de los márgenes humanos de error, el no aplicarlas si lleva a un riesgo mayor. Por lo tanto es difícil llevar a cabo una buena labor de cobranza si hubo una omisión al realizar la investigación correspondiente (Molina, 2005).

El cumplimiento de los tratos de la venta y la posventa según Molina (2005) es una de las bases de cumplimiento trascendental de los acuerdos con los clientes. Existe una alta probabilidad que un deudor se reúse al pago de la deuda si el agente de crédito que lo atendió le prometió cosas que después no se cumplieron. Es indispensable poder cumplir todos los requerimientos pedidos por el cliente, para llevar una buena relación y hacer posible el cobro, frente a esta situación las consecuencias se ven reflejadas en los pagos.

Cobrar cobrando, si para recuperar una cuenta por cobrar solo puede hacerse cobrando, hay que insistir una y otra vez en ello sin desmayar. Con suma frecuencia se inicia la labor con entusiasmo, sin embargo, poco tiempo después se va descuidando esta tarea. De modo que las gestiones para

recuperar una cuenta se debilita, esta base es la única que puede asegurar para recuperar la cuenta por cobrar (Molina, 2005).

Molina (2005) indicó que no cobrar o no hacerlo a su debido tiempo tiene las siguientes consecuencias. Se pierde ventas porque al existir cuentas pendientes de pago no se autorizan nuevos créditos porque ya está cubierto el cupo disponible. La falta de responsabilidad de los clientes que al no haber labor de cobranza piensan que los plazos para cancelar sus obligaciones son muy elásticos; por tal motivo existe la posibilidad que la cuenta se vuelva incobrable.

Factores que afectan la cobranza

Las empresas deben tener en cuenta cuales son los factores que pueden afectar dentro del proceso de la cobranza, a fin de precautelar la situación financiera de la organización. Por tal motivo existen factores internos los cuales se originan dentro de la empresa y que son reflejados en una cobranza lenta. Pueden causar pérdida de algunas cuentas o bien a la necesidad de acudir a procedimientos legales de cobro; dentro de los factores internos y externos que afectan la cobranza Molina (2005) mencionó los siguientes:

Los factores internos pueden ocasionarse a causa de una mala atención y calidad de los productos que se brinda a los clientes. Promesas indebidas no cumplidas por parte de los miembros de la organización, engaños respecto a las características y beneficios de los bienes y servicios vendidos. Finalmente porque no se cumplió con lo pactado o si este no fue satisfactorio para el cliente.

Factores externos se refieren a la situación económica y políticas que se vive en el país de origen, pérdidas originadas debido a los fenómenos de la naturaleza. Conflictos laborales en determinada empresa o rama industrial y demás omisiones por parte de los proveedores de las estipulaciones ya establecida. "Factores como guerra inflación, incidentes internacionales y sucesos políticos" (Gitman, 2003, p. 206).

Razones por la cual un cliente se atrasa en sus pagos

Las razones por las cuales un cliente puede demorar en cancelar el pago de su préstamo según Molina (2005) son de variada naturaleza, siendo las más común y con mayor ocurrencia que los clientes no cuenten con dinero disponible para cancelar su obligación. Además de que en ciertas circunstancias la empresa no cumplió lo que pacto con el cliente, por utilizar dinero ajeno para financiarse. Por no respetarse las exigencias de los clientes en lo que se refiere a la documentación requerida para su pago.

Conductos para la cobranza

El proceso de cobranza se debe llevar a cabo por medio de los siguientes conductos señalados por Molina (2005). El principal es a través de cobradores es la más idónea dentro del proceso de cobranza, porque ayuda a que sea más perfecta, donde los colaboradores deben estar capacitados para poder cumplir con el rol. El cobrador es una persona clave dentro de la empresa, ya que es el encargado de receptar casi todos los recursos financieros adeudados; no es de un cobrador profesional coger y retirarse cuando el cliente le dice que no cuento

La cobranza se realiza por medios de abogados en el caso de que la el deudor se niegue a cancelar el crédito siempre y cuando este sea de elevado monto, ya que la empresa debe contar con su propio departamento legal. Mediante abogados el proceso de la cobranza siempre será más lento e incluso pueden llegar a un acuerdo. Para que la cobranza por medio de este sea efectiva, se debe de manifestar al deudor que tiene de 48 horas para que pague su deuda o que el trámite por la vía legal seguirá su curso (Molina, 2005).

Molina (2005) manifestó que de forma diferente funcionan los servicios bancarios el proceso de cobranza que ellos ejecutan, únicamente se limitan a avisar al deudor que se acerque a las oficinas o realizar el respectivo pago. Este conducto para el cobro ayuda en el caso de clientes que están fuera del territorio normal de trabajo del proveedor. Los bancos por lo general realizan la notificación algunos días después, primero para notificar que el cobro no fue cubierto, brindando unos días más de crédito.

Cuando las empresas han agotado hasta las últimas instancias por recuperar la cartera de las cuentas de difícil cobro, suelen utilizar otra fuente para recuperarla y estas son las agencias de cobro. Algunas de las cuentas que se cobran por este conducto, no se hacen tanto por recuperar su importe es más por cuestiones de imagen de la organización. El trabajo de estas agencias a veces es lento, por todo el proceso que debe de seguir uno de ellos es la ubicación de los deudores (Molina, 2005).

Cartera de cuentas por cobrar

Según Morales y Morales (2014) consideraron que una función trascendental en la otorgación de crédito es la prevención, a través del de un extenso conocimiento de los clientes, para que la administración de la cobranza sea eficiente y efectiva. La administración debe disponer de una cartera óptima de clientes y tener definido las estrategias en el caso de que los cliente incumplan con su obligación. Además determinar que factores sirven para medir el riesgo y la manera de mitigar su impacto.

Estrategias de cobranza

Las estrategias de apoyo que se crea para la cobranza son fundamentales para lo cual, se debe segmentar el portafolio de clientes, de acuerdo con las características que tengan en común y al tipo de crédito al que hayan accedido. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios estipulados en negociación como los plazos o indultos. Todas estas estrategias tienen el objetivo de lograr que el deudor cumpla con sus obligaciones en el plazo estipulado (Molina, 2005).

Diseño del sistema general de cobranza

Morales y Morales (2014) consideraron que lo más recomendable que debe contener el área de cobranza es un sistema contable que permita obtener de manera oportuna un registro de las cuentas vencidas de los clientes. Un método que permita conocer la razón por los que la cuenta llegó a esa instancia y una bitácora por la cuenta de cada cliente, donde se pueda verificar todos los movimientos realizados con sus respectivas fechas. Que además registren las acciones emprendidas para la cobranza de cada cliente.

Políticas de cobranza

Es fundamental para la cobranza que existan políticas, las directrices que se pueden tener en cuenta para este proceso para ello Molina (2005) menciona las siguientes políticas

- Deberán asignar las bases para el otorgamiento de los descuentos por pronto pago, rebajas y bonificaciones; y tener establecido la persona que de la autorización.
- Si la cancelación de los abonos por parte de los socios se receptaran en las oficinas de la organización que otorgo el préstamos. Caso contrario se realizará convenios con agencias de cobro para que hagan efectivo el pago.
- Establecer los horarios en que pueden acercarse los clientes a cancelar sus obligaciones, además se establecerá un incentivo para los clientes que sean cumplidos con sus pagos; de igual manera abra sanciones para aquellos que no lo realicen en el plazo estipulado.
- Se designará una persona a cargo del control de cobros, como también llevar un control de aquellos que se encuentren retrasados en sus pagos.
- Se establecerá las tasas de interés normales de los préstamos dependiendo del tipo de crédito, así mismo se fijará la tasa de mora.
- Fijación de las formas de pago pueden ser en efectivo, cheque como también sus excepciones.
- Establecer los convenios de pago que pueden realizarse con cliente que se encuentren en mora.
- En el caso de hacer el cobro por la vía judicial por medio de abogados especificar cuáles serian los casos para acudir a estas instancias.
- Determinar qué tipo de comprobante se le hará la entrega al cliente que realiza sus pagos, y al término de su obligación financiera.

- Especificar el grado de conocimiento y capacitación que debe de tener la persona que realice el cobro de los préstamos.

Riesgo

El riesgo es algo sustancial a la propia actividad de las entidades de crédito. El riesgo se encuentra presente en cualquier tipo de actividad, hoy en día el riesgo es una amenaza que puede ocasionar grandes pérdidas monetarias si no es detectado a tiempo. En peor de los casos la solución es implementar mecanismos de defensa frente a los riesgos, por lo que se hace imprescindible gestionarlos de forma adecuada (A. Fernández, 2007). El riesgo está relacionado con la psicología del ser humano dentro de nuestras rutinas diarias y las experiencias adquiridas a través de los años (A. de Lara, 2013).

Antecedentes del Riesgo

Los antecedentes del riesgo radican en el conocimiento de sus orígenes por tal motivo Lara (2013) indicó “riesgo procede del latín risicare, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso. Teniendo como resultado un significado negativo, relacionado con el peligro, daño, siniestro o pérdida. El riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones” (p. 13).

Al tomar una decisión se puede obtener como resultado una acción que se adopte, necesariamente con el riesgo inherente. El riesgo se lo relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden aguantar un portafolio de inversión de una entidad financiera. La medida efectiva y cuantitativa del riesgo se asocia con la probabilidad de una pérdida en el futuro. Se debe de conocer sobre la magnitud del riesgo y obtener una visión de las probabilidades que puede acatar el tomar una decisión a tiempo (A. de Lara, 2013)

Clasificación de los riesgos financieros

Las entidades financieras de manera inteligente, suelen clasificar los riesgos financieros en dos grandes grupos.

Según Gómez y López (2002) mencionaron que el primer grupo es de riesgos cuantificables que son aquellos que se calculan basándose en

criterios objetivos y pueden expresarse fácilmente en términos monetarios. Cabe mencionar que en este grupo se integran los riesgos de mercado y de crédito. Segundo en riesgos no cuantificables cuyo valor es un poco más relativo y depende de los criterios aplicados en cada entidad. En este grupo se incluye los riesgos de liquidez, legal y operativo.

Mascareñas (2008) refirió que el riesgo de crédito hace reseña a la incertidumbre asociada al beneficio de la inversión y a la posibilidad de que la compañía no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras. De manera que tampoco pueda cumplir con el pago de los intereses generados del crédito, y la amortización de la deuda. Es decir el riesgo financiero es completo a un único factor las obligaciones financieras fijas en las que se incide.

Lara (2013) señaló que el riesgo de crédito es el más antiguo y probablemente el más importante que puede enfrentar una entidad financiera. Se puede precisar como una pérdida potencial producto del incumplimiento de las contrapartes en una acción que debe incluir un compromiso serio de pago. “Es el riesgo de pérdida motivado por la posibilidad de incumplimiento de la contrapartida de sus obligaciones contractuales” (Gómez & López, 2002, p. 28)

El riesgo de crédito está profundamente conectado con el riesgo económico puesto que los tipos de activos que una organización posee y los productos o servicios que ofrece juegan un papel significativo en el servicio de su endeudamiento. De tal manera que dos compañías con la misma dimensión y con el mismo coeficiente de endeudamiento no tienen por qué tener el mismo riesgo financiero. Un negocio con bajo riesgo económico poseerá pocas contingencias de hallar dificultades a la hora de hacer frente al servicio de su deuda (Mascareñas, 2008).

Según Altman et al. (2011) refirió que el riesgo de crédito surge cuando las contrapartidas están dispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. Se determina que existe dos tipos de riesgo de crédito: tanto el riesgo de incumplimiento que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla. Y el riesgo de

mercado mide la pérdida financiera que será puesta a prueba si el cliente incumple con su obligación. El riesgo de incumplimiento trata sobre la pérdida potencial derivada de la contraparte que no cumpla con las obligaciones establecidas.

Un sistema financiero debe de incluir la clasificación de los riesgos crediticios según lo mencionado por (Altman et al., 2011) los cinco componentes:

Primero una sistemática sólida para determinar calificaciones a los créditos. Segundo una definición clara y fácil de utilizar de lo que forma un incumplimiento. Tercero un componente eficientemente que permita comprender las calificaciones sobre el impago de los créditos. Cuarto la formalización del proceso de las causas de los quiebres en los créditos. Quinto llegar a obtener estadísticas sobre las tasas de recobro de crédito vencido con el objetivo de conciliar estadísticas sobre las tasas de impago.

La ejecución de un análisis de riesgo de crédito es de gran ayuda para las instituciones financieras ya que permite obtener beneficios potenciales según Altman et al. (2011) mencionaron los siguientes:

Por lo general los establecimientos analizan los riesgos en distintas áreas geográficas, según las líneas de negocios estableciendo los sectores económicos. El tener en cuenta el uso de los modelos económicos de crédito genera la centralización a nivel global. Además ayuda esencialmente a equilibrar, calcular y gestionar los riesgos.

Las pérdidas esperadas y aquellas que se dan de manera imprevista se obtienen mediante el análisis de los modelos de riesgos de crédito. Estas reflejan el individualismo de las carteras produciendo resultados negativos frente a la concentración del riesgo. Esto se puede verificar con el pasar del tiempo y a nivel de cada cartera. Los modelos deberán acotar sobre los cambios en las líneas de negocios, a la disposición de crédito y a las peculiaridades propias del crédito lo cual resulta un instrumento de gran provecho para la administración de los riesgos.

Además Altman et al. (2011) mencionaron que los modelos de riesgos de créditos proporcionan estimaciones de riesgos. El uso de los modelos de

crédito consiste en que las instituciones puedan contar con instrumentales que hace más eficientemente el proceso. Dichos modelos obtienen una base más fuerte para la retribución del capital dentro de los establecimientos, además de que consiente en analizar el riesgo rendimiento.

Lara (2013) definió que el riesgo de mercado se entiende como la pérdida que sufre un inversionista debido a la diferencia de los precios que se encuentran habitualmente en el mercado o de los factores de riesgo como la tasa de interés o tipos de cambio. Se puede definir como la posibilidad de que el valor presente neto se mueva de una manera adversa. Además de la influencia en el precio de los instrumentos que componen a una cartera de valores. Altman et al. (2011) mencionaron que “el riesgo de mercado se define como la pérdida potencial de un portafolio de préstamos” (p. 47).

El riesgo de mercado según Gómez y López (2002) constituyeron que “es el riesgo de pérdidas potenciales derivado de un movimiento adverso en el nivel o volatilidad del precio de mercado de los instrumentos financieros asociados a una posición, cartera o entidad” (p. 28). Cabe mencionar que interfiere mucho en lo que se basa a los riesgos, de tipos de interés y tipo de cambios. Igualmente en el enfoque a los precios de las acciones y precios de los instrumentos derivados y commodities.

Gómez y López (2002) también señalaron que los factores de riesgo de mercado se basan en: riesgos de tipo de interés que trata sobre la posibilidad de incurrir en pérdidas como resultado a las fluctuaciones en las tasas de interés de mercado. En consecuencia se entiende como la indigencia marginal sobre los tipos de interés de activos y pasivos que vencen o se revalúan en el periodo objeto de análisis. Cuando las partidas de los activos y pasivos de la entidad no están equitativas en plazos, importes y factores de demanda o comportamiento.

Riesgo de precio se considera como la valoración de mercado de los mobiliarios. El riesgo general es producido de los eventuales cambios en los valores o precios de la cartera de mercado debido a las tendencias de los mercados. El riesgo específico es el resultado de los cambios en el costo de

un activo como consecuencia de factores o causas solo atribuibles al emisor del valor solo en el caso de presentarse operaciones en un futuro (Gómez & López, 2002).

El riesgo de tipo de cambio según Gómez y López (2002) mencionaron que es un régimen de las pérdidas potenciales que asumen las organizaciones como resultado de las posibles fluctuaciones en el valor de las divisas. Consiste en calcular la posición neta en cada divisa, tanto por ordenamientos al contado o a plazo. La posición global de la moneda es importante y se calcula como contrapartida del conjunto de sus posiciones netas en las divisas.

El riesgo de liquidez se basa en las pérdidas que se puede presentar en una institución financiera al querer contar con recursos para poder financiar sus activos a un costo que no puede ser aceptado. Este riesgo se describe a la posibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios que si se considera necesario puede ser vendido en el mercado.(A. de Lara, 2013). Gómez y López (2002) refirieron que “es el riesgo de no poder deshacer una posición en el mercado sin afectar al precio del producto correspondiente, haciendo difícil u onerosa su cobertura. Incluye también la imposibilidad de financiarse en el interbancario en la cuantía necesaria” (p. 28).

Según Gómez y López (2002) indicaron que el riesgo normativo se da mediante la pérdida de un contrato que no pudo ser ejecutado por que las operaciones no se encuentran dentro del marco legal. Establecido por la autoridad competente o fiscal contemplados en la negociación de los instrumentos financieros. Lara (2013) indico que “el riesgo legal se refiere a la perdida que sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se puede exigir por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago” (p. 17).

El riesgo operativo es un concepto muy extenso y se relaciona con fallas en los sistemas, procedimientos en las personas o modelos que manipulan dichos sistemas de las empresas. Además se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún colaborador de la

organización. De igual manera este riesgo se puede generar por la falta de personal o la renuncia de alguno de ellos dentro de la institución, quien durante todo el tiempo de su trabajo puso mucha dedicación a la empresa y al cargo que poseía por su conocimiento especializado en algún proceso clave (A. de Lara, 2013),

Gómez y López (2002) señalaron que el riesgo operacional “es el riesgo de pérdida financiera derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados relacionados con el soporte interno y externo e infraestructura operacional”(p. 28)

Altman et al. (2011) estableció que el riesgo operacional según la estructura organizativa debe de reflejar objetivos importantes.

Por lo general es limitado a unidades organizacionales del riesgo operativo es la responsabilidad de toda entidad. Las funciones operativas se implementan mediante divisiones de funciones. Por consiguiente el departamento de riesgo operativo debe de tener división con el departamento de auditoría interna. Tiene un papel fundamental el comité de riesgo operacional, trabajando como órgano independiente que laborara como comité de riesgo de la entidad.

Mascareñas (2008) mencionó que el riesgo económico tiene su origen en la política de gestión de la empresa, la política de distribución de productos o servicios, la aparición de nuevos competidores, la alteración en los gustos de los consumidores. Es un resultado directo de las disposiciones de inversión.

Es un tipo de riesgo determinado o no sistemático puesto que sólo concierne a cada inversión, o empresa, en particular. Como es único, la exposición al mismo se transforma según sea la inversión o la sociedad en la que se invierta, lo que influirá en la política de opción de activos de cada inversionista en particular. Se considera que este tipo de riesgo puede causar grandes quebrantos en un corto espacio de tiempo, además que produce una recesión económica, al oprimir los beneficios de las sociedades también (Mascareñas, 2008).

Gómez y López (2002) definieron al riesgo financiero como “ la posibilidad de quebranto o pérdida de la realización de operaciones financieras que pueden efectuar a la capitalización bursátil o valor de mercado de la empresa” (p. 21). El riesgo financiero representa la variabilidad de los beneficios esperados por los asociados. Será preferente al riesgo económico debido al uso del apalancamiento financiero. El riesgo financiero es la consecuencia directa de las decisiones de financiación (Mascareñas, 2008).

El riesgo de insolvencia esencialmente es estimado por muchas empresas. La valoración de la deuda de una corporación consiste elementalmente en el análisis de tres tipos de riesgo, mencionados por Mascareñas (2008) como son: a) riesgo país, b) riesgo industrial y c) riesgo empresarial.

El riesgo país tiene como objetivo establecer si los emisores de un país tendrán dirección a las divisas que precisen para cumplir sus compromisos. Es un régimen de la capacidad y compromiso del banco central del país de poner en práctica de los emisores las divisas que necesiten en su momento. Por ello las compañías deben de estar calificadas según al país que pertenezcan ya que esta calificación se basa a la calidad crediticia de cada estado.

El riesgo industrial se basa en aquellos riesgos y oportunidades frente al emisor con base a una evolución futura de la sociedad que realice estudios enfocados al riesgo económico. El riesgo industrial hace referencia al estudio de la capacidad de los miembros de la administración frente a su reacción a los riesgos que pueda sufrir la compañía. Posteriormente estudia y analiza la postura del emisor en el sector industrial, como también la estabilidad económica el manejo de la práctica contable (Mascareñas, 2008)

Administración de riesgos

La administración de los riesgos en una entidad financiera puede llevarse a cabo en dos sentidos según lo refirió Lara (2013) primero afirmar de que un establecimiento o inversionista no sufra pérdidas financieras no tolerables. Mejorar la práctica financiera de dicho agente económico,

tomando en consideración el beneficio ajustado por riesgo. El primero se logra comprendiendo los riesgos que pueden afectar la entidad, igualmente estableciendo controles sobre los mismos riesgos.

En primer lugar es preciso conocer acerca de la administración de riesgos y lo que pueden implicar cada uno. Como segundo punto debe realizarse una cuantificación mediante un control rígido, y establecimientos de límites de toleración en base a los riesgos. Finalmente la notificación a la organización de dichos riesgos con el objetivo de lograr una disminución y crear una cobertura de amplio conocimiento.

El siguiente paso para este proceso de la administración que se basa en la cuantificación. Se debe conocer que por lo general concurre que existe una serie de riesgos por ser cuantificados como: valor de los riesgos, duración, análisis de escenarios entre otros. Las medidas de riesgos por lo general son utilizadas como valor de riesgo que se comprende como un precio de la máxima pérdida que se puede establecer dentro de los portafolios de las carteras de la entidad (A. de Lara, 2013).

Lara, A. (2013) consideró que la falta de políticas frente a los riesgos por parte de la administración de la entidad financiera puede provocar desastres, en consecuencia se crean posiciones derivadas frente a los riesgos entre ellos mencionó los siguientes:

El papel de la dirección de definir políticas y controles que permita tener la certeza de los clientes y auditores como respaldo de confiabilidad. Realizar una valuación frente a las posiciones del riesgo que tendrá como objetivo la medición del valor del riesgo frente al mercado con portafolios. Las ganancias o pérdidas se calcularán teniendo la diferencia entre el valor de la adquisición y lo que corresponda en el mercado.

La medición cuantitativa del riesgo se debe de llevar a cabo a través de la sistematización del valor del riesgo dentro de la institución financiera. Se realizan simulaciones extremas o de stress evaluando las condiciones que sobrepasan la magnitud de la adversidad de los mercados. La libertad en el cálculo de riesgo es evitar conflictos de interés que puedan surgir cuando

las entidades reportan sus propios riesgos, existe una independencia del administrador de riesgos frente a la circunscripción contable.

La probabilidad es la escala de medición de los riesgos mediante el cálculo de incumplimiento de la contraparte. El riesgo presente es el valor de mercado de las perspectivas vigentes. El riesgo potencial mide la probable pérdida futura que puede registrar un portafolio. La mayor parte de las metodologías para automatizar el riesgo tiene un sustentáculo estadístico, mediante el juicio accesible para mediar el riesgo de manera oportuna (A. de Lara, 2013).

Administración de Riesgo Crediticio

La administración del riesgo crediticio durante los últimos años ha sido una de las áreas con mayor desarrollo. Para este análisis de la administración del riesgo crediticio se han utilizado técnicas de calificación uno de ellos es el crédito scoring (otorgamiento de crédito) y el behavioral scoring (comportamiento crediticio). Así como varios mecanismos para la valoración del riesgo financiero con relación a los créditos o financiamientos (Trejo et al., 2017).

Además Medina y Paniagua (2008) mencionaron que pueden adoptarse varios mecanismos preventivos que intentan disminuir la probabilidad de pérdida del capital. Dentro de los procesos preventivos que tienen el objetivo de evitar la asunción de riesgos por encima de la política de la empresa, se encuadran el análisis previo del cliente, el monitoreo y el control de riesgos, los informes comerciales, los sistemas de análisis financiero, el control de la deuda del cliente, los sistemas de control de límites de pérdidas.(p. 228)

Avances en la administración de riesgos crediticios

Según Trejo, et al. (2017) la evolución que se presenta en las tecnologías de información en la administración del riesgo crediticio, permite que las entidades financieras que otorgan préstamos realicen de manera más rápida y precisa la toma de decisiones; sobre la aceptación o rechazo de una solicitud de crédito y la administración de una cartera crediticia. Años atrás la administración crediticia se realizaba solo con la experiencia o

intuición del gerente. Ahora, uno de los modelos más usados para la evaluación de créditos es el scoring model.

Este modelo de calificación se encarga de definir un score (puntaje), para aquellos clientes que solicitan un préstamo, estableciendo e identificando que no se logre la recuperación del dinero. Son herramientas empleadas para clasificar a las personas que van a realizar el crédito unificados por el nivel de riesgo con base en el suministro de la información de clientes en las solicitudes de crédito y comportamiento de pagos. El modelo otorga la suma de puntos para cada elemento cuantificable, dando lugar a crear puntuación de rango ordenado o escala de puntuación (Trejo et al., 2017).

Optimización en entidades financieras

Trejo, et al. (2017) señalaron que en las entidades financieras los modelos de scoring tienen gran relevancia, principalmente en los procesos crediticios para el otorgamiento y seguimiento de un crédito ya que permite disminuir el tiempo que se emplea en la ejecución de ellos. Este proceso se lo realiza de una forma automatizada lo cual reduce la intervención humana en la evaluación y estimación del riesgo crediticio. Los bancos y las instituciones financieras, así como las compañías de seguro, cooperativas de ahorro y crédito, cajas comunales; hacen uso de este modelo (Trejo et al., 2017).

Gestionar y administrar el riesgo según Trejo, et al. (2017) es una de las características primordiales que presenta el scoring. Los beneficios que aportan al ejecutar estos modelos, impactan directamente a todos los clientes del sector financiero, y no solo se concentra en los bancos e instituciones financieras. Por tal motivo disminuye el riesgo de discriminación errónea de clientes que solicitan algún préstamo y proporciona un análisis más objetivo, concentrando en un solo modelo que tiene una variación de factores que pueden perjudicar una solicitud o un seguimiento de pagos poniendo riesgo.

Capítulo 2: Conocimiento del Negocio

Aspectos generales

En este capítulo se desarrollará el conocimiento del negocio de la cooperativa de ahorro y crédito donde se detallará la historia, aspectos internos, externos y los principales procesos en el departamento de crédito y cobranza para así conocer la situación actual y de los posibles factores que pueden afectar la cobrabilidad de la cartera otorgada a los socios.

Reseña histórica de la organización

En el año 1996, en el Barrio Chantán de la Parroquia Eloy Alfaro perteneciente al Cantón Latacunga, se forma el banco Comunal “Salud y Progreso”, como parte de un proyecto iniciado por la Diócesis de Latacunga. Este proyecto estaba conformado por 20 mujeres emprendedoras, con deseos de superación en buscar mejores días para sus familias. Al frente una directiva entusiasta y todo el equipo colaborador, mismas que son beneficiarias del crédito masivo, que entrega por primera vez esta institución a través del Banco Comunal en forma igualitaria entre todas las socias la cantidad de 114.000 sucres a cada una.

Además de prestar el servicio de crédito, el Banco Comunal inicia una campaña de concientización sobre el valor que tiene el ahorro. Dirigido a todos los socios en forma programada, es decir el socio debía cancelar la cuota de su crédito y ahorrar cada mes, estos ahorros se fueron capitalizando y en el año 2002, se decide iniciar a trabajar con fondos propios.

En el año 2002, el grupo del Banco Comunal contaba con un valor considerable y deciden trabajar con estos fondos propios sin adquirir créditos de la Diócesis de Latacunga, pero siempre en base a estatutos y políticas que manejaba la misma. A medida que fue desarrollándose, también se fue expandiéndose a sus alrededores, donde se presenta la demanda de créditos. Por tal motivo se empieza a crear estrategias y métodos para obtener más ahorros, y para la obtención de los mismos no se contaban con las respectivas garantías para sus depositantes.

Se presentó un fenómeno en el mercado de los productores de bloques del barrio San Felipe en el año 2002, que vieron quebrar sus negocios debido a no disponer de fondos para pagar las deudas adquiridas con chulqueros de la zona que llegaron a cobrar hasta el 10% mensual.

Ante esta necesidad a mediados del año 2005 se decide crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” para responder a aquellas necesidades del sector. Trabajando con lealtad, compromiso, responsabilidad y noble ejemplo de una vida dedicada a sembrar la semilla de la Cooperación, otorgando servicios de ahorro y crédito en la comunidad. En febrero del 2006 obtuvo la personería jurídica con su Acuerdo Ministerial 00708 de febrero 10 del 2006 inscrita en el Registro General de Cooperativas con N° de Orden 6857 del 04 de Mayo del 2006. Se ratifica su personería jurídica por la superintendencia de la Economía Popular y Solidaria con fecha 10 de abril del 2013.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, en el Ecuador, es una sociedad de hecho dedicada a la intermediación financiera con productos y servicios para la Microempresa. Cuenta con socios, en su mayoría: comerciantes, agricultores, artesanos, empleados públicos y privados, transportistas, etc.

Su capital está formado con las aportaciones de todos los socios y ahorros de sus depositantes, quienes han ido aportando en base a la confianza generada durante todos estos años de trabajo.

En la actualidad forma parte de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2, cuenta con 24.000 socios, de los cuales más de 2.000 socios han depositado su confianza a través de depósitos a plazo fijo y más de 6.800 socios mantienen crédito con la institución mejorando así su calidad de vida. Su cobertura geográfica está situada la matriz en Latacunga, agencias en Pujilí, Quito, Guaytacama, La Mana, Mulalillo y Moraspungo situada en la provincia de Cotopaxi.

Filosofía empresarial

Misión y visión de la empresa

Misión

Somos una Institución Financiera, que brinda servicios ágiles, oportunos y de calidad, con enfoque de rentabilidad mutua orientados a satisfacer las necesidades financieras de la comunidad permitiendo contribuir al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes.

Visión

La empresa espera en el 2020 ser una cooperativa referente en la entrega de servicios de intermediación financiera y social con enfoque en el sector rural líder en su segmento con talento humano competitivo y comprometido con la Institución con indicadores financieros y sociales de calidad.

Valores de la empresa

- Puntualidad: Pensamos que este valor es fundamental para mantener un respeto mutuo entre los colaboradores de la institución y nuestros socios. Todos estamos conscientes de que si pactamos una reunión o una visita a nuestros socios en un día y horario determinado lo cumpliremos sin excusas.
- Igualdad: En nuestra institución llevamos la filosofía “Trata a los demás, como te gustaría que te traten a ti”.
- Solidaridad: Basamos este valor, en prestar nuestros servicios en el momento que nuestros socios lo necesiten.
- Honestidad: Cuando no podemos entregar un servicio financiero, le explicamos a nuestro socio el por qué. “Las cosas como son”

Principios de la empresa

Todos quienes formamos parte de la Cooperativa practicamos los principios fundamentales para el enriquecimiento personal y de grupo, como son: Ética, Compromiso Social, Crear Confianza, Buena Actitud

Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

A continuación se presenta el organigrama de la Cooperativa de ahorro y Crédito Virgen del Cisne que lo muestra la Figura 1.

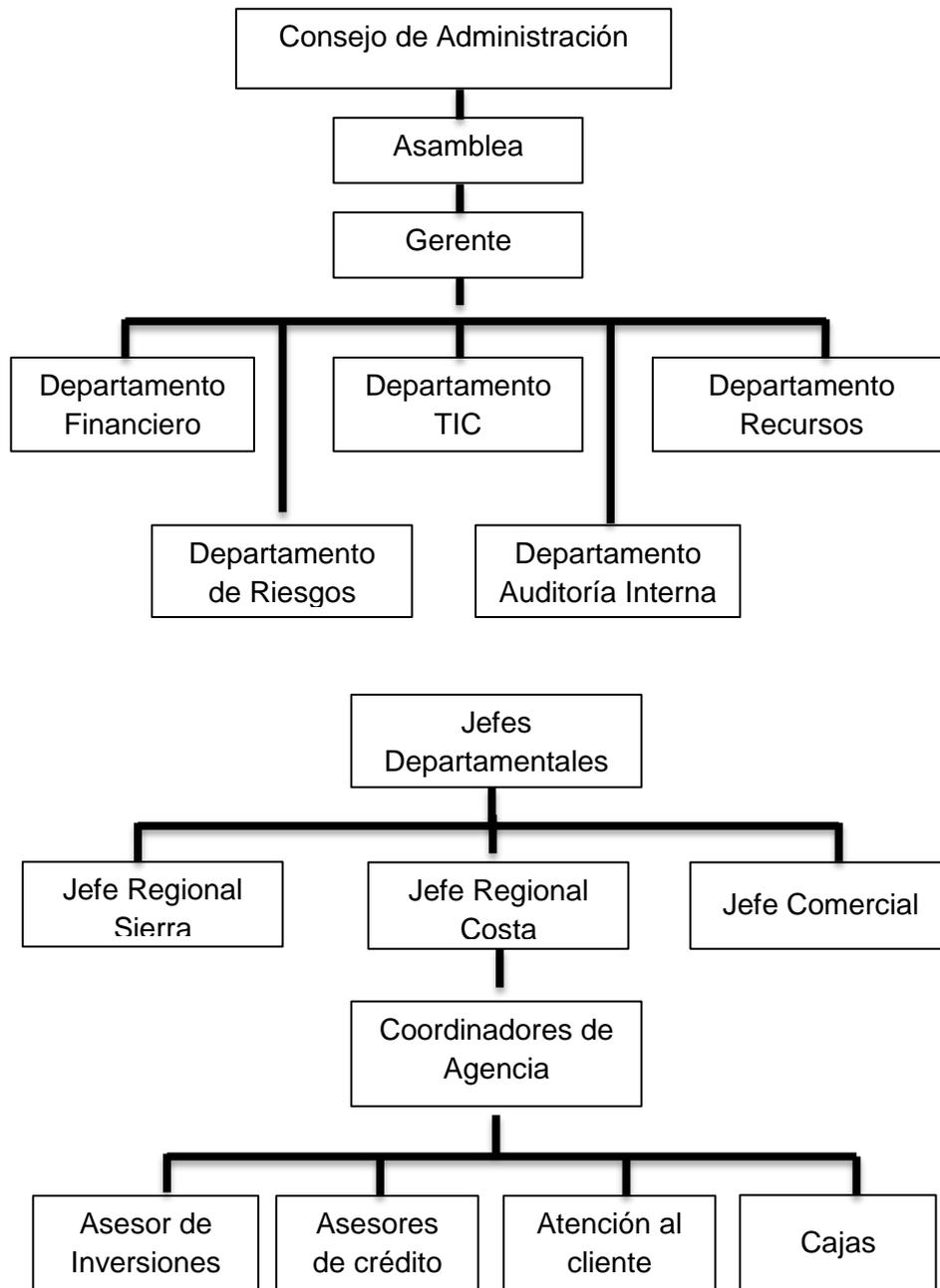


Figura 1. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Servicios

Los servicios que actualmente presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, agencia Moraspungo se mencionan a continuación:

Tabla 2

Servicios financieros de la cooperativa

Servicios de ahorro	Servicios de crédito	Servicios varios
Ahorros a la vista	Microcrédito	Cobro de sueldos a través de cuentas de entidades públicas y privadas
Cuenta manitos	Crédito de consumo ordinario	Transferencias interbancarias SPI
Ahorro programado	Crédito de consumo prioritario	Pago del BDH
	Crédito inmobiliario	Convenio de Recaudación Elepco S.A
	Crédito de vivienda	Recaudación de servicios a través de Transfer unión (SRI, IESS, CNT, MATRICULACION VEHICULAR, YAMBAL, AVON, y otros)
		Pago y envíos
		Recaudación de servicios a través de Switch Form (Facilito)

Tomado de: *Manual de administración y gestión crediticia, 2017 de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.*

Descripción del mercado objetivo

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” enfoca su producto crediticio corresponde a la microempresa, artesanos, comerciantes, transportistas, pequeños y medianos productores agropecuarios, artitas, consumo, servidores públicos y privados, entre otros,

dando prioridad al sector de la Economía Popular y Solidaria del área de influencia de la cooperativa, brindando una atención personalizada, cordial, profesional y eficiente a cada uno de sus socios, a través de un servicio ágil, oportuno y de calidad. Los beneficiarios de los créditos que ofrece la cooperativa se muestra a continuación en la tabla 3:

Tabla 3

Mercado objetivo

Microempresario	Actividades específicas	Detalle	Fuentes de ingreso
Comerciantes	Compra – venta de producto al por menor	Tienda del barrio, vendedor de ropa, vendedor en el mercado etc.	Ventas
Artisanos	Transformación de materia prima en productos terminado	Alfarero, mecánico, panadero, bloquero, etc.	Ventas
Agropecuarios	Cultivos productivos, crianza de animales con fines comerciales	Cacao, plátano, yuca: cría de ganado, chanchos, pollo, etc.	Ventas
Transportistas	Mantenimiento y mejoras de medios de transporte	Taxistas, buses, etc.	Pago por el servicio
Artistas	Actividades de entretenimiento	Cantantes, payasos , etc.	Pago por el servicio
Obreros/ Jornaleros	Trabajadores independientes	Albañiles, jornaleros agrícolas, etc.	Pago por el servicio
Consumo	Compras y pagos que se realizan para el convivir diario	Pago de bienes o servicios de consumo	Varios

Tomado de: *Manual de crédito, marzo 2017 de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.*

Crédito

Determinación de los sujetos de crédito

Son sujetos de crédito las personas naturales que reúnen condiciones o requisitos establecidos por la ley y el reglamento del crédito interno.

- a) Ser ecuatoriano de nacimiento, naturalizado o residente.
- b) Estar en goce de los derechos de ciudadanía.
- c) No contar en el listado de sindicatos y homónimos de la SETED.
- d) Acreditar la solvencia y capacidad económica necesaria para cumplir con sus obligaciones.
- e) Edad comprendida entre 18 y 65 años de edad.
- f) Personas con capacidad especial con demostrada solvencia moral y económica buen historial crediticio y garantías suficientes.
- g) Socios que no vivan en la zona de influencia de la Cooperativa, pero que presenten garantías o garantes de la zona de influencia.

No será sujeto de crédito el socio que:

- a) presente atrasos internos mayores a 45 días en una o más cuotas.
- b) Tengan créditos en mora en la COAC. "Virgen del Cisne" en calidad de garantes o de familiares hasta el primer grado de afinidad y consanguinidad.
- c) El socio y garantes presente histórico de atrasos por más 61 días en el sistema financiero nacional (buró de crédito) y 91 días en el sistema comercial, siempre y cuando cumplan con el score requerido.
- d) Tengan antecedentes penales por actividades ilícitas.
- e) Registre cartera castigada en los últimos 5 años.
- f) Los clérigos y propietarios de centros de distracción nocturna.
- g) Tengan 3 créditos vigentes en el sistema financiero.
- h) Tenga scoring inferior a 700 puntos en microcrédito e inferior a 800 puntos en créditos de consumo e inmobiliarios, a excepción de créditos con garantía auto liquidable o con garantía del DPF (socio, codeudor y garantes).

- i) Cuyo nivel de endeudamiento en el sistema financiero exceda al 100% del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que se incluya garantías adicionales.
- j) Presenten garantes de más de 65 años de edad.
- k) En créditos recurrentes, si los garantes superan 5 operaciones directas e indirectas vigentes y en créditos nuevos que superen cuatro operaciones directas e indirectas en el sistema financiero siempre y cuando exista suficiente capacidad para poder responder con estas obligaciones,
- l) Menores de 23 años que presenten garantes de igual o menos edad y cuyo estado civil sea soltero.
- m) Cuyos activos declarados como bienes de capital (copia de escritura de terrenos y casas) no esté dentro de la zona de influencia de la cooperativa.
- n) Presente poderes de cualquier naturaleza a excepción que presenten para créditos al vencimiento de la póliza y cuando el socio/ conyugue/ garante no sepan firmar.

Plazos de la operación 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 se presentan a continuación en la Tabla 4.

Tabla 4

Montos y plazos máximos

Consumo	
Monto	Plazo máximo
Desde 300 dólares	8 meses
Hasta 500	12 meses
Hasta 1000	15 meses
Hasta 2000	18 meses
Hasta 3000	24 meses
Hasta 5000	28 meses
Hasta 7000	30 meses
Hasta 10000	32 meses
Más de 10000	34 meses
Microcrédito	
Desde 300 dólares	8 meses
Hasta 500	12 meses
Hasta 1000	15 meses
Hasta 2000	18 meses
Hasta 3000	24 meses
Hasta 4000	28 meses
Hasta 5000	30 meses
Hasta 6000	32 meses
Hasta 8000	36 meses
Hasta 10000	38 meses
Hasta 12000	40 meses
Hasta 15000	42 meses
Más de 15000	12 meses
Inmobiliario	
Hasta 5000	30 meses
Hasta 6000	32 meses
Hasta 8000	34 meses
Más de 8000	36 meses

Tomado de: *Manual de crédito, marzo 2017 de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.*

Estructura de administración y organización del área de crédito

Las responsabilidades y funciones de los distintos niveles de autoridad vinculados con el área de crédito son dispuestos por el manual de crédito y cobranza por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne:

El Consejo de Administración.- Es el organismo de dirección de la cooperativa y será integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes. Dentro de sus atribuciones y deberes está aprobar las políticas crediticias, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto.

El Consejo de Vigilancia.- Es el organismo de control de la cooperativa y está integrado por tres vocales principales y tres vocales suplentes. Dentro de sus atribuciones y deberes está supervisar el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto.

El Comité de Crédito.- Está integrado por tres miembros designados por la Gerencia General, de entre los colaboradores de la institución. Lo presidirán Gerencia, Jefe de Créditos o Coordinadores de Agencia, según corresponda el nivel de aprobación. Su función será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el propio consejo.

El Gerente General.- Como administrador general de la cooperativa tiene las siguientes atribuciones y deberes relacionados al área de créditos:

- Implementar, modificar las políticas y procesos de crédito, en el marco de las disposiciones legales que regulan la institución.
- Presidir el comité de crédito, según los rangos establecidos.
- Aprobar créditos solicitados según rangos de aprobación establecidos.

El personal del área de Crédito de la oficina matriz y agencias o sucursales es responsable de la aplicación y ejecución de las políticas de crédito. La Gerencia General o el Comité de Crédito tienen la

responsabilidad de proponer nuevas políticas, su actualización, cambios o modificaciones a fin de que las mismas sean un instrumento útil y actualizado.

Análisis y evaluación de un crédito

- a) 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 tuviese, y de la actividad económica que realiza
 - Naturaleza del negocio
 - Referencias bancarias, personales o comerciales
 - Historias crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero
 - Condiciones financieras
- b) 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 no deberá superar el 2% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
- c) Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido y podrán devengarse de forma semanal, mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral o al vencimiento.
- d) Plazo.- los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximos establecidos en el presente manual.
- e) Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o el consejo de administración.

Niveles de aprobación de un crédito

Los niveles de aprobación de crédito que ejecuta la Cooperativa de ahorro y Crédito Virgen del Cisne se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 5

Niveles de aprobación de crédito

Niveles de aprobación	Montos de aprobación		Funcionario quien preside el comité
	<i>Desde</i>	<i>Hasta</i>	
Comité de crédito ordinario.- Integrado por: Asesor de crédito y Coordinador de agencia.	300 dólares	4000 dólares	Coordinador de agencia
Comité de crédito por agencia.- Integrado por Asesor de crédito y Coordinador de agencia y jefe comercial regional.	4001 dólares	20000 dólares	Jefe operativo
Comité de crédito general.- Integrado por: Asesor de crédito, coordinador de agencia y gerencia.	20001 dólares	25000 dólares	Gerente o su delegado
Comité de créditos vinculados, refinanciados y reestructurados.- Integrado por Consejo de administración y gerencia.	300 dólares	25000 dólares	Presidente del consejo

Tomado de: *Manual de crédito, marzo 2017 de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.*

Responsabilidad de todos los niveles de aprobación

Son responsabilidad de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las adquisiciones legales y estatutarias:

- a) Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- b) Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados en el presente manual y a la normativa legal vigente.
- c) Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- d) Mantener la objetividad en su análisis.
- e) Mantener las actas de comité de crédito por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

Tipos de crédito que ofrece la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

Crédito de consumo

Son otorgados por la cooperativa a personas naturales asalariadas, 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 brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales, ingresos justificados con documentos de respaldo.

- Crédito de consumo ordinario.- Es el otorgado a personas naturales destinadas a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
- Créditos de consumo prioritario.- Es el otorgado personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluido los crédito prendarios de joyas.

El crédito de consumo se subdivide en los siguientes tipos de crédito como se muestra en la tabla 6:

Tabla 6

Tipos de crédito de consumo

Tipos de crédito de consumo	Montos	Plazos Máximos	Tasas de interés	Garantías	Periodicidad de pago	Aporte para futuras capitalizaciones	Encaje	Capacidad de pago
Consumo Estándar	Desde \$300 hasta \$18000	34 meses	Políticas de tasas de interés	Autoliquidable; personales o solidarias	Mensual	2%		Socio con rol, mecanizado, socio y conyugue con rol mecanizado o 70%, sin relación de dependencia 55%.
Credi nomina	Desde \$300 hasta \$10000	32 meses	Políticas de tasas de interés	Autoliquidable; personales o solidarias	Mensual	2%		Solo socio con rol mecanizado o 60%, socio y conyugue con rol mecanizado o 70%.
Consumo emergente	Desde \$300 hasta \$3000	Tiempo máximo del crédito original	Políticas de tasas de interés	Autoliquidable; personales o solidarias	Mensual	2%		Solo socio con rol mecanizado o 60%, socio y conyugue con rol mecanizado o 70%.
Autoconsumo (Autoliquidable)	Equivalente al 90% del DPF	Al vencimiento o del DPF	6%	Autoliquidable (DPF)	Al vencimiento	0%		N/A

Tomado de: *Manual de crédito, marzo 2017 de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.*

Microcrédito

El manual de la Cooperativa de ahorro y Crédito Virgen del Cisne (2017) menciona que el microcrédito es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a \$100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria destinados a financiar actividades de producción o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito

- a) **Microcrédito Minorista.-** Operaciones otorgada a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a \$ 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- b) **Microcrédito de acumulación simple.-** Operaciones otorgada a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea superior a \$1.000 y hasta \$10.000 incluyendo al monto de la operación solicitada.
- c) **Microcrédito de acumulación ampliada.-** Operaciones otorgada a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea superior a \$10.000 incluyendo el monto de la operación solicitada hasta 25.000

Las características generales de los microcréditos se muestra en la siguiente tabla con la respectiva clasificación :

Tabla 7

Características generales de los tipos de microcréditos

Tipos de microcrédito	Montos	Encaje	Plazos máximos	Tasa de interés	Garantías	Periodicidad de pago	Aporte patrimonial	Capacidad de pago
Micro Estándar	Desde \$300 hasta \$25000		42 meses		Autoliquidable; personales, solidarias, hipotecarias	Bimestral, trimestral y cuatrimestral hasta \$ 8000 y mensuales Mensual		
MicroFOGE PS	Desde \$300 hasta \$10000		32 meses		FOGEPS			
Micro Productivo	Desde \$300 hasta \$5000	Anexo de tasas de interés	24 meses	Anexo de tasas de interés	Autoliquidable; personales o solidarias,	Mensual bimestral, trimestral y cuatrimestral		
Micro Inclusivo	Desde \$300 hasta \$5000		24 meses		Personales o solidarias	Mensual, bimensual	2%	55%
Micro emergente	Desde \$300 hasta \$5000		Tiempo máximo de vencimiento de crédito viegente		Autoliquidable; personales o solidarias,	Mensual bimestral y trimestral		
Microgrupal	Desde \$300 hasta \$3000 por integrante		18 meses		Personales o solidarias	Mensual		

Tomado de: *Manual de crédito, marzo 2017 de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.*

Principales cargos y funciones en la agencia Moraspungo

Área / Departamento: Gerencia

Cargo: Gerente General

Gerencia General: Es el representante legal de la empresa, Responsable del desempeño de los empleados con el objetivo de llegar a las metas propuestas e incrementar la productividad.

Funciones Principales:

- Implementar un plan estratégico para aumento de las ventas.
- Controlar y revisar el desempeño de los empleados.
- Define las políticas de la compañía.

- Mantener informado al personal de venta, sobre temas relevantes acerca del entorno automotriz.
- Supervisar al personal de venta el servicio al cliente.
- Liderar la gestión comercial de la empresa.

Jefe de operaciones

Asegura los servicios de intermediación financiera; y consolida los servicios complementarios de la institución, estableciendo acciones de evaluación y control de la cartera en riesgo en cumplimiento en el ordenamiento jurídico afín del negocio y sus reglamentaciones e instructivos técnicos.

Funciones principales:

- Evaluar, aprobar o negar solicitudes de crédito según directrices y políticas legales e institucionales; así como en función de los niveles de aprobación.
- Elaborar y presentar informes de crédito, a gerencia, propiciando la entrega de recomendaciones que aseguran el incremento de la colocación, y la reducción de la cartera en riesgo.
- Verificar autenticidad de la información de los socios de la cooperativa; para salvaguardar los intereses de la misma y dar cumplimiento al marco legal.
- Asegurar la ejecución de estrategias que permitan incrementar las captaciones y colocaciones financieras.

Jefe Comercial

Prospectar nuevos socios y clientes; comercializar los nuevos productos y servicios de la COAC, estableciendo relaciones de largo plazo con socios y clientes y asegurar la resolución de quejas para mantener una buena imagen institucional con altos niveles de satisfacción.

Funciones principales:

- Asegurar la ejecución de estrategias que permitan incrementar la captación y colocaciones financieras.

- Identificar nuevos mercados, desarrollar estrategias y coordinar las acciones que permitan comercializar los productos y servicios de la COAC.
- Proveer al medio externo de información del que hacer institucional, así como de fichas.
- Identificar necesidades de los socios, desarrollar y participar en la creación de nuevos productos o su mejoramiento de los productos y servicios existentes.

Coordinador de Agencia

Establecer los lineamientos de actuación y operación de las áreas orgánicas afines al Macro proceso de cadenas de valor, así como sus atribuciones, responsabilidades, a fin de que los productos y servicios provistos por los procesos, propicien el cumplimiento de los objetivos institucionales dentro del marco de referencia que establece las leyes y disposiciones.

Funciones principales:

- Mantener bajo control el porcentaje de cartera en riesgo de la institución mediante la cobranza y la negociación de la misma; cumplimiento de cartera o atreves de los documentos fiduciarios que sustenta a gestión crediticia en cumplimiento del ordenamiento jurídico a fin al negocio.
- Asegurar la apertura de nuevas cuentas, generación de DPF, recepción y retiro de dinero bajo cualquier modalidad autorizada en cumplimiento a las políticas e instrumentos de captación.
- Asegurar la colocación de nueva cartera de crédito bajo cualquier modalidad autorizada y manteniendo bajo control el riesgo crediticio.
- Coordinar información al potencial cliente y socio de los servicios y beneficios que ofrece la cooperativa.

Asesor de crédito

Verifica, analiza, evalúa y recomienda las solicitudes de crédito, de acuerdo a las políticas internas de la cooperativa, recupera y da seguimiento de cartera, conforma al comité de crédito de acuerdo a los montos autorizados.

Funciones principales:

- Realiza actividades que potencialice la colocación de cartera, así como la captación de recursos de acuerdo a la normativa interna.
- Ejecución de acciones para la recuperación de cartera en mora:
Cobranza telefónica, visita al socio, garantes y partes interesadas
- Gestión de financiamiento y reestructuración de deudas.}
- Dar seguimiento al cumplimiento del destino de los créditos.
- Generación de estadísticas de morosidad.

Cajero

Recibir depósitos en cheque y efectivo, por concepto de depósito de ahorro a la vista, inversiones plazo fijo, recaudación de:

Créditos concedidos, planilla de luz, SRI, IESS; realiza pagos en efectivo por retiro de ahorros e inversiones, pago de bono de desarrollo humano, desembolso de créditos.

Funciones principales:

- Recaudación de haberes en diferentes modalidades; físicas y electrónicas, servicios básicos y otros.
- Recibir y entregar dinero por varios conceptos, según requerimientos de socios y clientes.
- Control de transacciones y cuadro de caja.
- Realizar cuadro diario verificando el efectivo y cheques, y los reportes del sistema.
- Realizar reportes mensuales de las transacciones realizadas en caja.

Principales procesos de la organización

A continuación se presenta el proceso que se realiza al otorgar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne y lo muestra la Figura 2.

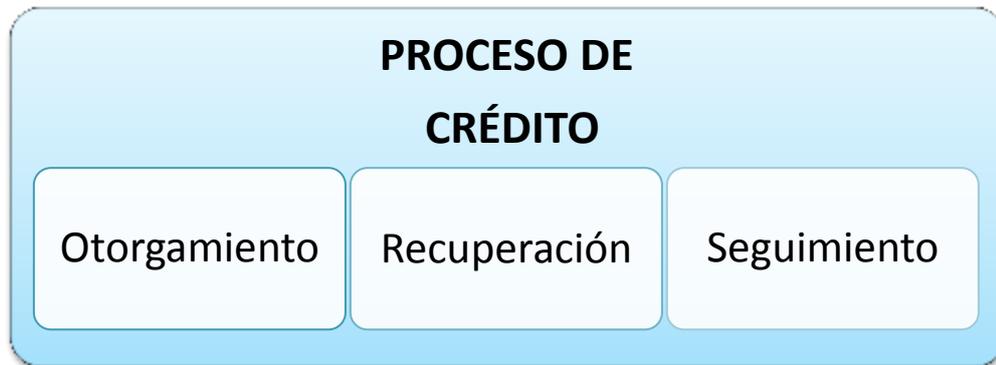


Figura 2. Proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne .Adaptado de: Manual de crédito marzo 2017.

Proceso de crédito

- Otorgamiento: evaluación, concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso.
- Seguimiento: monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos.
- reestructuraciones y actualización de la documentación.
- Recuperación: procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial

Etapas de la concesión de créditos

- a) Prospección.- son todas las acciones realizadas por el área de negocios que permitan captar socios idóneos para la concesión de créditos, mediante la utilización de afiches, publicidad rodante, reuniones con grupos objetivos, participación en ferias con acercamiento a la colectividad, entre otros.
- b) 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 (las 5 c del crédito). En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, incluye visitas personalizadas.

- c) 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, realizara la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el asesor de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. Sin embargo toda solicitud de crédito deberá ser ingresada a un comité de crédito. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:
1. Condiciones de financiamiento (monto, plazo, tasa de interés)
 2. Análisis de la información financiera y capacidad de pago presentada por el solicitante debidamente sustentado
 3. Determinación de la voluntad de pago
 4. Historial crediticio (buró actualizado impreso)
 5. Justificación de destino de crédito
 6. Documentos que sustente el capital del socio
 7. Justificación de ingresos
 8. Fotografías del domicilio del socio y garantes de los bienes dejados en garantía y del ser el caso de la fuente de ingreso y destino del crédito
- d) Decisión de aprobación: la aprobación o negación de las solicitudes se realizara de acuerdo a los niveles establecidos en este manual
- e) 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.
- f) Seguimiento destino de crédito: la persona responsable realizará el seguimiento para lograr que el socio cumpla con el destino de crédito y compromisos contraídos con la cooperativa.

Proceso de cobranza

El cobro de los crédito en la Cooperativa Virgen del Cisne se lo realiza por diferentes vías como son: depósito en efectivo en las oficinas, cheques, transferencias o por medio de Mi Vecino del Banco del Pichincha. Si el socio

se retrasa en el pago de sus cuotas acordadas previo a la obtención del crédito se ejecutara las siguientes acciones tal como lo muestra la tabla 8 con la finalidad de obtener un bajo nivel de morosidad de tal manera que no afecte la cartera.

Tabla 8

Acciones para la recuperación de la cartera en mora

Días	Detalle	Dirigido a quien	Responsable
1 día antes del vencimiento de la cuota.	Recordatorio de pago a través de medios tecnológicos automatizados.	Socio	Departamento de Sistemas /Jefe Comercial
1 a 3 días	Llamada telefónica	Socio	As. Crédito / Asistente de Crédito
4 a 10 días	Visita al domicilio (notificación)	Socio	As. Crédito
11 a 15 días	Llamada telefónica. Y visita (Notificación)	Garante	As. Crédito
16 a 30 días	Visita (Notificación)	Garante	As. Crédito
31 a 45 días	Notificación	Socio y garante (s)	Coordinador de agencia /Asesor de crédito
46 a 90 días	Notificación (extrajudicial)	Socio y garante (s)	Jefe operativo/Coordinador de agencia
91 A 120 días	Llamada telefónica , notificación extrajudicial	Socio y garante	Asesor jurídico /Coordinador de agencia
Más de 120 días	Pre demanda de no haber cumplimiento inicio de proceso judicial.	Socio y garante (s)	Asesor jurídico y Jefe operativo

Tomado de: *Manual de crédito, marzo 2017 de la Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne.*

Cobranza extrajudicial

Los crédito vencidos que no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el Asesor de Crédito, Coordinador de agencia, Jefe operativo regional y que ya se encuentran con mora más de 120 días, la cobranza se la realiza con el apoyo del asesor

jurídico por un periodo de 30 días adicionales como máximo, de no recuperarse en este plazo se debe iniciar el trámite judicial, sin que el oficial pierda su responsabilidad sobre dicho crédito.

Cobranza a través de un Centro de Mediación Judicial

Dependiendo del carácter y voluntad de pago por parte del socio, los créditos vencidos que no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el Asesor de crédito, Jefe de agencia, Jefe operativo regional, Gerencia, Asesor jurídico y que ya se encuentran con mora más de 121 días, son asignadas al Asesor jurídico quien será responsable de gestionar y coordinar ante un centro de mediación y arbitraje a fin que nombre un señor mediador y llame a los socios en mora a una audiencia con la finalidad de llegar a un acuerdo de pago sobre el monto de la deuda. Sin que el oficial pierda su responsabilidad sobre dicho crédito.

Informe legal

El asesor jurídico encargado de las acciones judiciales deberá presentar informes sobre la situación o estado actual de los casos que se encuentran en ejecución, incluyendo su opinión legal respecto a las posibilidades de recuperación de los saldos adeudados. Estos informes deben ser presentados cada fin de mes.

Reestructuración y refinanciamiento de créditos

Como paso previo a una reestructuración y refinanciamiento se evalúan los casos en forma particular y se determinan las causas que obligan al socio a solicitar dicha reestructuración o refinanciamiento las cuales podrían ser:

- a) Un análisis y estructuración de crédito mal calculado por error del asesor de crédito.
- b) Cambios inesperados en el comportamiento del negocio o alguna otra circunstancia no controlable por el socio.
- c) Baja de ventas en temporadas críticas que para microempresas pequeñas es difícil la recuperación.
- d) Inestabilidad laboral y familiar

- e) Enfermedad debidamente justificada
- f) Condiciones extremas (incendios, robos, accidentes, desastres naturales crisis financieras) debidamente comprobadas.

Tratamiento de garantías

La cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne aceptará las siguientes garantías: garantías hipotecarias, autoliquidable, personales, solidarias, de grupo y garantías de FOGEPS.

- a) Los microcréditos podrán ser respaldados con garantías autoliquidable, personal, solidaria, hipotecaria y grupal y del FOGEPS.
- b) Los créditos de consumo podrán ser respaldados con garantías autoliquidable, personal, solidaria, hipotecaria y grupal.
- c) Todos los créditos deberán estar garantizados al menos por el 100% de la obligación.
- d) La tecnología crediticia que utiliza la cooperativa corresponde a:
El asesor de crédito en si visita insitu levanta información sobre el flujo de ingresos y gastos de la unidad familiar, misma que se justifica con roles de pago, facturas, recibos, contratos, declaraciones del IVA en caso de haberlo y de no contar con esta documentación utiliza plantillas desarrolladas para cada tipo de negocio. Además de realiza un análisis de las 5 C de crédito y en base a esta información levanta un informe con la propuesta de aprobación o negación del crédito.
- e) Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía / obligación del socio.
- f) Se deberá considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la cooperativa.
- g) Los garantes deben ser personas mayores de edad, con ingresos estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble.

- h) El análisis de la capacidad de pago de los garantes también deberá encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.
- i) Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al análisis realizado por tipo de garantía para una operación de crédito.
- j) Las garantías hipotecarias deberán constituirse en forma abierta conforme a las disposiciones legales pertinentes y respaldaran todos los créditos directos e indirectos del socio, se tomará únicamente el Valor de Realización del Avalúo.
- k) Se podrá verificar el estado de los inmuebles 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.

Valoración de las garantías

Todos los inmuebles que sean entregados en garantía hipotecaria, serán valorados mediante un avalúo realizado por un perito valuador, debidamente calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, hasta que este organismo de control emita la norma de calificación de peritos, los avalúos se podrán hacer con peritos calificados por la Superintendencia de Bancos.

Los avalúos deberán solicitarse luego de una precalificación inicial favorable realizado por el Asesor de Crédito y Coordinador de Agencia.

El Jefe Operativo Regional previo remitir la documentación el señor Perito deberá preaprobar el crédito y revisar la viabilidad de constitución de la hipoteca, con la finalidad de evitar gastos innecesarios por parte de los socios. El avalúo deberá contemplar valor de mercado, valor de reposición y valor de realización. El Perito valuador deberá presentar el informe del avalúo en el tiempo determinado y con la respectiva firma de responsabilidad.

El costo de este avalúo será cubierto por el socio de acuerdo al contrato firmado entre el perito valuador y la cooperativa.

El costo que demande la constitución de la hipoteca será cubierta por el socio. El valor estimado determinado en el avalúo debe cubrir como mínimo el 130% del monto del crédito.

Expediente de crédito

Contenido mínimo de la carpeta de crédito:

a) Persona natural

- Solicitud de crédito.
- Informe de verificación solicitante y garante (informe de inspección).
- Medio de aprobación en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de aprobación, destino de aprobación, plazo, tasa, información de garantías, ingresos netos declarados, capacidad de pago, tipo de crédito, porcentaje de aporte para el fondo irreparable de reserva legal de la cooperativa, valor y fecha de primera cuota. Adicionalmente se registrarán observaciones en caso de existirlas (socio en recuperación). El medio de aprobación deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito.
- Liquidación de crédito
- Tablas de amortización
- Informe de reestructuración o refinanciación del crédito de ser el caso.
- Acta de compromiso de garantes.
- Nota de débito aporte para capitalizar el fondo irreparable de reserva legal (bajo custodia)
- Formularios de solicitud de ser el caso.
- Formulario de asegurabilidad de ser el caso.
- Se realizará un check list de toda la información utilizada y respaldada para el otorgamiento del crédito con sus respectivas firmas de responsabilidad, mismas que serán archivadas luego de cada operación de crédito y que servirá como separador.

b) Información financiera

- Estado de situación financiera del socio y garante (solicitud de crédito)
- Descripción de la actividad que realiza el socio (solicitud de crédito)
- Documentos que respaldan la situación financiera del socio y garante (copia de documentos de propiedad de inmuebles, impuesto predial y vehículos).
- Validación de buró.

c) Documentación legal

- Copias del pagaré (originales custodia de valores).
- Copia de la hoja principal y final de la escritura donde se visualice la inscripción en el Registro de la Propiedad (escritura de hipoteca completa para custodia de valores).
- Informe de avalúo en el caso de garantías hipotecarias.
- Copia de póliza de inversiones dejadas en garantía, original bajo custodia conjuntamente con el pagaré.

d) Documentación personal

- Copia de cedula de ciudadanía del socio y garante además de sus conyugues, si es el caso.
- Copia del certificado de votación.
- Copia Registro Único del Contribuyente del socio y del garante si es el caso o de algún documento que justifique la existencia del negocio, declaraciones IVA, carné asociados.
- Planilla de pago de luz o teléfono.
- Justificativo de ingresos: Rol de pagos, certificados de ingresos, plantillas levantadas en la visita insitu o cualquier documento que justifique los ingresos del núcleo familiar.
- Foto tamaño carné.

El Consejo de Administración establece que por seguridad, confidencialidad y respaldo de las operaciones crediticias se debe dar especial importancia al resguardo de la documentación del socio.

Análisis de la Composición de Cartera

Cartera vigente.- Es el saldo total neto de la cartera de crédito, que se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones en una entidad a una fecha de corte. Está conformada por el total de cartera menos el total de cartera en riesgo.

Cartera que no devenga intereses.-Es la diferencia entre el saldo capital pendiente de pago y la cartera vencida.

Cartera vencida.- Es la parte del saldo capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pagos. Está conformada por el total cartera en riesgo menos el total cartera vigente.

Cartera en riesgo.-. Es la sumatoria del saldo capital pendiente de pago, más la cartera vencida.

Total cartera.- Corresponde la sumatorias de todos los créditos vigentes entregados por la institución. Mismo que es un activo para la cooperativa generado por la colocación de los recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación del mismo.

La Tabla 9 y la tabla 10 detallan como se compone la cartera en los años 2015 y 2016 según corresponde tal se muestra representado en la figura 3 y 4:

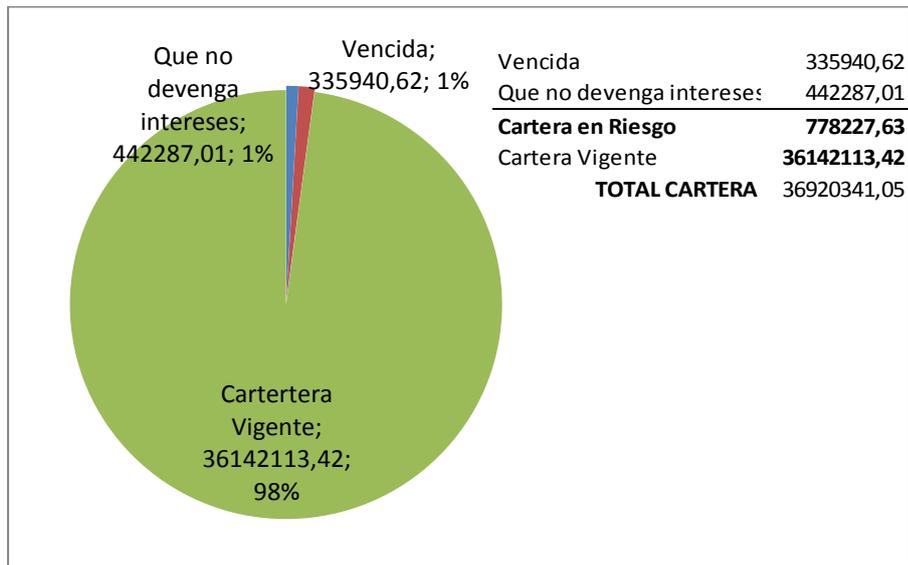


Figura 3. Composición de cartera año 2015. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

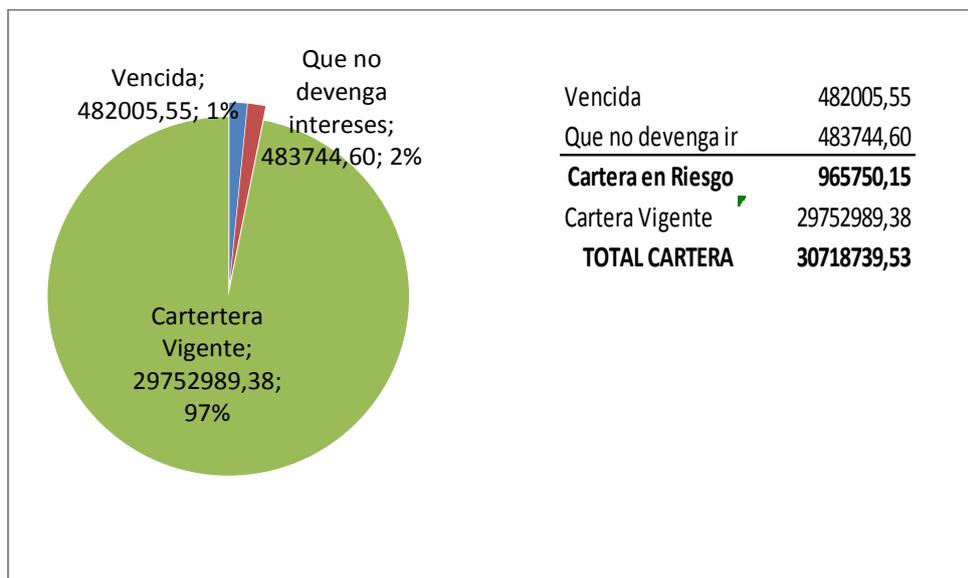


Figura 4. Composición de la cartera año 2016. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

Tabla 9

Información financiera 2015

	ENERO	FEBR	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEM.	TOTAL
C. CONSUMO	239834,07	220819,04	223403,78	218084,32	211704,97	256912,49	272856,86	287098,77	322045,89	326425,31	304223,63	285470,71	3168879,84
C. MINORISTA	118531,59	123315,83	137828,41	147442,11	151569,03	151102,44	154766,05	156423,95	167677,26	160062,67	157372,26	163723,57	1789815,17
C. AC. SIMPLE	2115424,76	2180198,40	2187136,70	2221906,07	2287763,62	2340801,06	2417768,87	2233555,05	2444980,21	2467961,41	2535490,25	2593869,66	28026856,06
C. AC. AMPLIADA	236513,37	224395,96	226335,37	238598,23	208630,21	251996,26	305594,09	542888,55	364187,64	437439,65	448101,81	518912,41	4003593,55
TOTAL CARTERA MICRO	2470469,72	2527910,19	2551300,48	2607946,41	2647962,86	2743899,76	2878129,01	2932867,55	2976845,11	3065463,73	3140964,32	3276505,64	33820264,78
TOTAL CARTERA VIGENTE	2669840,55	2687824,96	2696809,03	2744451,00	2674835,11	2910530,14	3085126,66	3180151,87	3257972,03	3333347,19	3387639,60	3513585,28	36142113,42
TOTAL CARTERA QNDI	21622,27	38179,29	52354,13	53624,18	79134,69	58341,84	36934,28	16503,27	15542,06	27201,41	26402,34	16447,25	442287,01
TOTAL CARTERA VENCIDA	18840,98	22724,98	25541,10	27955,55	36894,45	31940,27	28924,93	23311,18	25376,91	31340,44	31146,01	31943,82	335940,62
TOTAL CARTERA EN RIESGO	40463,25	60904,27	77895,23	81579,73	116029,14	90282,11	65859,21	39814,45	40918,97	58541,85	57548,35	48391,07	778227,63
CARTERA TOTAL	2710303,80	2748729,23	2774704,26	2826030,73	2790864,25	3000812,25	3150985,87	3219966,32	3298891,00	3391889,04	3445187,95	3561976,35	36920341,05

Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne

Tabla 10

Información Financiera 2016

	ENERO	FEBR	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEM	TOTAL
C. CONSUMO	225774,02	208769,45	210864,06	212981,27	200765,34	256912,49	255786,98	246867,55	297644,33	275643,99	287496,66	244699,66	2924205,80
C. MINORISTA	118531,59	111315,83	123789,10	125662,02	145986,98	151102,44	158285,92	136732,09	187643,71	137390,05	144678,13	100567,49	1641685,35
C. AC. SIMPLE	2115424,77	1599788,55	1216758,63	1750876,08	1997727,72	2340801,06	2100854,77	1874377,85	2067457,79	2158943,98	1793333,69	2100683,26	23117028,15
C. AC. AMPLIADA	236513,37	210765,42	202763,68	268951,76	211936,66	251996,26	295743,88	40843,69	322256,78	374587,83	411670,43	203790,46	3031820,22
TOTAL CARTERA MICRO		1921869,80	1543311,41	2145489,87	2355651,36	2743899,76	2554884,57	2051953,63	2577358,28	2670921,86	2349682,25	2405041,21	25320064,00
TOTAL CARTERA VIGENTE	2640490,83	2061585,57	1667561,22	2273761,70	2442196,68	2902529,36	2726663,00	2246076,71	2819645,27	2866709,11	2545209,04	2560560,89	29752989,38
TOTAL CARTERA QNDI	20785,90	38179,29	53651,08	53734,22	73678,99	60342,62	39000,67	16987,87	18567,85	33980,30	41267,88	33567,93	483744,60
TOTAL CARTERA VENCIDA	34967,02	30874,39	36963,17	30975,22	40541,03	37940,27	45007,88	35756,60	36789,49	45876,44	50701,99	55612,05	482005,55
TOTAL CARTERA EN RIESGO	55752,92	69053,68	90614,25	84709,44	114220,02	98282,89	84008,55	52744,47	55357,34	79856,74	91969,87	89179,98	965750,15
CARTERA TOTAL	2696243,75	2130639,25	1758175,47	2358471,14	2556416,70	3000812,25	2810671,55	2298821,18	2875002,61	2946565,85	2637178,91	2649740,87	30718739,53

Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne

Comparativos de otorgación de Crédito año 2015 y 2016

Los créditos que han sido otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne se detalla a continuación en la tabla 11 seguido de su representación gráfica de la variación de cartera por año en la figura 5:

Tabla 11

Créditos por tipo

USD	Dic-2015	Dic-2016
Cartera Minorista	1.789.815	1.641.685
Cartera AC. Simple	28.026.856	23.117.028
Cartera AC. Ampliada	4.003.594	3.031.820
Cartera Microcrédito	33.820.265	27.790.534
Cartera de Consumo	3.168.880	2.924.206
Cartera Total	36.920.341	30.718.740

Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne

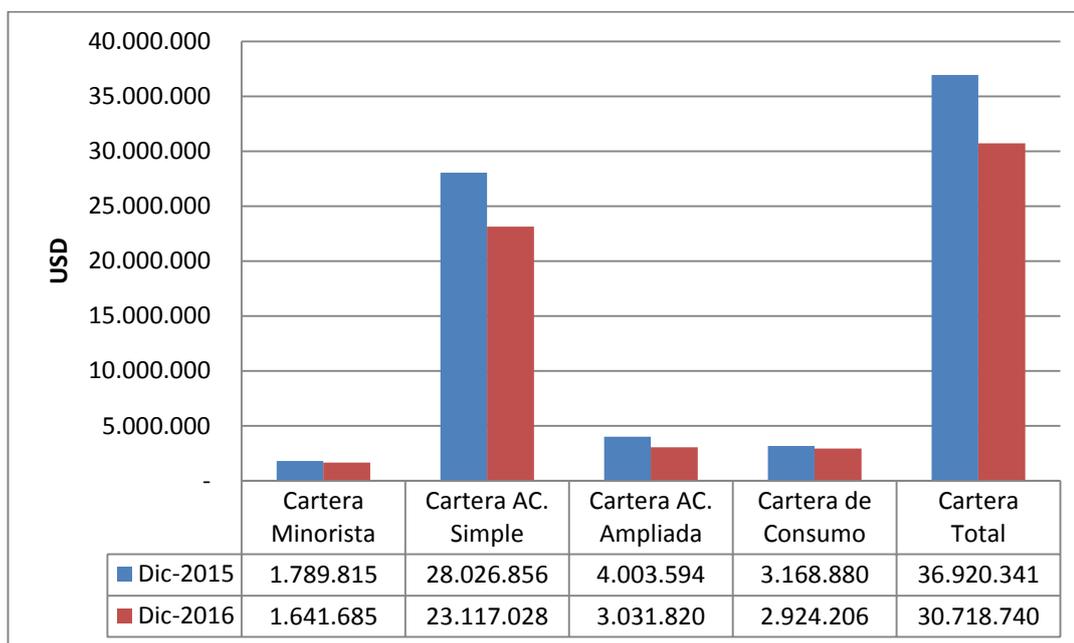


Figura 5. Variación de cartera por tipo año 2015 – 2016. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

El total de cartera otorgada en préstamos en la comparación realizada en los años 2015 y 2016 ha decrecido en 6.274.405 dólares, la principal reducción de la cartera se concentra en los microcréditos en el segmento de

acumulación simple. Este tipo de créditos van destinados a pequeños y medianos productores, el motivo de este decrecimiento se pueden dar a factores internos como externos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne otorga dos tipos de crédito el cual presenta variaciones tal como lo muestra la figura 6:

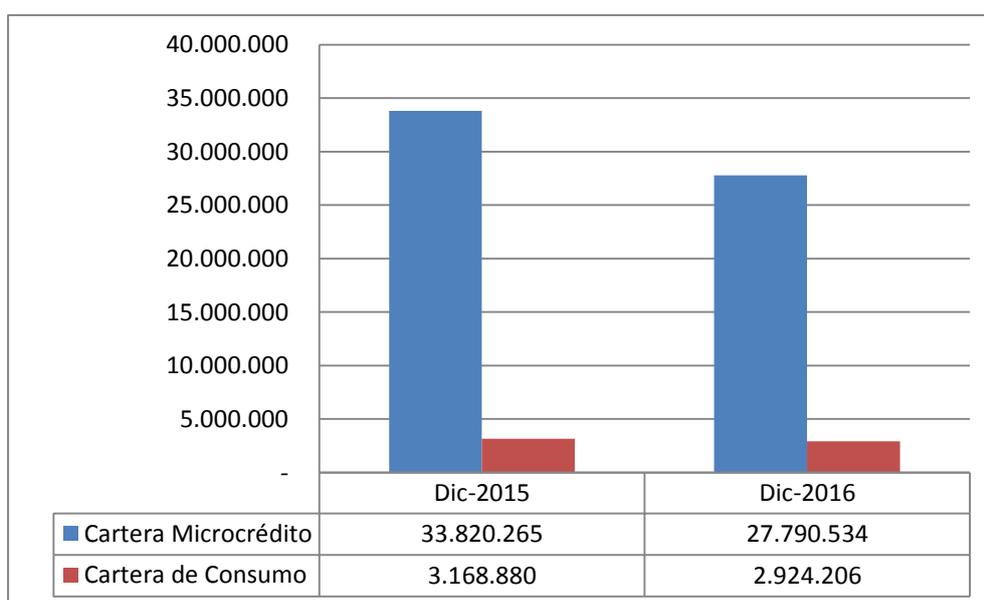


Figura 6. Comparación de la cartera microcrédito versus la cartera de consumo año 2015 – 2016. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

Como se puede apreciar en la gráfica el decremento de la cartera a nivel general se da principalmente en el tipo de cartera de microcrédito. Este tipo de cartera está destinado a financiar los proyectos agrícolas de pequeños y medianos productores.

El decrecimiento de la cartera de microcrédito observado en el año 2016 obedece a que las colaciones han sido menores en comparación al año 2015.

A continuación se presenta la tabla 12 que muestra la concentración de la cartera medido en porcentajes. También se lo muestra de forma gráfica en la figura 7.

Tabla 12

Concentración de cartera por tipo y segmentos

Porcentaje	Dic-2015	Dic-2016
Cartera Minorista	4,85%	5,34%
Cartera AC. Simple	75,91%	75,25%
Cartera AC. Ampliada	10,84%	9,87%
Cartera Microcrédito	91,60%	90,47%
Cartera de Consumo	8,58%	9,52%
Cartera Total	100,00%	100,00%

Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne

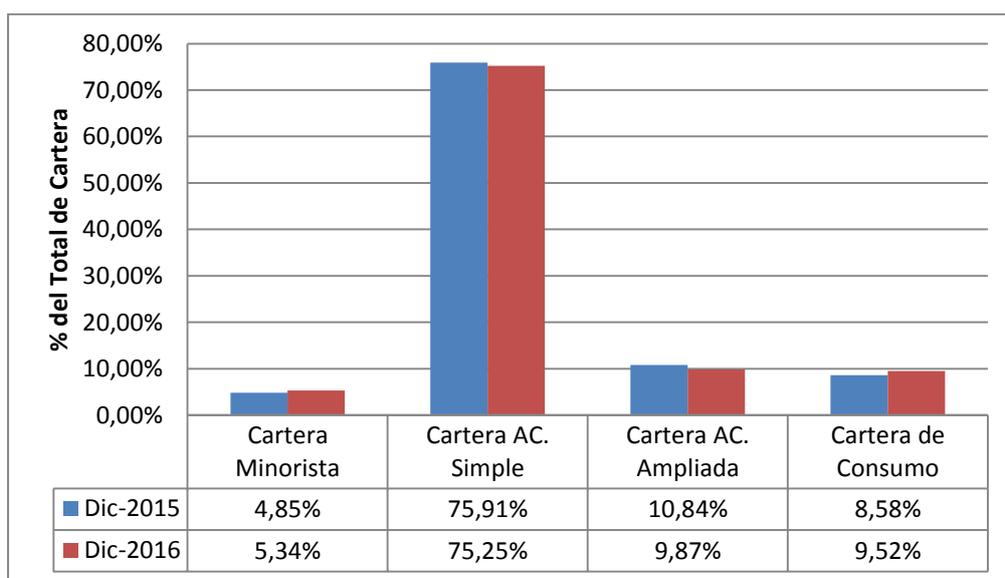


Figura 7. Estadística de concentración por tipo de cartera año 2015 – 2016. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

La concentración de cartera se da principalmente en la cartera de microcrédito en los rubros de acumulación simple y acumulación ampliada. Esto obedece a que en el sector rural el servicio de crédito de tipo microcrédito es de mayor demanda por parte de los socios, ya que se otorga los rubros entre 1000 hasta 10000 en acumulación simple y de 10000 hasta 25000 dólares en el segmento de acumulación ampliada.

Se analiza la concentración de la cartera total por año por los dos tipos de crédito que otorga la cooperativa tal como lo muestra la tabla 12 graficado en la figura 8 que se encuentra a continuación:

Tabla 13

Concentración de cartera total

Porcentaje	Dic-2015	Dic-2016
Cartera de Microcrédito	91,60%	90,47%
Cartera de Consumo	8,58%	9,52%
Cartera Total	100%	100%

Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne

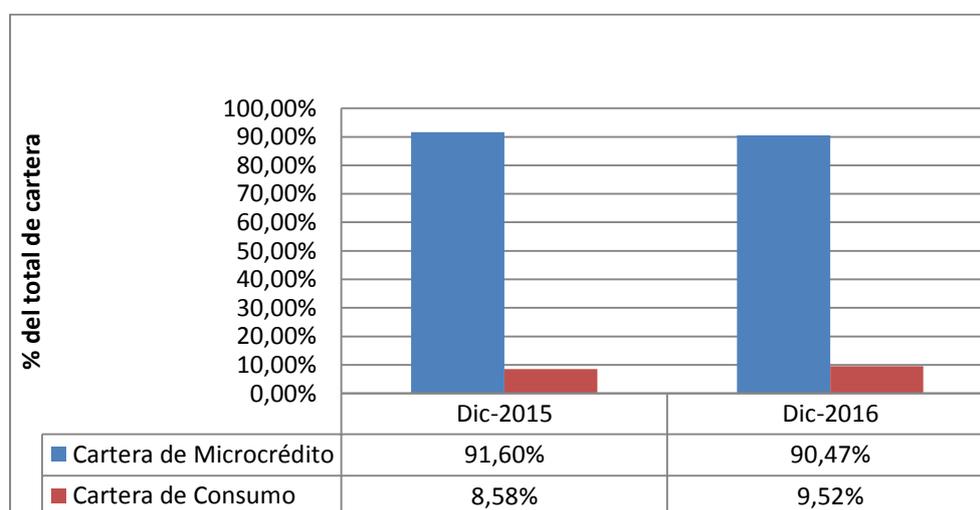


Figura 8. Comparación de concentración de cartera microcrédito versus la cartera de consumo año 2015 – 2016. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

Más del 90% de créditos otorgados por la institución financiera se destina a microcréditos, esto es una tendencia que se mantiene durante los últimos años. La política de la institución es la de financiar con mayor cobertura los microcréditos y en menor medida los créditos de consumo debido a que estos son destinados para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

Análisis de Cartera en Riesgo

La cartera en riesgo está conformada por la suma de cartera que no devenga intereses más el total de cartera vencida por los dos tipos de crédito que es el crédito de consumo y microcrédito este dividido en segmentos de minorista, acumulación simple y acumulación ampliada tal como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 14

Cartera en riesgo año 2015

	ENERO	FEBR	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEM.
Cartera QNDI	21.622,27	38.179,29	52.354,13	53.624,18	79.134,69	58.341,84	36.934,28	16.503,27	15.542,06	27.201,41	26.402,34	16.447,25
Cartera Vencida	18.840,98	22.724,98	25.541,10	27.955,55	36.894,45	31.940,27	28.924,93	23.311,18	25.376,91	31.340,44	31.146,01	31.943,82
Cartera en Riesgo	40.463,25	60.904,27	77.895,23	81.579,73	116.029,14	90.282,11	65.859,21	39.814,45	40.918,97	58.541,85	57.548,35	48.391,07
Crédito de Consumo	4.220,32	4.668,80	7.392,26	7.064,80	9.166,30	6.346,83	4.748,45	3.093,58	2.819,32	4.976,06	5.369,26	3.876,12
Microcrédito												
Crédito Minorista	3.993,72	5.012,42	4.891,82	4.609,25	11.452,08	5.028,71	3.365,41	1.628,41	2.037,76	3.172,97	2.998,27	2.797,00
Acumulación Simple	26.641,00	41.548,89	54.402,03	56.077,91	82.287,87	67.377,54	48.446,03	29.243,71	30.701,50	44.521,08	40.491,02	35.001,26
Acumulación Ampliada	5.608,21	9.671,60	11.209,12	13.827,76	13.122,90	11.529,03	9.299,32	5.848,74	5.360,39	5.871,75	8.689,80	6.716,68
Crédito de Consumo	10%	8%	9%	9%	8%	7%	7%	8%	7%	9%	9%	8%
Microcrédito												
Crédito Minorista	10%	8%	6%	6%	10%	6%	5%	4%	5%	5%	5%	6%
Acumulación Simple	66%	68%	70%	69%	71%	75%	74%	73%	75%	76%	70%	72%
Acumulación Ampliada	14%	16%	14%	17%	11%	13%	14%	15%	13%	10%	15%	14%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne

Tabla 15

Cartera en riesgo año 2016

	ENERO	FEBR	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEM
Cartera QNDI	20.785,90	38.179,29	53.651,08	53.734,22	73.678,99	60.342,62	39.000,67	16.987,87	18.567,85	33.980,30	41.267,88	33.567,93
Cartera Vencida	34.967,02	30.874,39	36.963,17	30.975,22	40.541,03	37.940,27	45.007,88	35.756,60	36.789,49	45.876,44	50.701,99	55.612,05
Cartera en Riesgo	55.752,92	69.053,68	90.614,25	84.709,44	114.220,02	98.282,89	84.008,55	52.744,47	55.357,34	79.856,74	91.969,87	89.179,98
Crédito de Consumo	4.142,44	4.626,60	7.339,75	3.947,46	4.431,74	3.960,80	3.771,98	2.647,77	1.815,72	4.583,78	2.749,90	2.693,24
Microcrédito												
Crédito Minorista	4.833,78	4.995,34	6.333,94	3.439,20	3.483,71	4.029,60	3.007,51	1.877,70	1.898,76	2.515,49	2.952,23	2.764,58
Acumulación Simple	40.688,48	50.540,39	65.921,87	72.282,57	99.417,11	84.326,72	71.306,46	46.019,55	48.819,64	68.740,68	82.938,43	81.037,85
Acumulación Ampliada	6.088,22	8.894,11	11.018,69	5.040,21	6.887,47	5.965,77	5.922,60	2.199,44	2.823,22	4.016,79	3.329,31	2.684,32
	55.752,92	69.056,44	90.614,25	84.709,44	114.220,02	98.282,89	84.008,55	52.744,47	55.357,34	79.856,74	91.969,87	89.179,98
Crédito de Consumo	7%	7%	8%	5%	4%	4%	4%	5%	3%	6%	3%	3%
Microcrédito												
Crédito Minorista	9%	7%	7%	4%	3%	4%	4%	4%	3%	3%	3%	3%
Acumulación Simple	73%	73%	73%	85%	87%	86%	85%	87%	88%	86%	90%	91%
Acumulación Ampliada	11%	13%	12%	6%	6%	6%	7%	4%	5%	5%	4%	3%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne

Las figuras 9 y 10 representan de forma gráfica la composición de la cartera en riesgo:

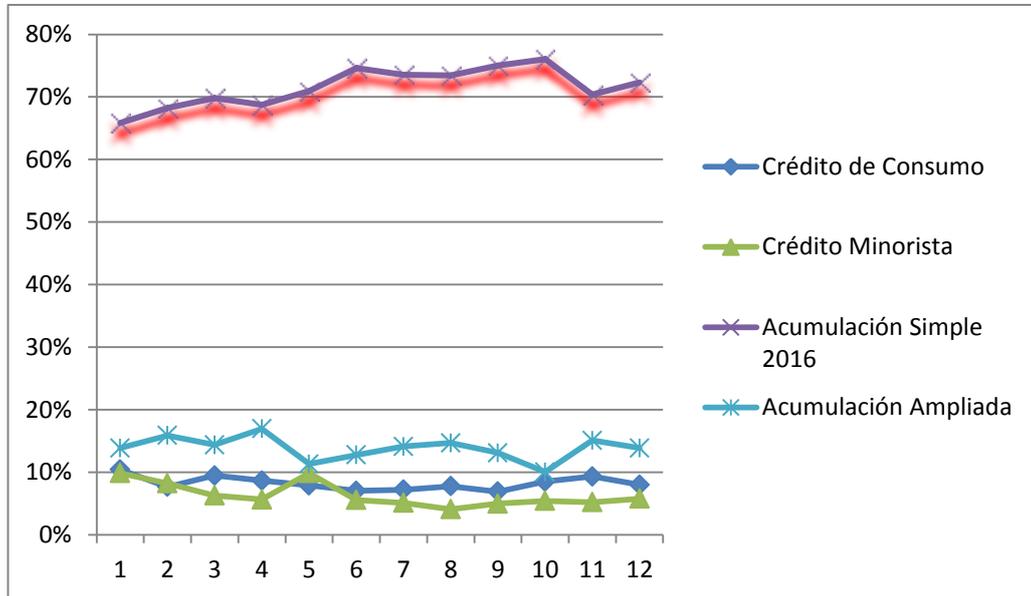


Figura 9. Cartera en riesgo por tipo de crédito y segmento año 2015. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

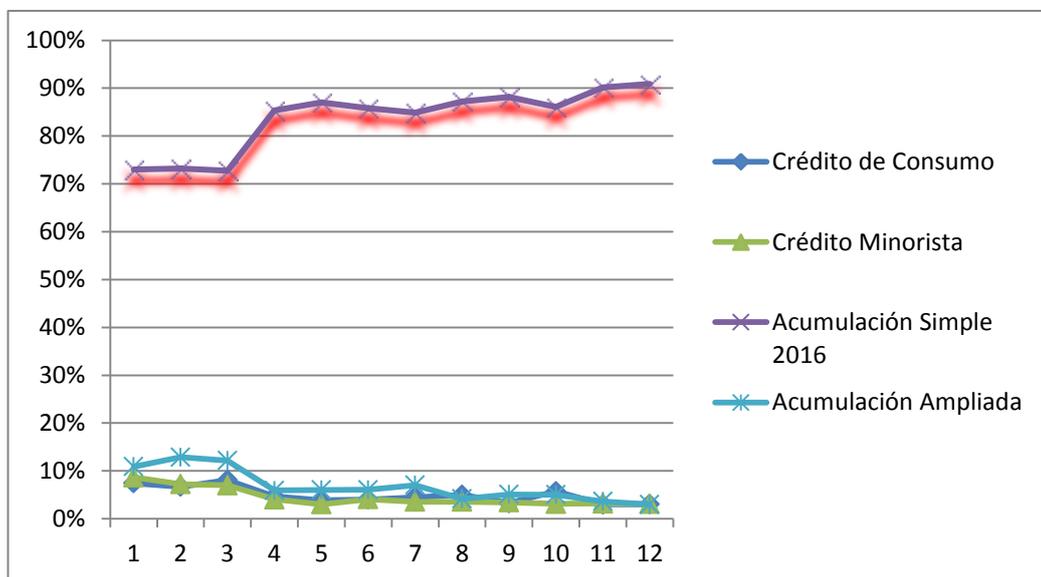


Figura 10. Cartera en riesgo por tipo de crédito y segmento año 2016. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

Al analizar la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne se observa en la gráfica 9 y 10 que el mayor porcentaje de cartera en riesgo está en los microcréditos en el segmento de acumulación simple. Por tal motivo la figura 11 muestra los índices de morosidad de los diferentes tipos de cartera en el 2015 y la figura 12 en el año 2016.

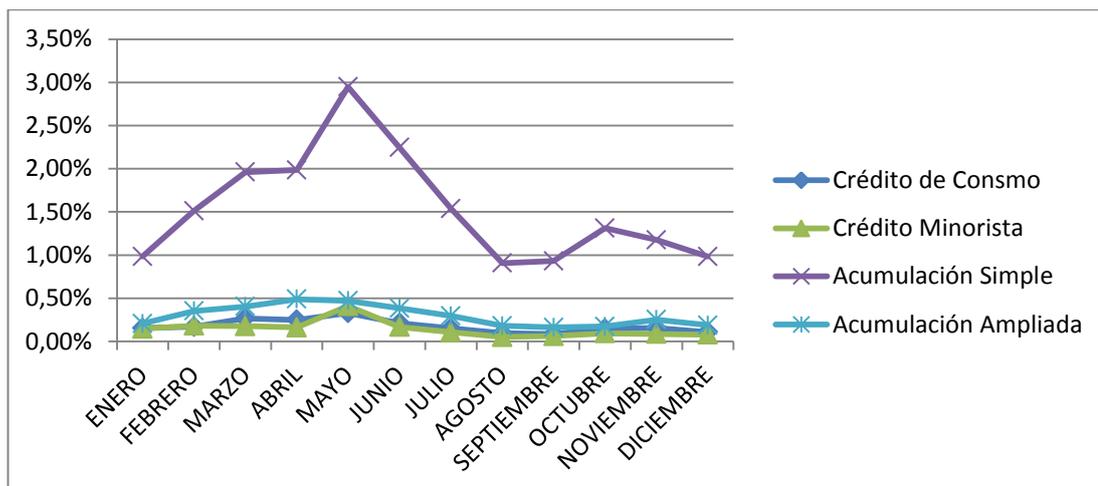


Figura 11. Índice de Morosidad año 2015. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

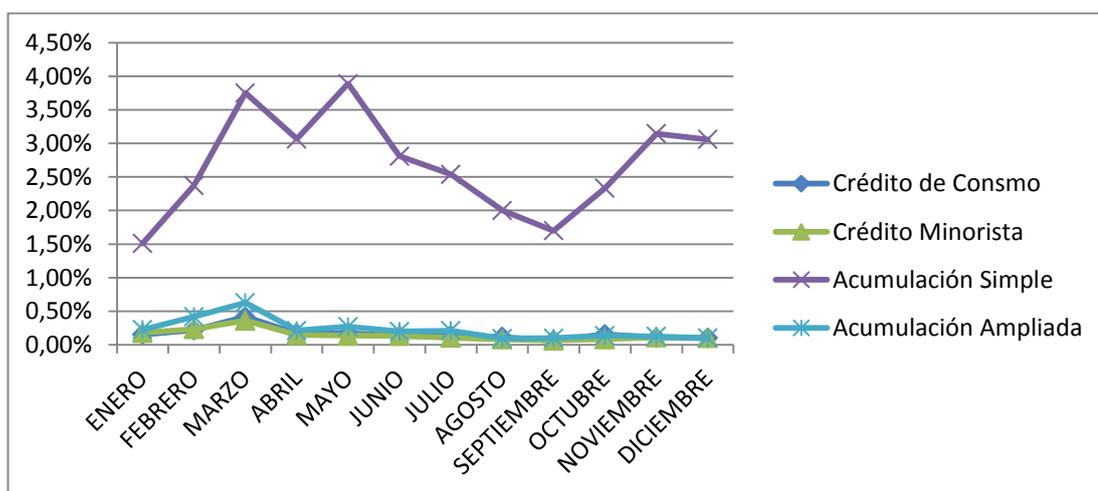


Figura 12. Índice de Morosidad año 2016. Tomado de: Reporte de Créditos Cooperativa Virgen del Cisne.

Las figura 11 y 12 muestran el índice de morosidad. Se nota que los índices más altos de morosidad están en la cartera de micro segmento de acumulación simple. Por tal motivo, esta investigación se concentrará en el segmento antes mencionado (acumulación simple) por reflejarse un considerable índice de morosidad en comparación con los otros tipos de cartera. Por tal motivo es necesario investigar cuales son los factores que están poniendo en riesgo la cobrabilidad de esta cartera, causando que esta tenga altos índices de morosidad como lo muestra en la figuras 11 y 12.

Capítulo 3: Metodología de la Información

Introducción

Como se explica en el capítulo 1, la investigación cualitativa que se está desarrollando en este trabajo de titulación se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto que se lleva a cabo en la cooperativa virgen del cisne agencia Moraspungo (Hernández et al., 2010).

El enfoque cualitativo comprende la perspectiva de los participantes individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones. Basados en su realidad. El proceso cualitativo inicia con la idea de investigación.(Hernández et al., 2010)

Muestreo

El muestreo en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades; sobre el cual se recolectará los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia. El muestreo en esta investigación cualitativa es no probabilístico y busca generalizar resultados en un ambiente o contexto. En el caso de la Cooperativa Virgen del Cisne el ambiente o contexto es el sector agrícola y micro empresarial de la zona rural de la parroquia Moraspungo del cantón Pangua provincia de Cotopaxi.

Para realizar el muestreo en este trabajo de investigación se tomó como muestra a los socios de la cooperativa virgen del cisne agencia Moraspungo. La cooperativa dio una de base de los 25 mejores clientes de microcrédito al día y 25 de los peores clientes caídos en mora. La misma que fue entregada por el coordinador de agencia. Por consiguiente se pudo contactar a cada uno de ellos mediante llamadas telefónicas concretando citas con los que aceptaron, mientras elaborábamos la entrevista, la muestra final se obtuvo por saturación. De los que sí están al día se saturó en la entrevista número

18. De los que no están al día se saturó en la entrevista número 12. Finalmente se obtuvo 30 entrevistas.

El objetivo central de esta investigación es seleccionar ambientes y casos que nos ayuden a entender con mayor profundidad un fenómeno y aprender de él por lo que el muestreo debe ser con un propósito definido y acorde con la evolución de los acontecimientos. Por tal motivo el tipo de muestreo utilizado para esta investigación es más bien orientadas a la investigación cualitativa que es el muestreo homogéneo, su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.

Las Muestras más bien orientadas hacia la investigación cualitativa, dentro de este estudio. La homogeneidad está en clientes que si pagan y clientes que no pagan son de un mismo perfil o características. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.

Recolección de datos

La recolección de datos del enfoque cualitativo busca obtener datos que se convierta en información, con la finalidad de analizarlos y comprenderlos y así responder a las preguntas de investigación y genera conocimientos, esto ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis.

Para realizar la recolección de datos en este trabajo de investigación se ha empleado como herramienta principal las entrevistas cualitativas(ver anexo 2) porque es una "reunión para conversar e intercambiar información entre una persona *el entrevistador* y otra *el entrevistado* además permite realizar "preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones y atribuciones"(Hernández et al., 2010, pp. 418-424). Estas entrevistas han sido estructuradas en siete secciones con base en una guía de preguntas específicas.

Capítulo 4: Resultados de la investigación

Tabla 16

Resultados (Parte 1)

N° Entrevistas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SECCION 1															
Datos e Información															
Genero	M	M	F	M	M	M	M	M	F	M	F	M	M	M	M
Trabajo que realiza	Viverista	Agricultor , Viverista	Farmacéutica , Viverista	Guardia	comerciante de naranja	Agricultor	Cañicultor	Viverista	Siembra de maíz	Compra de naranja	crianza de tilapia	Compra de Naranja	siembra de maíz	criadero de chanchos	Siembra de Verde
Economía actual afecta a su actividad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Suficiente beneficio económico	normal, cubrir necesidades	suficiente	Si	Normal	Se cubre necesidades	Estable	No	Estable	Si	Antes si, ahora no	Normal	Puedo cubrir necesidades	Estable	Si	Normal
N°	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Genero	M	M	F	M	M	M	M	M	F	M	F	M	M	M	M
Trabajo que realiza	Viverista	Agricultor , Viverista	Farmacéutica , Viverista	Guardia	comerciante de naranja	Agricultor	Cañicultor	Viverista	Siembra de maíz	Compra de naranja	crianza de tilapia	Compra de Naranja	siembra de maíz	criadero de chanchos	Siembra de Verde
Economía actual afecta a su actividad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Suficiente beneficio económico	normal, cubrir necesidades	suficiente	Si	Normal	Se cubre necesidades	Estable	No	Estable	Si	Antes si, ahora no	Normal	Puedo cubrir necesidades	Estable	Si	Normal

Tabla 17

Resultados (Parte2)

SECCION 2															
Información de Negocio															
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Mayores obstáculos	no podía iniciar el vivero porque no tenía para las fundas	no contaba con dinero para la semilla de cacao	no tenía dinero para pagar a los sembradores de las plantas		el dinero para poder arrendar unos naranjales	Ignorar la participación productores		Dinero para arrendar un lote de terreno para encarrilar	Dinero para comprar semilla y urea	capital para arrendar bodega para depositar la naranja	no contaba con balanceado para los peces y realizar las piscinas	dinero para pagar a los finqueros	dinero para pagar la mano de obra de la siembra	dinero químico y desparasitantes de los chanchos	dinero para abono, regios
Fuentes de financiamiento	COAC	Banco, COAC, chulco	COAC	COAC	Banco, COAC, chulco	Banco, COAC, chulco		COAC, chulco	COAC	COAC, chulco	COAC, chulco	COAC	COAC, chulco	COAC	COAC
Cual le resulta beneficioso	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC		COAC	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC

N°	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Mayores obstáculos	no podía iniciar el vivero por que no tenia para las fundas	no contaba con dinero para la semilla de cacao	no tenía dinero para pagar a los sembradores de las plantas		el dinero para poder arrendar unos naranjales	Ignorar la participación productores		Dinero para arrendar un lote de terreno para encarrilar	Dinero para comprar semilla y urea	capital para arrendar bodega para depositar la naranja	no contaba con balanceado para los peces y realizar las piscinas	dinero para pagar a los finqueros	dinero para pagar la mano de obra de la siembra	dinero químico y desparasitantes de los chanchos	dinero para abono, regios
Fuentes de financiamiento	COAC	Banco, COAC, chulco	COAC	COAC	Banco, COAC, chulco	Banco, COAC, chulco		COAC, chulco	COAC	COAC, chulco	COAC, chulco	COAC	COAC, chulco	COAC	COAC
Cual le resulta beneficioso	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC		COAC	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC	COAC

Tabla 18

Resultados (Parte3)

SECCION 3															
Cooperativas en general															
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Las COAC aportan al desarrollo	Si, ayudan a emprender negocios	Ayudan al pueblo de clase media	Por facilidad de préstamo, para los negocios	si	Ayudan a superar en los negocios, y facilidades	Ayudan en proyectos	Si	Si	Ayudan a la sociedad	Si ayudan a los socios	si	Ayudan en los negocios, y facilidades	Ayudan en proyectos	Si	Ayudan a la sociedad
Cuantos prestamos tiene actualmente	2	2	1	1	1	2	Ninguno	1	1	1	1	1	2	1	1

N°	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Las COAC aportan al desarrollo	Si, ayudan a emprender negocios	Ayudan al pueblo de clase media	Por facilidad de préstamo, para los negocios	si	Ayudan a superar en los negocios, y facilidades	Ayudan en proyectos	Si	Si	Ayudan a la sociedad	Si ayudan a los socios	si	Ayudan en los negocios, y facilidades	Ayudan en proyectos	Si	Ayudan a la sociedad
Cuantos prestamos tiene actualmente	2	2	1	1	1	2	Ninguno	1	1	1	1	1	2	1	1

Tabla 19

Resultados (Parte 4)

SECCION 4															
Relación con la cooperativa															
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Como conoció la COACVC	Amigo	Asesor , propaganda en la radio	Familiares	Trabajo	Asesor de inversión	Amigo	Está en la región	Asesor	Visita asesor de crédito	Asesor de crédito	Familiares	Asesor	Asesor de inversión	Amigo	Está en la región
Por qué solicitó el dinero	Para emprender el negocio	Comprar cacao y químicos	Para emprender el negocio	Mejora de vivienda	Para capital de trabajo, comprar naranjales	Capital de operación y estructura		Siembra de cacao, y arrendar lote	Compra de semilla, urea	Arrendar naranjales	comprar balanceado para los peces	para comprar naranjales	para arado , y semilla de maíz	para los chanchos	para comprar colines
Cuando realizo el crédito	1 año	2 años	3 años	1 año	2 años	2 meses		1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	2	1

N°	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Como conoció la COACVC	Amigo	Asesor , propaganda en la radio	Familiares	Trabajo	Asesor de inversión	Amigo	Está en la región	Asesor	Visita asesor de crédito	Asesor de crédito	Familiares	Asesor	Asesor de inversión	Amigo	Está en la región
Por qué solicitó el dinero	Para emprender el negocio	Comprar cacao y químicos	Para emprender el negocio	Mejora de vivienda	Para capital de trabajo, comprar naranjales	Capital de operación y estructura		Siembra de cacao, y arrendar lote	Compra de semilla, urea	Arrendar naranjales	comprar balanceado para los peces	para comprar naranjales	para arado , y semilla de maíz	para los chanchos	para comprar colines
Cuando realizo el crédito	1 año	2 años	3 años	1 año	2 años	2 meses		1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año	2	1

Tabla 20

Resultados (Parte5)

SECCION 5															
No se atrasa															
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Por qué no hubo retraso	contaba con dinero	Si tenía dinero disponible	Si no resulta el negocio, pago de mi sueldo		Si tenía dinero			Contaba con dinero			Porque vendo semanalmente pescados por libras				hoy en día el precio del verde está muy bueno
Consecuencia de no cancelar	Baja de putos en buro de créditos	Llamada de asesor	Central de riesgo , y no me dan otro crédito	Molesta visita de asesores, juicios, embargo	Quedar como moroso en la CAOC			Seria moroso			no poder obtener un nuevo crédito				que me visite el asesor de crédito o un juicio por no cancelar

N°	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Por qué no hubo retraso	contaba con dinero	Si tenía dinero disponible	Si no resulta el negocio, pago de mi sueldo		Si tenía dinero			Contaba con dinero			Porque vendo semanalmente pescados por libras				hoy en día el precio del verde está muy bueno
Consecuencia de no cancelar	Baja de putos en buro de créditos	Llamada de asesor	Central de riesgo , y no me dan otro crédito	Molesta visita de asesores, juicios, embargo	Quedar como moroso en la CAOC			Seria moroso			no poder obtener un nuevo crédito				que me visite el asesor de crédito o un juicio por no cancelar

Tabla 21

Resultados (Parte 6)

SECCION 6															
Si se atraso															
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Razones por que no pago									Mi hija tuvo un accidente	Precio de la naranja bajo		no quieren el productor, porque está bajo el precio	mi hermano falleció y tuve gastos fuertes en mi familia	mucha infección a los chanchos y me toco comprar medicamentos para que no mueran	
Fuentes más importantes de no cancelar a tiempo									Salud de toda mi familia	Pagar a los trabajadores		que mi carro de traslado de naranja se dañe	problemas familiares	que mi esposa se enferme	
Razones de no cancelar definitivamente									Falleciere mi esposo o yo	Catástrofe y perdiera todo		que mi carro de traslado de naranja se quemara	que yo tuviera un accidente y no me permita trabajar	que los cerdos murieran	

N°	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Razones por que no pago									Mi hija tuvo un accidente	Precio de la naranja bajo		no quieren el productor, porque está bajo el precio	mi hermano falleció y tuve gastos fuertes en mi familia	mucha infección a los chanchos y me toco comprar medicamentos para que no mueran	
Fuentes más importantes de no cancelar a tiempo									Salud de toda mi familia	Pagar a los trabajadores		que mi carro de traslado de naranja se dañe	problemas familiares	que mi esposa se enferme	
Razones de no cancelar definitivamente									Falleciere mi esposo o yo	Catástrofe y perdiera todo		que mi carro de traslado de naranja se quemara	que yo tuviera un accidente y no me permita trabajar	que los cerdos murieran	

Tabla 22

Resultados (Parte 7)

SECCION 7															
Buen pagador ¿y si se atrasa?															
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Situaciones que haría que no pague	Enfermedad de mi esposa , accidente	Salud, educación de mis hijos. plagas del cacao, baja de precios	Nada impide	Muerte	Calamidad doméstica , enfermedades, la naranja valga menos de lo que se comprar, educación	Muerte , accidente,		No venta de plantas, no producción			que mis ingresos no surjan para dar la alimentación, vestimenta, estudio a mi familia				Los insectos del verde coman la producción
Por qué utilizaría el dinero en otra cosa y no cancelaría	Situaciones que se pueden presentar	Situaciones que se deben resolver al momento	No utilizaría, no quiero quedar mal		Por algún accidente inesperado	calamidad domestica		Por enfermedad			para comprar medicamento para mis hijos				para invertir en más colines

N°	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Situaciones que haría que no pague	Enfermedad de mi esposa , accidente	Salud, educación de mis hijos. plagas del cacao, baja de precios	Nada impide	Muerte	Calamidad doméstica , enfermedades, la naranja valga menos de lo que se comprar, educación	Muerte , accidente,		No venta de plantas, no producción			que mis ingresos no surjan para dar la alimentación, vestimenta, estudio a mi familia				Los insectos del verde coman la producción
Por qué utilizaría el dinero en otra cosa y no cancelaría	Situaciones que se pueden presentar	Situaciones que se deben resolver al momento	No utilizaría, no quiero quedar mal		Por algún accidente inesperado	calamidad domestica		Por enfermedad			para comprar medicamento para mis hijos				para invertir en más colines

Categorización para determinar los factores

Trabajo que realizan	Viverista	Viverista	Viverista	Guardia	Naranjero	Agricultor	Cañicultor	Viverista	Siembra de maíz	Naranjero	Crianza de tilapias	naranjero	Siembra de maíz	Criadero de chanchos	siembra de verde
Dificultades	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero	Falta de dinero
economía actual afecta a su actividad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Por qué solicito el dinero	Para emprender el negocio	Comprar cacao y abonos	Para emprender el negocio	Mejora de vivienda	Para capital de trabajo, comprar naranjales	Capital de operación y estructura		Siembra de cacao, y arrendar lote	Compra de semilla, urea	Arrendar naranjales	Para comprar la larva y balanceado de crianza	Para continuar con las cosechas y pagar los trabajadores	comprar la semilla	Químicos para desparasitarlos, vitaminas y comorar	Para iniciar el abono de tierra, y compra de colines
Por qué no hubo retraso	contaba con dinero	si tenia dinero de ahorros disponible	si no resulta el negocio, pago de mi sueldo		si tenia dinero, vendi una chonera		Contaba con dinero				por que vendo semanalment e pescados por libras				hoy en dia el precio del verde esta muy bueno
Razones de atraso									Mi hija tuvo un accidente	Precio de la naranja bajo		no quieren el productor, por que esta bajo el precio	mi hermano fallecio y tuve gastos fuertes en mi familia	por infesta de virus a los chanchos	
Fuentes más importantes de no cancelar a tiempo									Salud de toda mi familia	insectos se comieran la plantacion de naranja		que mi carro de traslado de naranja se dañe	problemas familiares	que mi esposa se enferme	
Razones de no cancelar definitivamente									Falleciere mi esposo o yo	Catástrofe y perdiera todo		Que mi carro se incendiara	que yo tuviera un accidente o enfermedad y no me permita trabajar	que los cerdos murieran	
Situaciones que haría que no pague	Enfermedad de mi esposa , accidente	plagas del cacao, baja de precios	enfermedades	Muerte	Alguna calamidad doméstica ,	Muerte , accidente,			No venta de plantas, no producción			que mis ingresos no surgan para dar estudio a mi familia			los insectos del verde coman la produccion

Figura 13. Categorización de las entrevistas realizadas a socios de la cooperativa Virgen del Cisne

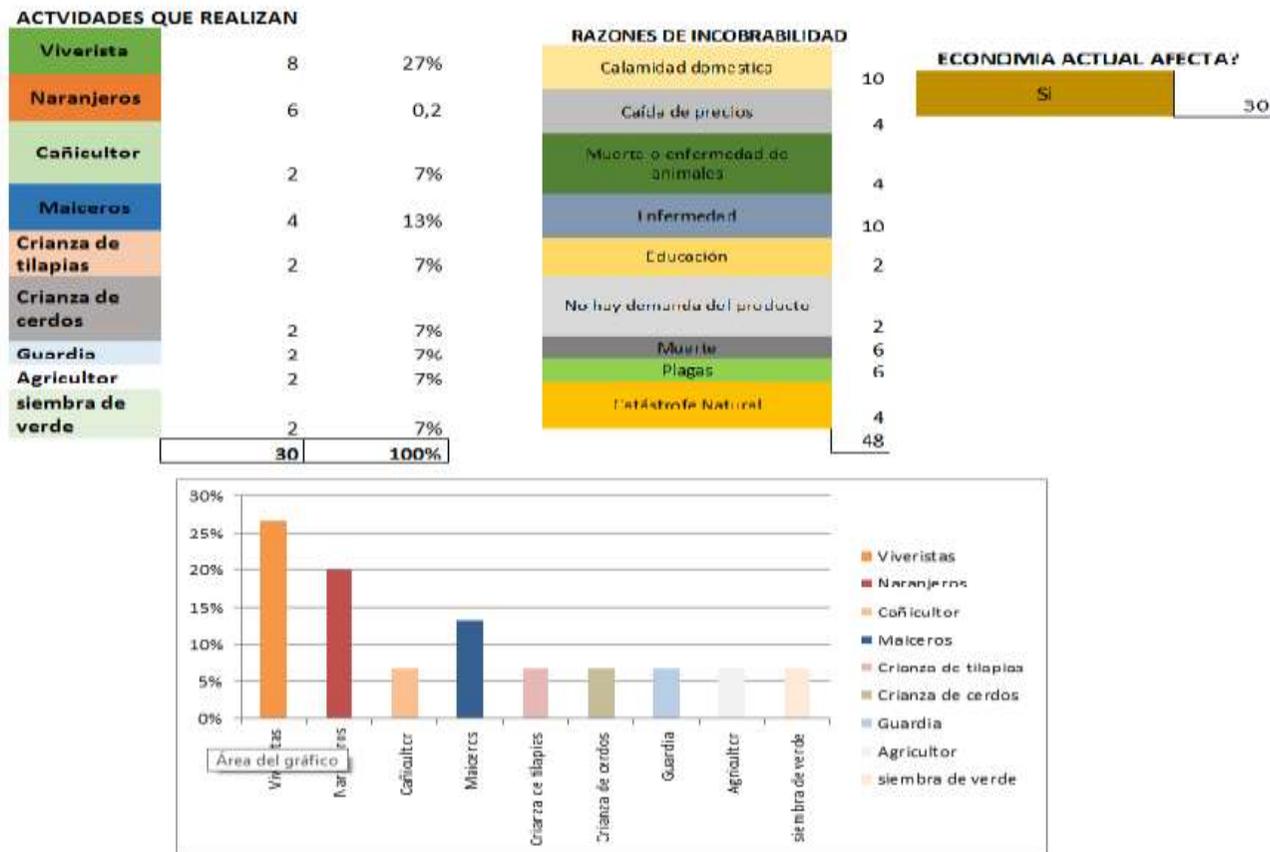


Figura 14. Actividades que se dedican los socios de la cooperativa que acceden a los créditos y las razones de incobrabilidad.

Diagrama de Ishikawa (amenaza a los factores de producción) (circunstancias negativas del cliente)

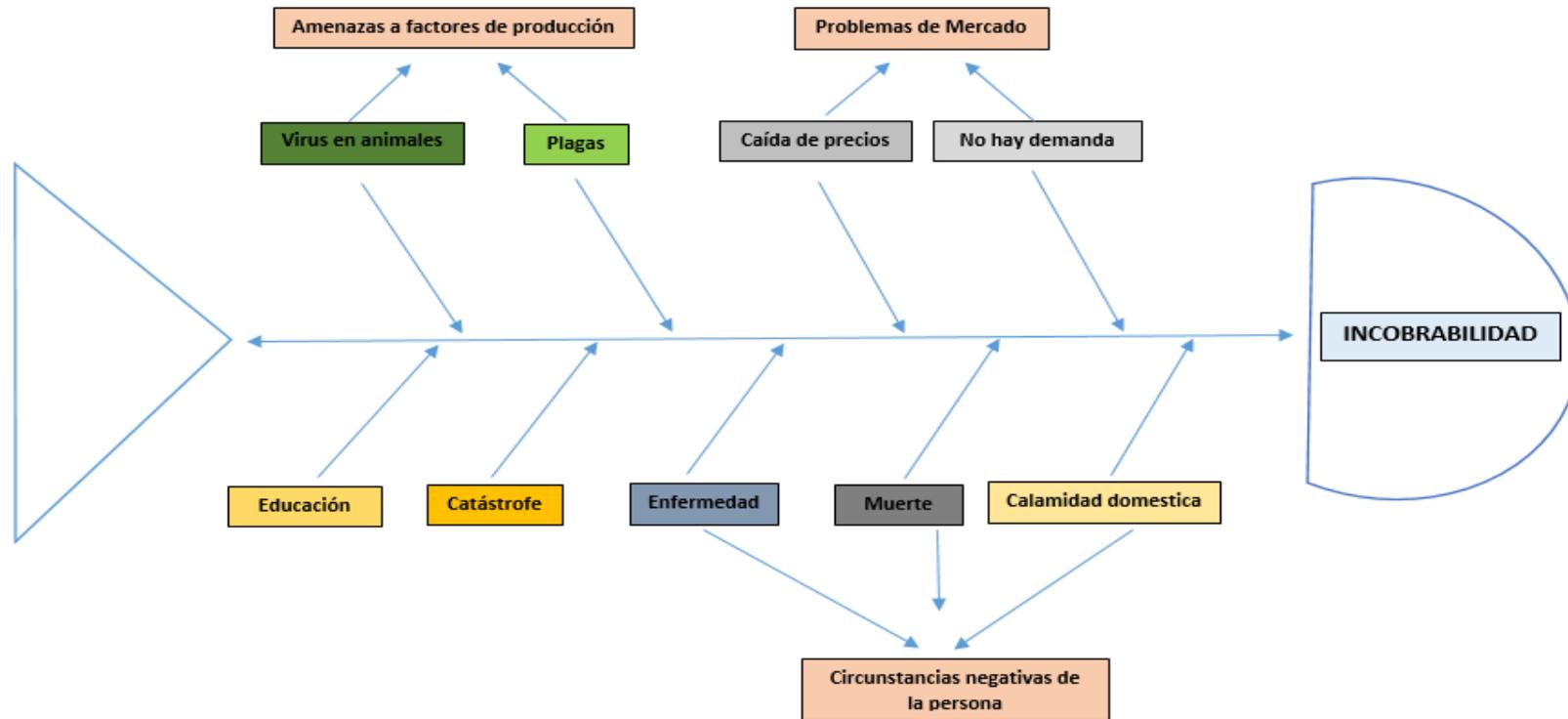


Figura 15. Diagrama de Ishikawa

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Se concluye que las Cooperativas de Ahorro y Crédito desempeñan un papel importante en la economía del sector rural. Los clientes buscan este tipo de instituciones del sistema financiero para solucionar las necesidades de falta de dinero y así emprender pequeños negocios por medio de créditos. Los créditos de la Cooperativa Virgen del Cisne son enfocados a productores, comerciantes y agricultores del sector rural.

Aunque la cooperativa tiene un ambiente de control y evaluación de riesgos que está gestionada en cada región por un jefe operativo tanto de zona costa y sierra, existen índices de morosidad que afectan a la institución, especialmente en los microcréditos del segmento de acumulación simple.

El análisis de los diferentes tipos de crédito y su correspondiente morosidad mostró que la cartera con mayor vencimiento es el microcrédito del segmento de acumulación simple, ya que se logra observar en la figura 11 el crecimiento de incobrabilidad con respecto de los años 2015 y 2016.

Para determinar los factores, se hizo la entrevista en una base de datos emitida por la cooperativa y en la categorización se concluyó de los determinantes en el diagrama de Ishikawa según la figura 14 son: virus de animales, plagas, caída de precios, no hay demanda de productos, gastos en educación, catástrofe, enfermedad, muerte, calamidad doméstica.

Sin embargo al realizar el diagrama de Ishikawa se concluye que los factores que afectan la cobrabilidad en la cooperativa se los puede agrupar en tres secciones; amenazas a factores de producción, problemas de mercado, y circunstancias negativas de la persona. Estos factores generan un alto porcentaje de incobrabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne agencia Moraspungo.

Recomendaciones

A partir del análisis realizado y las observaciones efectuadas en base a las entrevistas se proponen las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la institución financiera denominada Cooperativa de ahorro y crédito “Virgen del cisne” agencia Moraspungo realice una revisión de los procesos, funciones y cargos del área de crédito y cobranzas porque se notó que un solo cargo realiza varias funciones. A pesar que lo anterior no fue objeto de análisis, mejorar los procesos en el departamento de cobranza podría ayudar a cobrar más eficientemente.

Se recomienda que la cooperativa implemente técnicas de evaluación de riesgos para reducir el índice de incobrabilidad por encontrarse brindando servicios en el sector rural en donde la actividad principal de los pobladores es la agricultura.

Además se recomienda como requisito fundamental un estudio de desarrollo para los factores que amenazan la producción manteniendo un manual de gestión de riesgos por parte del socio que solicitan el crédito.

Desarrollar un plan que mitigue los problemas de mercado que afectan al socio por ende al pago de sus obligaciones. Desarrollando créditos con propuesta de valor que permitan que los socios que inviertan en producciones tengan la confianza de que si van a poder vender sus productos.

En el momento de la otorgación del crédito para el área de agricultura el asesor de crédito debe realizar la inspección del lugar donde se llevara a cabo las siembras, constar si es un lugar apto para la inversión.

Contar con personal de cobro específico a domicilio que se encargue de las recaudaciones del efectivo en los domicilios y lugares de trabajo de los deudores con el fin de brindar mayor facilidad del pago debido al difícil acceso para trasladarse a la agencia.

Finalmente se recomienda realizar convenios de pago con los socios llevando a cabo reestructuraciones o refinanciamientos de deuda que permitan al socio cumplir con sus obligaciones financieras.

Referencias

- Altman, E., De la Fuente, M., Elizondo, A., Finger, C., Gutiérrez, R., Márquez, J., ... Segoviano, M. (2011). *Medición integral del riesgo del crédito*. México: Limusa.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. Manual de crédito y cobranzas (2017).
- Cooperativa de las Américas Región de la Alianza Cooperativa Internacional. (s. f.). Cooperativas de las Américas - Principios y Valores Cooperativos. Recuperado 26 de junio de 2017, a partir de <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- De la Fuente, H., & Díaz, I. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 21(2), 232-247. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052013000200007>
- Elba, I. M., Martha. (2014). *Las cooperativas como alternativa económica. Una visión de México y España*. Librería-Editorial Dykinson.
- Fernández, A. (2007). *La gestión del riesgo operacional: de la teoría a su aplicación*. Santander; [Madrid: Universidad de Cantabria; Ediciones 2010.
- Fernández, M. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(2), 237-253.

- Gitman, L. J. (2003). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación.
- Gómez, D., & López, J. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales: Simulator Bussines Game*. Madrid: Esic.
- Guerrero, L. (2005). El microfinanciamiento: una alternativa en el combate a la pobreza extrema en Sonora. *Estudios Sociales: Revista de investigación científica*, 13(25), 93–139.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed). México, D.F: McGraw-Hill.
- Lara, A. de. (2013). *Medición y control de riesgos financieros*. México: Limusa.
- Lara, G., & Rico, A. (2011). La Contribución De Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito Al Desarrollo Local En Queretaro, México. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (106), 121-149.
- Las cooperativas de ahorro y crédito aportan a la inclusión financiera en el país. (s. f.). Recuperado 10 de junio de 2017, a partir de <http://www.seps.gob.ec/noticia?las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-aponan-a-la-inclusion-financiera-en-el-pais>
- Ley de Economía Popular y Solidaria (2011).
- Mariño, M., Arregui, R., Guerrero, R., Mora, A., & Pérez, X. Cooperativas de las Américas (2016). Recuperado a partir de http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ec_coacs-enero-2015.pdf

- Martínez, J., & Pérez, G. (2016). Assessment of a credit scoring system for popular bank savings and credit. *Contaduría Y Administración*, 61(2), 391-417. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.11.004>
- Mascareñas, J. (2008). Riesgo económico y financiero. *Monografía sobre finanzas corporativas. Universidad Complutense de Madrid: España*. Recuperado a partir de <http://www.gacetafinanciera.com/REF.pdf>
- Medina, S., & Paniagua, G. (2008). MODELO DE INFERENCIA DIFUSO PARA ESTUDIO DE CRÉDITO. *DYNA*, 75(154), 215-229.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/id/11013476>
- Real Academia Española. (s. f.). Recuperado 25 de junio de 2017, a partir de <http://www.rae.es/>
- Sánchez, L. (2015). Creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito para sustentar los proyectos productivos microempresariales del cantón Coronel Marcelino Maridueña. Recuperado a partir de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4457>
- SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SFPS SEGÚN ACTIVOS 2016 (2016). Recuperado a partir de <http://www.seps.gob.ec/noticia?actualizacion-de-la-segmentacion-de-las-entidades-del-sector-financiero-popular-y-solidario-segun-activos-2016>

- Soler, F. (1999). Las peculiaridades de las secciones de crédito de las cooperativas. Sus repercusiones en el caso valenciano. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (32), 115–155.
- Torre, A. de la, Ize, A., Schmukler, S. L., & World Bank. (2012). *El desarrollo financiero en América Latina y el Caribe: el camino por delante*. Recuperado a partir de <http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/978-0-8213-9490-8>
- Trejo, J., Martínez, M., & Venegas, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 62(2), 377-398. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.003>
- Westley, G. D., & Branch, B. (2000). *Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. IDB.

ANEXO 1

Requisitos de apertura de una cuenta

Requisitos	Persona natural	Menor de edad		Persona jurídica
		Representante	Menor de edad	
Formulario de apertura de cuenta	X	X	X	X
Cédula de identidad o de ciudadanía ecuatoriana válida (original y copia)	X	X	X	X
Copia de la planilla de un servicio básico (luz, agua, teléfono) o impuesto predial del domicilio o lugar donde reside la persona o funciona la sociedad.				X
Copia de RUC actualizado				X
Solicitud de apertura de cuenta dirigida al Gerente detallando los titulares facultados para realizar movimientos en la cuenta, debidamente suscrita por el Representante legal o su apoderado.				X
Escritura de constitución de la empresa debidamente inscrita en el registro mercantil y aprobadas por el organismo de control correspondiente.				X
Estatutos vigentes				X
Nombramiento del representante legal emitido por el organismo de control pertinente.				X
Poder (en caso de que un tercero se halle autorizado a realizar el trámite de apertura y /o manejo)				X
Lista de socios				X

ANEXO 2

ENTREVISTA CUALITATIVA

Datos o información de la entrevistada SECCIÓN 1

¿Quién es?

¿Genero?

¿Estado civil?

¿A qué se dedica?

¿Cuánto tiempo lleva realizando esta actividad?

¿Por qué se dedicó a esta actividad?

¿Su situación de trabajo es estable?

¿Cree usted que la economía que atraviesa el país ha afectado a la actividad que realiza?

¿El lugar donde realiza la actividad es propio o arrendado?

¿Obtiene suficiente beneficios económicos de su actividad?

Información sobre el negocio SECCIÓN 2

¿Cuáles han sido sus mayores obstáculos para al emprender su actividad?

¿Considera que su actividad es rentable para poder adquirir un préstamo?

¿A qué fuentes de financiamiento acudió usted?

¿Cuál le ha resultado más beneficioso? y ¿por qué?

Sobre las cooperativas en general SECCIÓN 3

¿Qué opina usted de las cooperativas de ahorro y crédito, cree que aportan al desarrollo de sus socios y de la sociedad?

¿Ha recibido visitas personales de algún promotor de la cooperativa o asesor de crédito?

¿Ha realizado préstamos en alguna o algunas cooperativas?

¿Cuántos préstamos tiene actualmente?

Relación con la cooperativa SECCIÓN 4

¿Cómo Conoció a la cooperativa virgen del cisne?

¿Por qué solicito el dinero?

¿Qué le motivo a realizar el préstamo en la cooperativa virgen del cisne y no en otra cooperativa o fuente de financiamiento (por ejemplo un chulquero)?

¿Cuándo realizó el crédito?

¿Qué facilidades de pago le otorga la cooperativa?

¿Cómo percibe usted el proceso que realiza la cooperativa virgen del cisne para otorgar un crédito?

¿Qué opina sobre las inspecciones que hace la cooperativa en el lugar de la actividad?

¿Cómo considera usted el tiempo que se toman para la aprobación de los créditos en esta cooperativa?

¿El crédito otorgado fue con encaje? ¿Por qué lo decidió así?

¿Alguna vez se atrasó en el pago de las cuotas?

-No se atraso

- Si se atraso

Si me responde que “no se atrasó” SECCIÓN 5

¿Por qué no ha tenido problemas en ser puntual en sus pagos?

¿Por qué considera que su negocio rinde lo suficiente para realizar los pagos a tiempo?

¿Ha recibido de ayuda de terceros para pagar a tiempo? ¿Quiénes?

¿Por qué usted considera que es importante estar al día en sus pagos?

¿Cuáles son las consecuencias de no cancelar a tiempo?

Si me responde que “si se atrasó” SECCIÓN 6

¿Razones por las cuales no pago? ¿Por qué se atrasó en el pago? ¿Qué causó el atraso

¿Por qué cree usted que fue más importante usar ese dinero en otra cosa y no en el cancelar la cuota?

¿Cuántas cuotas ha tenido vencidas?

¿Cree usted que realizando un refinanciamiento con la cooperativa puede cancelar su deuda?

¿Qué haría usted para evitar el no cancelar definitivamente?

Si es buen pagador pero ¿y si se atrasa? SECCIÓN 7

¿Usted como buen pagador que situaciones haría que no pague su crédito?

¿Por qué cree usted que sería más importante usar el dinero en otra cosa y no en cancelar la cuota?

¿Llegando a un caso jurídico usted cancelaría?

¿En el momento que termine de cancelar su crédito, por qué continuaría formando parte de la cooperativa o por qué no?

¿Por qué o por qué no se siente satisfecho de los servicios recibidos por parte de la cooperativa de ahorro y crédito virgen del cisne?

ANEXO 3

Requisitos para los diferentes tipos de crédito

Crédito de consumo

El manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne (2017) menciona que el crédito de consumo es otorgados por la cooperativa a personas naturales asalariadas, 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 cuyo frente de pago es el ingreso brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales, ingresos justificados con documentos de respaldo.

Créditos para socios que mantienen depósitos a plazo fijo en la institución, siempre y cuando haya transcurrido al menos el 10% del plazo pactado en la negociación de la póliza.

Consumo estándar

Requisitos

Hasta \$ 7000 dólares

- Solicitud de crédito socio
- Copias de cédula y certificados de votacion socio
- Carta de pago de luz o teléfono socio (original o impresa)
- Una foto tamaño carné del socio
- Justificativos de ingreso / o rol mecanizado
- Proforma del bien a adquirir de ser el caso
- Copia de escritura de terreno del socio e impuesto predial original del año en curso, de no poseer deberá presentar un garante que tenga el requisito mencionado o vehículo propio.
- Copia de matricula de vehículo socio (opcional)

Consumo Credinómina

- a) Recibir su sueldo a travez de depósito en la cuenta de COAC por al menos tres meses para trabajadores publico y seis para privados.

- b) Los trabajadores públicos deberán tener nombramiento y los privados un contrato por tiempo indefinido (adjuntar copias).
- c) Suscribir una carta compromiso donde se estipule la obligatoriedad de mantener el cobro del rol en la institución durante la vigencia crediticia.
- d) Presentar los mismos requisitos del crédito de consumo estandar con excepción del literal g en créditos hasta de \$3000.
- e) Para los socios que tengan casa propia (copia de escritura y pago de impuesto predial), se podrá otorgar créditos de hasta \$1000 sin garabte. Y para socios que tengan vehículo propio se otorgará créditos de hasta \$ 5000 sin garantes.

Créditos emergente de consumo

Créditos otorgados para financiar necesidades financieras emergentes de la unidad familiar.

Características

- Créditosin encaje y sin garante
- El valor del credito sera igual al valor del capital cancelado del credito original y no deberá superar el tiempo maximo de pago del crédito original, a excepción de créditos exclusivos (sistema financiero) que se podran duplicar el capital cancelado.
- El socio tendra acceso a este crédito si ha tenido pagos estrictamente puntuales en la institución. (hasta 8 dias de atrasos máximos por cuota, en todas las operaciones).
- Monto maximo 3000

Estos créditos cumplirán con los mismos requisitos de acuerdo a los exigidos para los créditos de consumo en general.

Crédito autoconsumo

Crédito para socios que mantienen Depósitos a Plazo Fijo en la institución siempre y cuando haya trancurrido al menos el 10% del plazo pactado en la negociación de la póliza.

El monto y plazo de operación a concederse será hasta el 90% del depósito a plazo fijo que mantiene el socio en la institución.

Crédito sin encaje

La fuente de repago de estas operaciones serán respaldadas exclusivamente con el depósito a plazo fijo. El tiempo mínimo para otorgar el crédito 30 días, la tasa de interés 16% anual. Todos los créditos vinculados serán aprobados por el Consejo de Administración, incluyendo los créditos al vencimiento de DPF.

Una copia de certificado de DPF se archivará en la carpeta del crédito del socio.

El número de operaciones podrá ser tantas veces solicite el socio, siempre y cuando no supere el 90% del DPF.

Requisitos

- Solicitud de crédito del socio
- Copias de cédula y certificado de votación del socio.
- Carta de pago de luz o teléfono del socio.
- Una foto tamaño carné del socio.
- Copia del certificado de depósito a plazo fijo para todos los montos.

Microcréditos

Microcrédito estándar

Requisitos: Hasta 5000 dólares

- a) Solicitud de crédito (socio)
- b) Copias de cédula y certificado de votación (socio)
- c) Carta de pago de luz o teléfono (socio)
- d) Una foto tamaño carné del socio
- e) Justificativo de ingresos
- f) Proforma del bien a adquirir de ser el caso
- g) Copia de escritura de terrenos e impuesto predial del año en curso (socio). En el caso de que el socio no posea este requisito deberá presentar un garante que cumpla con el mismo.

Nota N.-3. Estos requisitos rigen para primeros y segundos créditos, sin embargo en créditos recurrentes a partir de la tercera operación, será opcional la presentación de copias de escrituras, o pagos de impuestos predial, siempre y cuando vivan en la casa de un familiar por lo menos dos años. (No casa arrendada)

De 5001 Hasta 15000 dolares.

- a) Solicitud de credito (socio y un garante).
- b) Copias de cedula y certificado de votacion (socio y un garante).
- c) Carta de pago de luz o telefono (socio y un garante).
- d) Una foto tamaño carne del socio
- e) Justificativo de ingresos
- f) Proforma del bien a adquirir de ser el caso
- g) Copia de escritura de terrenos mas el original del impuesto predial (socio y un garante). En el caso de que el socio no cuente con este requisito debera presentar un garante adicional que cumpla con el mismo o tenga vehiculo propio.
- h) Copia de matricula de vehiculos matriculados a nombre del socio y garante (opcional)

Nota N.-4. Estos requisitos rigen para primeros y segundos creditos; sin embargo en creditos recurrentes a partir de la tercera operación podra presentar la copia de escritura mas el pago del impuesto predial actualizado el socio o garante. Para creditos recurrentes con pagos puntuales, tengan casa propia y residan en la misma, se podra otorgar microcreditos de hasta \$1000 dolares sin la presentacion del garante.

De 15.001 Hasta 20.000 dolares

- a) Solicitud de credito (socio y un garante).
- b) Copias de cedula y certificado de votacion (socio y un garante).
- c) Carta de pago de luz o telefono (socio y un garante).
- d) Una foto tamaño carne del socio

- e) Justificativo de ingresos
- f) Proforma del bien a adquirir de ser el caso
- g) Copia de escritura de terrenos mas el original del impuesto predial (socio y un garante). En el caso de que el socio no cuente con requisitos debera presentar el certificado de libre gravamen de las escrituras de los dos garantes.
- h) Copia de matricula de vehiculos matriculados a nombre del socio y garante (opcional).
- i) Copia del RUC; copia de la declaracion del IVA de dos meses consecutivos en caso de tenerlo.

Nota N.-5. Estos requisitos rigen para primeros y segundos creditos; sin embargo en creditos recurrentes a partir de la tercera operación podra presentar solo dos copias de escrituras mas el pago del impuesto predial actualizado indistintamente que sea del socio o garante, esto no exceptua la presentacion de dos garantes. Sin embargo en creditos recurrentes, si el socio posee casa propia y vive alli, se podra aceptar un solo garante con casa propia.

De 20001 Hasta 25000 dolares (Creditos solo con garantia hipotecaria)

- a) Solicitud de credito (socio)
- b) Copias de cedula y certificado de votacion (socio)
- c) Los requisitos y condiciones seran los mismo del microcredito estandar.

Microcredito FOGEPS

- a) Uno de los requisitos solicitado por la cooperativa para la entrega de credito es obviamente la garantia bajo cualquier de sus modalidades; sin embargo existe personas que aun siendo potenciales sujetos de credito no consiguen garantes, no tienen bienes para hipotecar o aun teniendolos no quieren hacerlo ya que es un tramite largo y oneroso. Es ahí donde se puede utilizar la garantia del FOGEPS, que consiste en un certificado otorgado por la Corporacion Nacional de Finanzas

Populares que garantiza el crédito y suple la necesidad de solicitar garantías o hipotecas.

- b) Otorgado a personas naturales emprendedoras de la economía popular y solidaria que desarrolla actividades productivas, comercio o prestación de servicios y que no cuentan con garantía.
- c) Monto máximo 10000 dólares.
- d) Plazo máximo de acuerdo a la tabla de plazos.
- e) Se solicitará los mismos requisitos que un microcrédito estándar a excepción de las garantías que serán reemplazadas con la garantía del FOGEPS.
- f) El socio cancelará el costo de esta garantía de acuerdo al simulador.

Micro productivo

Los destinos a financiar serán los siguientes:

Capital de trabajo.- permite la compra de materia prima, insumos, pago de mano de obra y otros necesarios para ejecutar sus operaciones.

Activos fijos.- Permite adquirir maquinaria, equipos, infraestructura u otros bienes duraderos que ayuden a mejorar e incrementar su capacidad productiva o de ventas.

Políticas específicas:

- a) Operaciones de crédito con montos máximos de \$500 dólares, plazo hasta 24 meses, otorgadas para cualquier actividad productiva.
- b) Crédito sin encaje.
- c) Periodicidad de pago mensual, bimensual, trimestral y cuatrimestral.
- d) Este crédito se otorga por temporada, misma que será informada por la gerencia o su delegado mediante memorandos por escrito o correo corporativo.

Microcrédito Inclusivo

Dirigido a socios y proveedores de las asociaciones legalmente constituidas y que están dentro de proyectos apoyados por ONGs, CONAFIPS.

Los destinos a financiar serán los siguientes:

Capital de trabajo.- Permite la compra de materia prima, insumo, pago de mano de obra y otros necesarios para ejecutar sus operaciones

Activo fijos.- Permitir adquirir maquinarias, equipos, infraestructura u otros bienes duraderos que ayude a mejorar e incrementar su capacidad productiva o de ventas.

Políticas Específicas:

- a) Operaciones de crédito con montos máxima de \$5000 dolares, plazo hasta 24 meses, otorgadas para cualquier actividad productiva y comercial.
- b) Crédito sin encaje
- c) Periodicidad de pago mensual, bimensual, trimestral, y cuatrimestral.
- d) Estos créditos se otorgaran siempre y cuando exista un convenio con los organismos promotores de los proyectos.
- e) Los requisitos y condiciones serán los mismo del microcrédito estandar, sin embargo se deberá adicionar el plan de producción agropecuario familiar avalado por el técnico responsable del proyecto.
- f) Tasa de interés exclusivo aprobado por el Consejo de Administración.
- g) Los pagos de los créditos serán desde el departamento de pagaduría de las asociaciones u organizaciones, previo acuerdo firmado entre la cooperativa y la Asociación u organización.

Microcrédito Emergente

Crédito otorgados para financiar necesidades financieras emergentes de la unidad familiar.

Características:

- a) Crédito sin encaje y sin garante.
- b) El valor del crédito será igual al valor del capital cancelado del crédito original y no deberá superar el tiempo máximo de pago del crédito original, a excepción de créditos exclusivos (sistema financiera) que se podrán duplicar el capital cancelado.

- c) El socio tendra acceso a este credito si ha tenido pagos estrictamente puntuales en la institucion.(hasta 8 dias de atrasos maximo por cuotas, en todas las operaciones).
- d) La tasa de interes aplicada para este tipo de credito, resultara del segmento al que pertenezca el monto del credito entregado mas el saldo del credito vigente que tuviere el socio con la institucion.

Requisitos

Estos creditos cumpliran con los mismos requisitos y condiciones de acuerdo a los exigidos para el microcrédito estandar con excepcion de las garantias. Sin embargo si se otorga un credito emergente ligado a una operaciones sin encaje, sera necesario que se deposite el encaje para el credito emergente.

- a) Carta de pago de luz o telefono (socio)
- b) Una foto tamaño carnet del socio
- c) Justificativo de ingresos
- d) Proforma del bien a adquirir de ser el caso
- e) Copia del RUC; copia de la declaracion del IVA de dos meses consecutivos en caso de tenerlo
- f) Original de escritura de terreno; impuesto predial; certificado de libre gravamen actualizado.
- g) Certificado de actualizacion del avaluo del predio,siempre y cuando dicho valor supere al valor registrado en el catastro (impuesto predial)
- h) Informe del avaluo del bien a hipotecar realizado por un perito calificado
- i) Copia de matricula de vehiculos matriculados a nombre del socio y garante (opcional)
- j) Si el socio no cuenta con los requisitos de literal f) podra presentar un garante hipotecario.

Nota N.-6. Estos creditos seran otorgados a los socios que por lo menos hayan trabajado con una operación crediticia y registrado un historico de pago de por lo menos 12 meses dentro de la institucion. Para creditos

recurrentes con socios que tengan casa propia, se podrá aceptar dos garantes con copias de escrituras , pagos de impuestos predial y certificados de libre gravamen del socio y sus garantes.

Microcrédito Grupal

Características

Créditos que tienen el inconveniente de presentar garantías personales, por lo que se respaldarán solidariamente entre los integrantes del grupo con garantías escalonadas, y su seguimiento implica una atención personalizada con los socios. (Banca Comunal) No aplican para créditos emergentes.

Se manejan máximo cuatro ciclos, luego de los cuales existirán dos opciones:

a.- El grupo se disuelve y se conforman un nuevo con los miembros que registren pagos puntuales y nuevos integrantes de ser el caso.

b.- Podrán acceder a microcréditos individuales, cumpliendo las políticas de esta metodología.

Políticas específicas

- a) Agruparse mínimo de 5 y un máximo de 10 socios
- b) Elección de la directiva (presidente, tesorero y secretario).
- c) Tener más de tres meses de conocimiento del negocio.
- d) Créditos escalonados desde 300 dólares hasta 3000 dólares por integrante.
- e) Plazo máximo de 18 meses.
- f) Ahorro obligatorio según monto establecido en el grupo, de acuerdo a la forma de pago.
- g) Para ser considerados integrantes del grupo no deberán superar más de 2 miembros por familia.
- h) Crédito sin encaje.
- i) La responsabilidad del pago del crédito es de todos los miembros del grupo. (banca comunal)

- j) Todo crédito será gravado a nombre del presidente o un representante del grupo con sus respectivos garantes y se respetará la tasa de interés de acuerdo al monto general y plazo.
- k) El asesor de crédito deberá organizar las reuniones de grupo por lo menos tres días antes de la fecha de pago de la cuota.
- l) Los responsables del manejo de los fondos y pago de las cuotas de crédito serán el presidente y tesorero del grupo.

Requisitos

- a) Copias de cédula, certificado de votación y carta de pago de luz o teléfono de cada integrante.
- b) Acta de nombramiento de la directiva.
- c) Foto tamaño carne actualizado individual de cada integrante.
- d) Residir en la zona de atención por lo menos 1 año.
- e) Solicitudes de crédito individuales.
- f) Garantías solidarias escalonadas
- g) Uno de los miembros presentará la copia de escritura de terreno e impuesto predial, mismo que se considera como garante en la firma del pagaré.
- h) Listado de integrantes del grupo con el valor de crédito individual solicitado.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Borja Carrera Mariuxi Lisbeth** con C.C: # **1207734821** autora del trabajo de titulación: “**Factores de riesgo de incobrabilidad en Cooperativas de Ahorro de Crédito del sector rural de la provincia de Cotopaxi**” previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, septiembre del 2017

f. _____

Nombre: Borja Carrera, Mariuxi Lisbeth

C.C: 1207734821

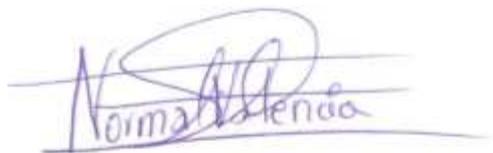
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Valencia Monar Norma Angelita**, con C.C: # **1207250067** autora del trabajo de titulación: “**Factores de riesgo de incobrabilidad en Cooperativas de Ahorro de Crédito del sector rural de la provincia de Cotopaxi**” previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, septiembre del 2017



f. _____

Nombre: Valencia Monar, Norma Angelita

C.C: 1207250067

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Factores de riesgo de incobrabilidad en Cooperativas de Ahorro de Crédito del sector rural de la provincia de Cotopaxi"		
AUTOR(ES)	Mariuxi Lisbeth, Borja Carrera Norma Angelita, Valencia Monar		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Priscila Denisse, Fernández Duque		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Septiembre del 2017	No. DE PÁGINAS:	124
ÁREAS TEMÁTICAS:	Incobrabilidad, Crédito y cobranzas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cooperativas, crédito, cobranza, riesgo, incobrabilidad, factores, socios.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de titulación tiene como objetivo determinar los factores de riesgo de incobrabilidad que afectan a una cooperativa de ahorro y crédito específica. Es decir que el propósito es determinar los factores que ponen en riesgo a la cobrabilidad. Como parte inicial de este trabajo se presenta la importancia de las cooperativas de ahorro y crédito ya que ayudan al desarrollo económico y de la población. Estas instituciones financieras en primera instancia están regidas por ley (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011). En virtud de este análisis hemos tomado como referencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del cisne agencia Moraspungo la cual es una sociedad de hecho dedicada a la intermediación financiera con productos y servicios para la microempresa. El estudio se realizó bajo la metodología cualitativa con un enfoque analítico en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes. Como resultado del estudio se obtuvo que los factores que ponen en riesgo la cobrabilidad se genera por: amenazas a factores de producción que se compone de virus en animales, plagas; problemas de mercado compuesto por la caída de precios, falta de demanda; y circunstancias negativas de las personas como enfermedad, muerte, calamidad doméstica y catástrofes. Los resultados derivan en estrategias sugeridas para mitigar la incobrabilidad.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORAS:	Teléfono: 0967856439/ 0982798554		E-mail: maryris_25@hotmail.com ; norma-valencia-1@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Yong Amaya, Linda Evelyn		
	Teléfono: 593-4- 2200804 ext.1609		
	E-mail: linda.yong@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
No. DE REGISTRO (en base a datos):			
No. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			