



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyectos de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN FINANZAS

TEMA:

DISEÑO DE UN MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

JOSELYN RENATA YAMBAY FUENMAYOR

RIOBAMBA –ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la señorita Joselyn Renata Yambay Fuenmayor, cumple con las normas de investigación científica y una vez analizando su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Willian Patricio Cevallos Silva.

DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Marcelo Eduardo Sánchez Salazar.

MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

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

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

Riobamba, 1 de Agosto del 2017.

Joselyn Renata Yambay Fuenmayor

ASPIRANTE

CC. 0604244533

DEDICATORIA

Cada ser humano en la vida tenemos nuestras aspiraciones, pero para alcanzarlos siempre alguien está tras de nosotros, por eso este trabajo de investigación dedico con mucho cariño a mis padres, hermanos, tía y amigos que participarán en este trajinar y especialmente le dedico a mi abuelita que donde quiera que este mirará un triunfo más de su hija que la extraña y la ama.

Un esfuerzo en la vida siempre nos dignifica

AGRADECIMIENTO

Todos sabemos que al culminar un trabajo de investigación, luego de haber recorrido una trayectoria para alcanzar algo, debemos a quienes que con su sabiduría compartieron sus conocimientos, en este caso a mis tutores el Ing. Patricio Cevallos y el Ing. Marcelo Sánchez docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Gratitud la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por generar oportunidades que nos engrándese cada día más como personas, con conocimientos sólidos.

Especial reconocimiento al Presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Patria” Ltda., por permitirme plasmar el presente trabajo en tan prestigiosa institución.

Con todo cariño y amor a todas las personas especiales que me motivaron y me ayudaron a seguir adelante hasta terminar una etapa más de mi vida, mi agradecimiento eterno

INDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	x
Resumen	vi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.2 MARCO LEGAL.....	6
2.2.1 Marco teórico.....	10

2.2.2	Marco Conceptual.....	18
2.2.2.3	Provisión.....	19
2.2.2.4	Recuperación de cartera.....	19
2.2.2.5.	Refinanciamiento.....	19
2.2.2.6.	Tabla de Amortización.....	19
2.2.2.7.	Planificación.....	19
2.2.2.8.	Plazo.....	19
2.2.2.9.	Riesgo.....	20
2.2.2.10.	Crédito.....	20
2.3 .	IDEA A DEFENDER.....	23
2.4	VARIABLES.....	23
2.4.1	Variable independiente.....	23
2.4.2	Variable dependiente.....	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		24
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACION.....	24
3.2.	TIPO LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2.1	Descriptiva.....	24
3.2.2	De campo.....	24
3.2.3	Aplicada.....	24
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.3.1.	Población.....	25
3.3.2.	Muestra.....	26
3.4.	MÉTODOS.....	26
3.4.1.	Método inductivo:.....	26
3.4.2	Método deductivo.....	26

3.4.3	Método analítico:	26
3.4.4	Método histórico:	26
3.5	TECNICAS	26
3.5.1	Técnica de investigación.....	26
3.6.	INSTRUMENTOS.....	27
3.7	RESULTADOS	27
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		36
4.1	TÍTULO	36
4.2	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	36
4.3	ANÁLISIS DE LA SITUACION FINANCIERA DE LA COAC PATRIA.....	36
4.4	ANÁLISIS DEL PROCESO PARA OTORGAR CRÉDITO Y PROCESO DE COBRANZA	47
4.5	ELABORACIÓN DE UNA MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	51
CONCLUSIONES		86
RECOMENDACIONES.....		88
BIBLIOGRAFIA		89
ANEXOS		91

INDICE DE TABLAS

Tabla1:Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.....	25
Tabla 2: Existencia de un Manual de Crédito y cobranzas.....	27
Tabla 3: Nivel de cumplimiento de políticas.....	28
Tabla 4 :Definición de montos de crédito.....	29
Tabla 5: Análisis en el proceso para otorgar créditos.....	30
Tabla 6: Proceso de cobranza.....	31
Tabla 7: Tipos de crédito.....	32
Tabla 8: Estudio sobre la ayuda de un manual de crédito y cobranza.....	33
Tabla 9: Consejo de Administración.....	41
Tabla 10: Consejo de Vigilancia.....	41
Tabla 11: Indicador de carácter.....	65
Tabla 12: Indicador de capacidad.....	67
Tabla 13: Indicador de capacidad.....	68
Tabla 14: Indicador colateral.....	69
Tabla 15: Indicador de condicon.....	70
Tabla 16: Niveles de aprobacion.....	71
Tabla 17: Limite individual sobre el patrimonio.....	75
Tabla 19: Límite de la concentración de cartera.....	76
Tabla 20: Límite de morosidad.....	76
Tabla 21: Fortalecimiento del fondo irrepartible.....	78
Tabla 22: Tasas de interes.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Existencia de un Manual de Crédito y cobranzas.....	28
Gráfico 2: Nivel de cumplimiento de políticas.....	29
Gráfico3:Definición de montode.crédito.....	29
Gráfico 4:Análisis en el proceso para otorgar créditos.....	31
Gráfico5:Procesode.cobranza.....	32
Gráfico 6: Tipos de crédito.....	33
Gráfico 7: Estudio sobre la ayuda de un manual de crédito y cobranza hacia la COAC Patria.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Localización de la COAC patria Ltda	39
Figura 2: Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda	40
Figura 3: Diagrama de Flujo para otorgar Créditos	48
Figura 4: Diagrama de Flujo de la Cobranza	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta realizada a los directivos y personal administrativo	91
--	----

RESUMEN

El presente trabajo investigativo consistió en el Diseño de un Manual de Crédito y Cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. El cual es necesario e importante para el surgimiento de la misma, ya que son documentos que sirven como coordinación, permitiendo así, transmitir en forma ordenada y sistemática la información de la entidad financiera. Primeramente se realizó una encuesta dirigida al Gerente, así como a todos los empleados de la institución, permitiéndonos conocer como está estructurada actualmente la Cooperativa y el proceso que siguen para llevar a cabo sus principales actividades. Con toda la información recopilada y expuesta anteriormente se halló la inexistencia de una manual de crédito lo que ocasiono un alto índice de morosidad a la vez provocando problemas de sostenibilidad financiera. Se llegó a la conclusión de presentar la propuesta de la creación de un manual de crédito y cobranza para disminuir la cartera vencida, que establecerá una herramienta y un objetivo para recuperar la liquidez. Se recomienda la aplicación de la propuesta para que de esta manera exista un mejor rendimiento en la cooperativa.

Palabras Clave: MANUAL DE CREDITO, ANALISIS CREDITICIO, ANALISIS FINANCIERO

Ing. Willian Patricio Cevallos Silva.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This research is about the Manual design Credit and Collections to minimize the default rate at Cooperativa de Ahorro y Credito Patria Ltda., Riobamba city, Chimborazo province. This project is necessary and important for the strengthening of the company, since they are documents that serve as coordination, thus allowing, in an orderly and systematic way, the information of the financial institution. Firts a survey was conducted directed to the manager, as well as all employees of the institution, allowing us to know how the company is currently structured, and the process they follow to carry out their main activities. With all the information compiled and exposed previously we found to have no manual of credit, which caused a high rate of delinquency at the same time causing problems of financial sustainability. We conclude to present the proposal of the creation of a manual of credit and collection to reduce the past due portfolio, which will establish a tool and an objective to recover liquidity. We recommend the application of this proposal so that there is a better performance in the company.

Keywords: < CREDIT MANUAL> <CREDIT ANALYSIS> <FINANCIAL ANALYSIS> <COLLECTION> <RIOBAMBA CITY>

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla con el fin de mejorar ciertos problemas existentes en la institución como es el indebido proceso de inserción de créditos y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

A la vez pretendo otorgar una propuesta basada en crear un manual que se pueda insertar los debidos procesos para un correcto otorgamiento de crédito en el que permita mejorar la liquidez de la cooperativa, y también el proceso de cobranza de los créditos, dichos procesos van dados de las mano para mejorar el servicio que se ofrece la institución.

Este manual de crédito y cobranza para la institución es considerado una guía primordial para el cumplimiento de los objetivos propuestos, no podemos olvidar que el mercado existe una gran competencia obligando a los directivas llevar procesos eficientes que permita la mejora de la cooperativa y contrarrestar el problema de la morosidad de los clientes que se ven reflejados en los estados financieros.

La perspectiva de esta propuesta será que se constituya como una guía de acción dirigida a mejorar su gestión eficaz en área financiera y de servicios que propone la institución generando como resultado de la misma un enfoque a la sostenibilidad institucional.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los problemas económicos por la que atraviesa actualmente nuestro país a contribuida a que las cooperativas en todos los sectores financieros tengan problemas de liquidez, desencadenando en un sin número de problemas operativos al interior de las mismas. Situación que se visualiza en el elevado índice de morosidad por parte de los socios.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Patria Ltda. , se encuentra en el Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria, sus créditos oscilan entre los \$400.000 al año, de las cuales el 57% se encuentran en cartera vencida, y ante la falta de un modelo de otorgamiento de créditos eficiente que especifique políticas y procedimientos a contribuido para que la cartera vencida de la institución incremente actualmente, ocasionando serios inconvenientes de iliquidez a la institución , que establezca un manual de crédito y cobranza que mitigue la mala colocación del crédito , minimice el riesgo crediticio y su recuperación .

El índice promedio de morosidad que existe a nivel nacional en el sistema financiero la falta de un modelo de gestión de cobranzas eficiente para los créditos y sus productos financieros otorgados, hace imprescindible la necesidad de establecer planes de acción que permitan optimizar los proceso de cobranzas.

En la actualidad se evidencia que no existe una política definida para la concesión de los créditos, pues los mismos son manejados sin criterio de evaluación y debido a la falta de análisis, existen socios con sobreendeudamiento, también es importante señalar que no se realizan conciliaciones de saldos periódicas, factor que ha permitido una manipulación de valores, y que están causando perjuicios para la cooperativa.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de un manual de crédito y cobranzas permitirá minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., del cantón Riobamba?

1.1.2 Delimitación del problema

Campo: Administración, Finanzas

Aspecto: Diseño de un manual de crédito y cobranzas

Delimitación espacial: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda. ubica en la Avenida La Prensa y Daniel León Borja frente al terminal terrestre.

Delimitación temporal: 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN.

La elaboración de un manual de crédito y cobranza permitirá establecer políticas, procesos y requerimientos, para reducir la morosidad es necesario porque su aplicación es de suma importancia para la cooperativa, ya que mediante una guía amplia de las actividades que realizan, conocerían los pasos para ubicar a deudores y garantes para que de esta manera puedan aplicar estrategias para presionar a los clientes en morosidad, de esta forma se evitaría la disminución en la rentabilidad financiera de la cooperativa.

El contar con un manual de crédito y cobranza es de suma importancia ya que permite mejorar los procesos de otorgamiento crédito y gestión de cobranzas, la misma que tendrá incidencia de manera positiva en la disponibilidad y entrega correcta de información de los socios, garantes, importante por parte de los futuros deudores para la correcta toma de decisiones.

La existencia de un manual de crédito y cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito Patria Ltda., en función de contribuir con la solución de esta problemática, la presente investigación propone mejorar el control de los procesos generando así una gestión

efectiva y global en los procesos de concesión de créditos y la recuperación de cartera aplicando políticas y procedimientos que permitan minimizar el riesgo crediticio actual de la cooperativa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un manual de crédito y cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito Patria Ltda., del cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación financiera actual de la Cooperativa.
- Realizar una evaluación del proceso de crédito y cobranzas de la Cooperativa.
- Diseñar y elaborar un manual de crédito para la minimización del riesgo crediticio de la Cooperativa.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de fundamentar mi trabajo de investigación, es necesario saber los distintos tipos de opinión de otros investigadores con temas similares o de cualidad similar, siendo citados a continuación:

En la tesis titulada “Manual De Funciones Y Procedimientos Administrativos, Crédito Y Cobranzas Para La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Cariamanga” Ltda.” Los autores del temán concluyen:

Los funcionarios de la Cooperativa resaltan la importancia de contar con manuales de este tipo, ya que consideran que si esta se encuentra organizada y estructurada en su accionar hace que la atención al cliente sea más rápida y eficiente, generando confianza. (Arteaga & Ojeda, 2011)

El personal de la Entidad está dispuesto a los cambios que se generen siempre y cuando estos contribuyan al desarrollo eficiente de la Cooperativa.(Arteaga & Ojeda, 2011)

De la misma forma en la tesis “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. Nos dice según su autora:

La empresa “Profemac” cuenta con una misión y visión que no se relacionan directamente con las actividades que ejecuta actualmente, por no existir políticas adecuadas a los estándares de créditos que establece, y por ende la falta de valores, principios y objetivos corporativos que marcan la pauta para la correcta operatividad de la empresa (Revelo, 2013)

De igual forma la tesis de “La Creación Del Manual De Crédito Y Cobranzas Permitirá Mejorar La Gestión Crediticia En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda. “ según su autora :La cooperativa dispone de varios productos para captar el ahorro y disponer de fondos para entregar créditos sin embargo la institución no se ha desarrollado por falta de herramientas técnicas que mejoren esta gestión

Para poder obtener mejores resultados de la gestión empresarial, se hace necesario la implementación de herramientas técnicas, que permitirán lograr la efectividad empresarial; es decir evitar el desperdicio de los recursos que tiene una empresa(Campaña, 2010)

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1. Constitución de la República del Ecuador

Los artículos de la constitución de la republica según (CONSTITUCION DEL ECUADOR, 2008) son :

El Art. 283.- De la Constitución de la República, establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

El Art. 308.- Nos da de conocer que las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediaran de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

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

Art. 311.- Señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero 14 popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera. Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Art. 319.- De la Constitución de la República establece que se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresas públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

2.2.2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Los artículos de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario según (MIES, 2012)

Art. 2.- 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.

Art. 5.- Acto económico solidario.- Los actos que efectúen con sus miembros las organizaciones a las que se refiere esta Ley, dentro del ejercicio de las actividades

propias de su objeto social, no constituyen actos de comercio o civiles sino actos solidarios y se sujetarán a la presente Ley.

Art. 8.- Formas de organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

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

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

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

- a. Solvencia patrimonial;
- b. Prudencia Financiera;
- c. Índices de gestión financiera y administrativa;
- d. Mínimos de Liquidez;
- e. Desempeño Social;
- f. Transparencia.

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

Art. 93.- Prevención de lavado de activos.- Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de auditoría, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas a suministrar a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma y frecuencia que ellas determinen.

Art. 94.- Información.- Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia.

Art. 95.- Sigilo y reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Art. 96.- Auditorías.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento.

Art. 97.- Calificación.- Los vocales de los consejos, el gerente y los auditores externo e interno, para ejercer sus funciones deberán ser calificados previamente por la

Superintendencia, conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en su Reglamento.

2.2 MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 Marco teórico

2.2.1.1. Origen y evolución del crédito

El origen y la evolución de crédito según (THALIA & JIMMY, 2012) diferentes existió en versiones sobre la iniciación de las operaciones crediticias, pero de una forma amplia podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, que el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especies, y fue hasta la aparición y el empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontraron los primeros signos del desarrollo crediticio. Sabemos que sus réditos fluctuaban entre el 40 y el 75%, y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que, por las circunstancias de aquella época, el prestamista corría grandes riesgos. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penar corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, y aun la pena de muerte, aunque el castigo más común era su venta en calidad de esclavo.

Evolución

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros. Su actividad era distinta, pues actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban a su vez de pagar las deudas de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamo. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad.

Los babilonios dejaron escritos hechos en tablillas de barro, que eran órdenes de pago con ciertos símiles a la actual letra de cambio.

En el comercio griego se institucionalizó un documento similar a la letra de cambio y la carta de transferencia, tan utilizadas por los romanos. Existen bases fehacientes de transacciones comerciales internacionales de pueblos antiguos como Siria, Cartago y Egipto.

2.2.1.2 ¿Qué es crédito?

La palabra crédito viene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura".(THALIA & JIMMY, 2012)

2.2.1.3 Tipos de crédito

Crédito tradicional: Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.

Crédito de consumo: Préstamo a corto o mediano plazo (12 a 48 meses) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

Crédito comercial: Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.

Crédito microcrédito : Son las operaciones de crédito, generalmente de pequeño monto, plazo cortos y medianos, otorgados a una microempresas - microempresario sin que dejen garantías reales, cuyo análisis se sustenta no en la información financiera formal, sino en la recogida por el propio agente de crédito. Su otorgamiento se da de manera individual o a través de grupos. El pago del crédito se da con el flujo operativo de las ventas de los microempresarios.(THALIA & JIMMY, 2012)

2.2.1.4 Aspectos fundamentales para el análisis crediticio

Historial crediticio del solicitante.

Efectos colaterales que pueda tener el otorgamiento del crédito

Capacidad de pago de las personas que soliciten el crédito.

Capital para responder al crédito.

2.2.1.5 Calificación de la cartera de crédito

Es la calificación de la cartera crediticia que comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones.

La calificación es por sujeto de crédito, por lo tanto un sujeto de crédito puede adeudar varios préstamos, los mismos que deben ser totalizados para determinar los riesgos directos (obligaciones) e indirectos(garantía).

Para calificar un crédito se utilizan el análisis tradicional conocido como las cinco C de Crédito:

Carácter.- Son las cualidades que guardan relación con la forma en que una persona dirige sus negocios y asuntos personales. Analiza la honestidad, integridad, espíritu de equidad y aquellas cualidades morales y éticas que llevan a un cliente a desear intentar pagar una deuda y/o cumplir con la obligación bajo los términos y condiciones pactadas.

Capacidad.- Al igual que el carácter, la capacidad tiene varias dimensiones y que, denota la facultad o aptitud para hacer frente al pago en la fecha convenida y/o al cumplimiento de una obligación bajo los términos y condiciones originales.

Capital.- El capital, o en un sentido más preciso los fondos propios, incluye toda las cuentas que forman parte de la inversión efectuada, con la contribución de los propietarios de la empresa y de aquella inversión autofinanciada por los resultados generados por el negocio, valores que en definitiva, conforman el patrimonio. Al tener relación con los recursos financieros del cliente, nos referimos en forma particular a su soporte financiero, para el caso de que la capacidad resulte a la postre, inadecuada.

Colateral.- Son las garantías ofrecidas por el cliente como fuente secundaria de fondos, para afrontar el reembolso del principal (capital). Se incluye cualquier tipo de bienes muebles e inmuebles, documentos, depósitos en numerario o especies en general, cualquier clase de avales que respalden el cumplimiento de una obligación.

Condiciones.- Representa el entorno socioeconómico en el que se toma la decisión y de la cual, en buena parte, depende el cumplimiento de una obligación. El cliente no tiene ninguna capacidad de control sobre este factor.(THALIA & JIMMY, 2012)

2.2.1.6. Origen y evolución de la cobranza

Según .(THALIA & JIMMY, 2012) la importancia de la cobranza

Las cuentas por cobrar, inmovilizan la moneda corriente, que de estar en disposición inmediata podría utilizarse o invertirse en activos adicionales que generen ganancias. Las cuentas por cobrar son un costo necesario para la empresa, ya que el ofrecimiento de crédito a los clientes permite que la empresa alcance un nivel más alto de ventas.

Las condiciones de pago que ofrece la empresa se imponen de acuerdo al campo en el cual opere y tienen relación directa con:

Las normas de cobro: Estipuladas por el reglamento interno de la empresa, para mantener su posición competitiva.

El estándar de políticas de crédito: Es el criterio para determinar a quien debe concedérsele el crédito

2.2.1.7. Procesos de la cobranza

El proceso de cobranza y sus etapas según (THALIA & JIMMY, 2012)

La cobranza es un proceso interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control de cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones típicas en el proceso de cobranzas se describen a continuación:

Análisis del caso:

¿Quién es el cliente? ¿Cuál es la situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora?

Con estas preguntas podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgos, relación de deudores, etc.

Contacto con el cliente:

¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente?

¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?

Diagnóstico:

¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?

Generación de Alternativas:

¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente

Obtención de compromisos de pago:

¿Realizamos una buena negociación? La IMF debe identificar claramente, cuando, donde, como y cuanto pagara el cliente y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de la deudas ¿Lograremos que el cliente de la prioridad al pago de este crédito?.

Cumplimiento de compromiso de pago:

¿El cliente cumplió con el compromiso de pago a la fecha indicada?
¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es demostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza, no basta el compromiso y al actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranzas deben realizar seguimiento a los compromiso de pago.

Registro de acciones:

¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuara la gestión de cobranzas, Mejores Prácticas en estrategias de cobranzas.

Seguimiento del caso:

¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?

Intensificación de las acciones:

¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata?
¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aun a costa de perder al cliente.

2.2.1.8. Etapas de la Cobranzas

El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia.

Los tipos de cobros que más se utilizan son:

El estado de cuenta:

Representa el esfuerzo del cobro más generalizado, prácticamente todos los establecimientos de ventas al menudeo, profesionistas, instituciones financieras, e incluso muchos industriales y distribuidores, se apoyan en el estado de cuentas para solicitar a los clientes el abono que le corresponde a la liquidación de la cuenta.

Cartas:

Son las comunicaciones escritas, especialmente con el fin de recuperar las cuentas por cobrar, pueden ser cartas de:

Recordatorio

Insistencia

Indagación

Acción Drástica

Apelación

Negligencia

Procedimiento judicial:

Si los recordatorios y la insistencia por parte de la empresa se han agotado para recuperar un crédito, el ejecutivo de cobranza debe recurrir a una acción drástica que puede ser mediante un abogado.

Al pasarle la cuenta a un abogado, este actúa de manera enérgica para cobrarla, si no es posible realizar un convenio favorable a su cliente, en caso contrario como último recurso se realiza un juicio mercantil es costoso y puede ser difícil de comprobar(THALIA & JIMMY, 2012).

Políticas de Cobranza

Las políticas de cobro determinan las gestiones que tiene que hacer la institución para recuperar oportunamente las cuentas por cobrar según :(THALIA & JIMMY, 2012)

Citamos algunos puntos:

- La actividad más importante es la cobranza, si no hay cobranza no hay trabajo.
- La cobranza presencial tiene mejores resultados, la buena cobranza se hace en campo.
- Las facultades para autorizar negociaciones (propuestas) con los clientes atrasados están centralizadas.
- Siempre cobrar a diario.
- La cobranza es la sangre de la empresa, por lo que bajos porcentajes de cobranza repercuten en la autorización de vacaciones, permisos, etc.
- Cumplir siempre con el planteamiento o acuerdos con los clientes si le decimos que en la tarde regresaremos, regresar siempre.
- Cada vez que salgamos a cobrar tenemos que tener presente que vamos a ganar a los acreedores.
- Siempre tener recibos de cobro-pago para la cobranza a la mano.
- Cobrar todas las cuentas atrasadas, pequeñas, lejanas, problemáticas, etc.
- Nunca dejar que el cliente atrasado imponga el compromiso de pago, plazo, tasa, etc.

2.2.1.8 El Cooperativismo

La cooperativa es una forma de asociación muy particular que no busca el lucro sino el bien común de sus socios y por ende tiene una manera muy particular de ser tratada por lo cual el presente trabajo busca dar un enfoque general del cooperativismo, historia, corrientes doctrinarias, fines y objetivos, empresa cooperativa, clases de cooperativas, estructura orgánica, régimen económico, régimen administrativo, aspecto social, contable y tributario, disolución y liquidación de cooperativas. Los autores de esta monografía intentamos dar los cimientos, vale decir los conceptos básicos, para entender a la empresa cooperativa en su totalidad con definiciones claras, sintetizadas y actualizadas con nuestra legislación peruana.

En primer lugar buscamos hacer ver al lector cómo, por qué y dónde se inició el pensamiento cooperativista, las distintas doctrinas filosóficas que generaron la creación de cooperativas en numerosas partes del planeta.

Luego buscamos aclarar los fines y objetivos que persigue una cooperativa, así como de manera clara y concreta dar a conocer las clases de cooperativas que existen en nuestro país, no sin antes mencionar una breve historia del cooperativismo en el Perú, definiremos a la cooperativa, luego buscamos mostrar de manera precisa su estructura orgánica y funcionamiento, sus regímenes ya sea el económico y administrativo, con esos cimientos pretendemos aventurar al lector a conocer sobre los distintos aspectos que abarca una cooperativa como son el contable, social y tributario para luego culminar este trabajo monográfico con las maneras de disolución y liquidación de las cooperativas.

Es importante entender a las cooperativas en su totalidad ya que el lector se dará cuenta que este pensamiento no se encuentra tan desfasado como creen muchos porque puede ser utilizado para los tiempos de hoy pero dándole un nuevo enfoque que podría generar muchos frutos, ya que la intención principal de este equipo de trabajo es dar a conocer a la asociación cooperativa en sus aspectos más importantes con la finalidad ayudar a las personas interesadas en este tema a entender este pensamiento.(Vertiz Querevalu Pedro, 2014)

2.2.2 Marco Conceptual

2.2.2.1 Índice de Morosidad

Volumen de saldos morosos respecto del riesgo total de la morosidad. (Andrade , 2013)

2.2.2.2 Microcréditos Comerciales

Son los créditos otorgados a personas naturales para ser invertidos en actividades comerciales como la adquisición de mercaderías o compra de activos fijos. . (Andrade , 2013)

2.2.2.3 Provisión

Reserva que realizan los intermediarios financieros sobre su cartera vencida con el fin de proteger la cartera de posible incumplimiento en el pago. Cuenta de pasivo que representa una disminución probable del valor de determinados activos o incrementos de pasivo, y que se lleva a la cuenta de resultados de un ejercicio como previsión de gastos. (Andrade , 2013)

2.2.2.4 Recuperación de cartera

Pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedió el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigo, cuando el cliente paga tardíamente sus obligaciones. (Andrade , 2013)

2.2.2.5. Refinanciamiento

Es la sustitución de un crédito o préstamo por un nuevo cuando el primero vence. La refinanciación se puede hacer para aprovechar condiciones mejores del mercado. (Andrade , 2013)

2.2.2.6. Tabla de Amortización

Alternativa de pago del deudor; mediante el cálculo de diversos periodos del financiamiento. (Andrade , 2013)

2.2.2.7. Planificación

Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran oportunidad, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria. (Andrade , 2013)

2.2.2.8. Plazo

Periodo de tiempo al que decido invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar el dinero en ese periodo. (Andrade , 2013)

2.2.2.9. Riesgo

Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones. (Andrade , 2013)

2.2.2.10. Crédito

Es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado. (Andrade , 2013)

2.2.2.11. Riesgo de Crédito

Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan-mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración. (Andrade , 2013)

2.2.2.12. Liquidez

Es la capacidad de una entidad financiera de responder con fondos propias a todas sus obligaciones de carácter contractual, especialmente sus préstamos e inversiones, así como para enfrentar los retiros de los depósitos y vencimientos de sus pasivos, en el curso normal de sus operaciones y a un costo razonable. (Andrade , 2013)

2.2.2.13 Riesgo de Liquidez

Es al contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución del sistema financiero para enfrentar una escases de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos desfavorables. (Andrade , 2013)

2.2.2.14. Solvencia

Se entiende por solvencia a la capacidad financiera de la empresa para cumplir sus obligaciones de vencimientos a corto plazo y los recursos con que se cuenta para hacer frente a tales obligaciones, ósea una relación entre lo que una empresa tiene y lo que debe. (Andrade , 2013)

2.2.2.15. Incumplimiento

Es no efectuar el pago pactado dentro del periodo predeterminado; o, efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programado, o, en distintas condiciones a las pactadas en el contrato. (Andrade , 2013)

2.2.2.16 Recuperabilidad

Es el porcentaje de recuperación de cartera de los socios que han caído en incumplimiento, una vez implementadas acciones judiciales y extrajudiciales de cobranzas. (Andrade , 2013)

2.2.2.17 Cooperativa

Son cooperativas, la sociedad de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. (Andrade , 2013)

2.2.2.18 Cooperativas de Ahorro Crédito

Son las que hacen préstamos a sus socios y pueden pertenecer a distintas actividades, a fin de solucionar diferentes necesidades. (Andrade , 2013)

2.2.2.19 Crédito

Es aquella obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. El crédito

bancario (en términos más estrictos, apertura de crédito en cuenta corriente), es un contrato por el cual la Entidad Financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y sumándole una comisión según los plazos pactados. (Andrade , 2013)

2.2.2.20 Ahorro

Son aquellas partes de la renta que no es gastada en los bienes y servicios que forman parte del consumo corriente. Ahorran las personas o unidades familiares cuando reservan parte de su ingreso neto para realizar inversiones o mantenerlo como fondo ante eventualidades diversas. (Andrade , 2013)

2.2.2.21 Cuenta de ahorro

Es un contrato similar al de la cuenta corriente pero en el que los depositantes no pueden movilizar sus fondos mediante cheques, y sólo pueden retirar su dinero en las oficinas del banco. Las cuentas de ahorro siempre pagan interés a los depositantes. (Andrade , 2013)

2.2.2.22 Las cooperativas se pueden distinguir por dos grupos:

-De Línea Abierta

Son aquellos que están formados por socios que viven y actúan en diversos lugares.

-De Línea Cerrada

Son aquellos que sus socios depende de una sola institución, laboran y participan.

2.2.2.23 Capital de Endeudamiento

Es la capacidad que tiene cualquier persona u entidad jurídica para adquirir recursos ajenos a un tipo de interés dado y hacer frente a su devolución en un período determinado (Andrade , 2013)

2.2.2.24 Cartera de crédito por vencer

Préstamos otorgados a clientes, en las distintas modalidades por las instituciones cuyo plazo no ha vencido. (Andrade , 2013)

2.2.2.25 Cartera original

Obligaciones iniciales por clientes que no han sido objetivo de renovación. (Diccionario Economico 2012)

2.2.2.26 Cartera vencida

Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido valores que no se han recuperado oportunamente. (Diccionario Economico 2012)

2.3 . IDEA A DEFENDER

El diseño de un manual de crédito y cobranza para la minimización del índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., en la ciudad de Riobamba.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable independiente

Diseño de un manual de crédito y cobranza

2.4.2 Variable dependiente

Minimizar del índice de morosidad

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación se desarrollará por dos modalidades:

Cuantitativa porque se basa en hechos y datos históricos, y Cualitativa para complementar la información en el comportamiento futuro del área sujeta a estudio.

3.2. TIPO LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Descriptiva

Según el autor (Adrian, 2008) la investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

Pudiendo exponer que a través de este método se me permitirá observar los procesos de la gestión administrativa y financiera, examinando sus balances y presupuestos para poder interpretarlos

3.2.2 De campo

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.(Adrian, 2008)

En este proceso investigativo se llevará a cabo en el lugar específico en este caso en el Departamento Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

3.2.3 Aplicada

Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se

adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Sin embargo, en una investigación empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas.(Adrian, 2008)

En este trabajo de investigación buscamos comparar las diversas variables y de esta forma dar solución a problema encontrado con la aplicación o utilización de un manual de crédito y cobranza para reducir el índice de morosidad de la cooperativa, en base a los conocimientos adquirido del análisis realizado de los estados financieros de la institución.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población.

El presente proyecto de investigación tiene como población:

Tabla 1

Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

POBLACION	NUMERO
Gerente General	1
Contador	1
Cajera	1
Jefe de crédito y cobranza	1
Consejo de Vigilancia	5
Consejo de Administración	9
Comisión de crédito	3
TOTAL	20

Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

3.3.2. Muestra

En la presente investigación no se aplicara una muestra, ya que la población es finita se aplicara la totalidad de los directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Patria” Ltda.

3.4. METODOS

3.4.1. Método inductivo: Partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales.

3.4.2 Método deductivo: Nos lleva de lo general a lo particular, de lo complejo a lo simple.

Al aplicar estos métodos nos permitirá estudiar al Departamento Financiero, el cual nos ayudara a identificar los problemas existentes para analizarlos y dar posibles soluciones.

3.4.3 Método analítico:

Este método fue de gran apoyo, en el desarrollo del presente trabajo, ya que me permitió una vez recopilado la información necesaria, analizar los estados financieros, actividades y procedimientos actuales, los mismos luego de ser evaluados, fueron reformulados, presentando una propuesta de los manuales, para llegar de esta manera a las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.4.4 Método histórico:

Este método se desarrollara a partir de documentos y archivos históricos de la cooperativa facilitando mi investigación , y asi poder analizar la deficiencias que posee la cooperativa

3.5 TECNICAS

3.5.1 Técnica de investigación Las técnicas a utilizarse en la investigación para la recolección de datos serán las siguientes:

La observación directa será de forma narrativa ya que se realizara visitas según sea necesaria a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

La encuesta: Es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto, el mismo que se aplicara a los directivos y empleados de la COAC Patria Ltda.

3.6. INSTRUMENTOS

El instrumento desarrollado en la investigación fue:

Guía de observación: A través de este instrumento se obtuvo resultados que ayudaron a la interpretación de los estados financieros.

3.7 RESULTADOS

Pregunta 1. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de crédito y cobranza?

Tabla 2

Existencia de un manual de crédito y cobranzas

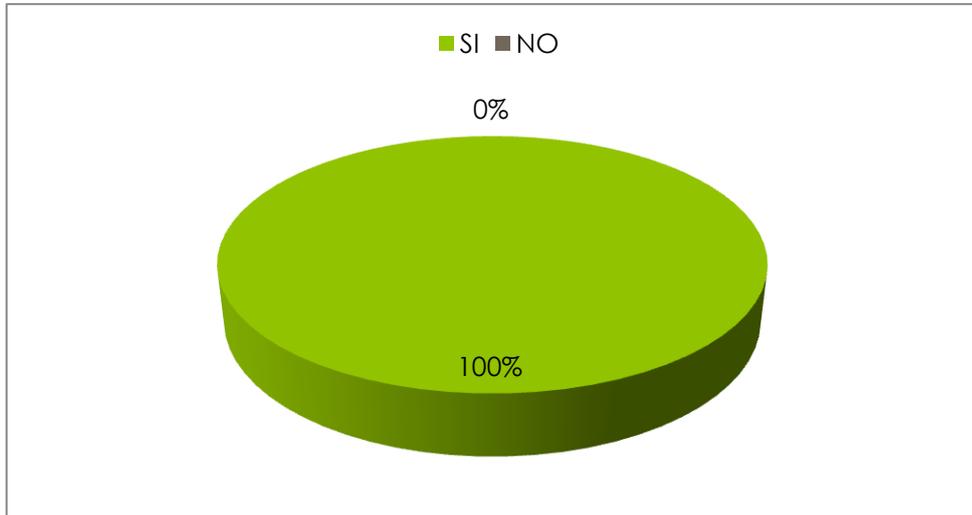
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	20
No	0

Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Gráfico 1

Existencia de un manual de crédito y cobranzas



Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay.

Análisis: En el gráfico se observa que el 100% de los encuestados coinciden en que tienen un manual de crédito y cobranza pero no se encuentra actualizado a las necesidades de la cooperativa.

Pregunta 2. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas?

Tabla 3

Nivel de cumplimiento de políticas

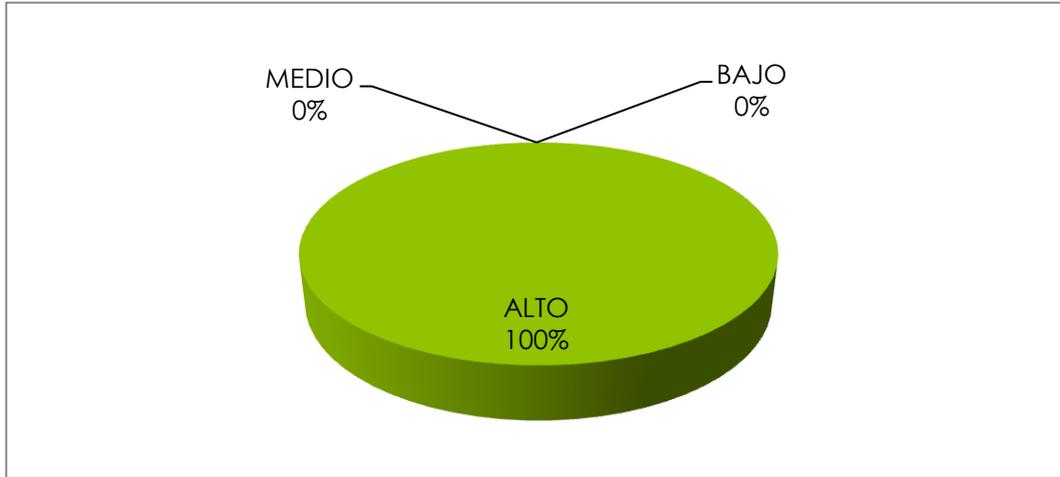
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Alto	20
Medio	0
Bajo	0

Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Gráfico 2

Nivel de cumplimiento de políticas



Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Análisis : En el gráfico podemos observar que el 100% de los encuestados su nivel de cumplimiento a las políticas es alto pero no se encuentra acorde a las necesidades

Pregunta 3. ¿En que se basa usted para definir el monto máximo de crédito a un socio?

Tabla 4

Definición de montos de crédito

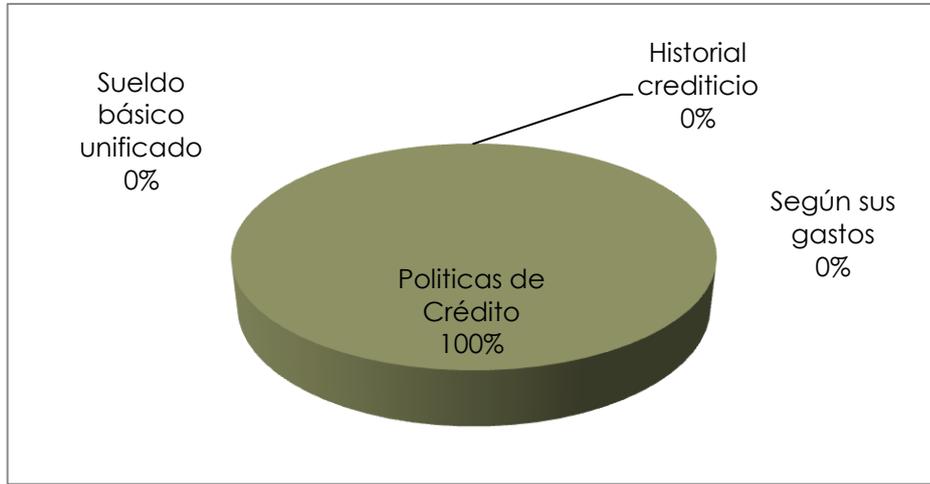
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Sueldo básico unificado	0
Historial crediticio	0
Según sus gastos	0
Políticas de crédito	20

Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Gráfico 3

Definición de montos de crédito



Fuente: Encuesta
Autora: Renata Yambay

Análisis : En este gráfico podemos observar que los parámetros para definir los montos de crédito hacia los socios es el 100% en las políticas de crédito en su actual manual

Pregunta 4. ¿Cómo califica usted el proceso para otorgar créditos a los socios?

Tabla 5

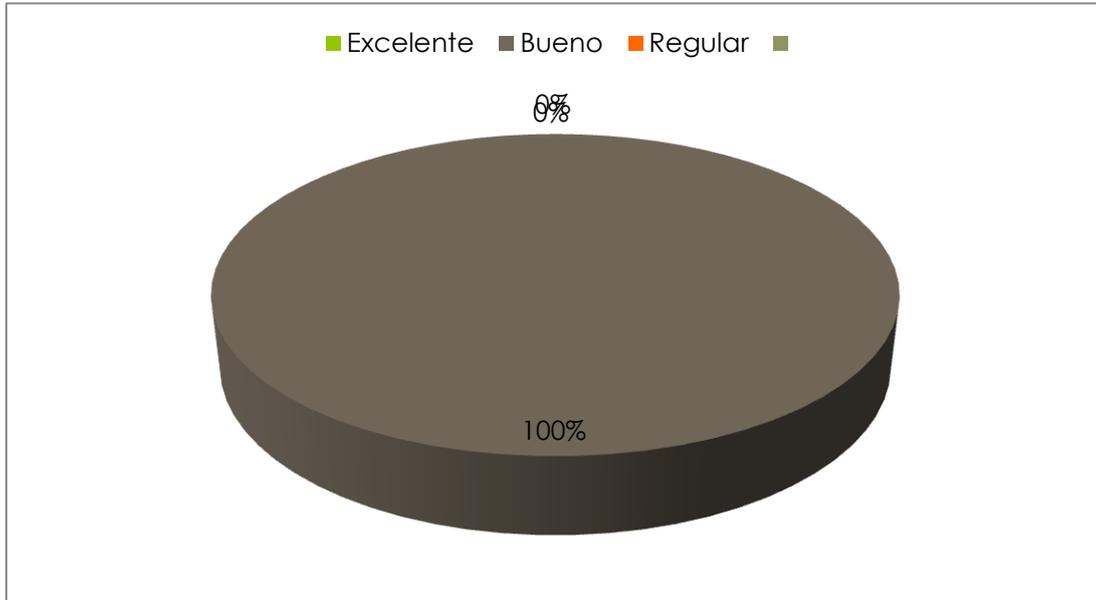
Análisis en el proceso para otorgar créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Excelente	0
Bueno	20
Regular	0

Fuente: Encuesta
Autora: Renata Yambay

Gráfico 4

Análisis en el proceso para otorgar créditos



Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Análisis: En el gráfico podemos observar que el 100% opina que el proceso que se realiza para otorgar créditos es bueno.

Pregunta 5. ¿Considera usted que la cooperativa realiza un adecuado proceso de cobranza?

Tabla 6

Proceso de cobranza

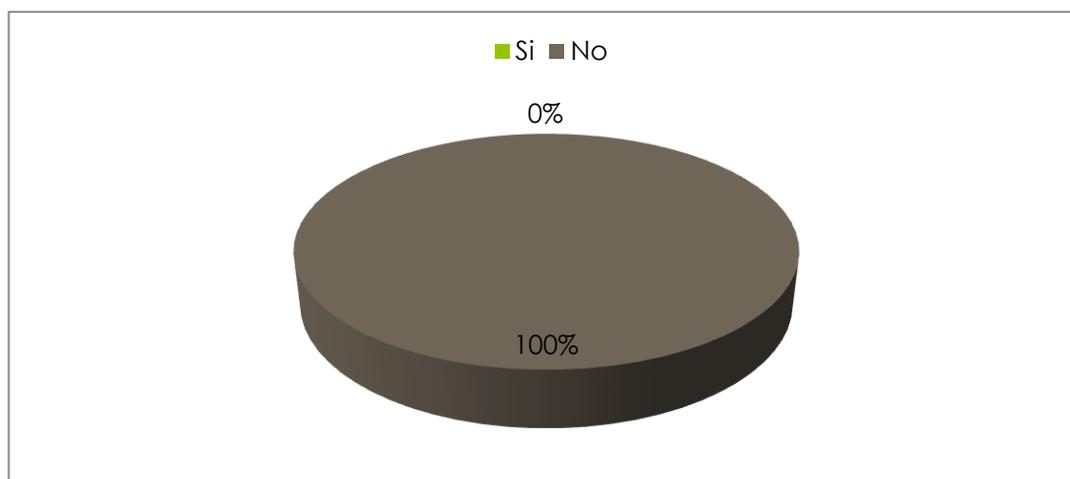
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	0
No	20

Fuente: Encuesta

Autora : Renata Yambay

Figura 5

Proceso de cobranza



Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Análisis : Cómo podemos observar en el gráfico el 100% de los encuestados concuerdan que no existe un adecuado proceso de cobranza que no es beneficioso para la institución

Pregunta 6. ¿Qué tipo de crédito accede más los socios en la cooperativa?

Tabla 7

Tipos de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Vivienda	0
Emergente	0
Microcrédito	0
Consumo	20

Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Figura 6

Tipos de crédito



Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Análisis: En el gráfico podemos observar que el 100% de los encuestados señalan que en la cooperativa otorga solo créditos de consumo

Pregunta 7. ¿Cree pertinente según su criterio que un manual de crédito y cobranza, ayudaría a disminuir el índice de morosidad?

Tabla 8

Estudio sobre la ayuda de un manual de crédito y cobranza hacia la COAC Patria

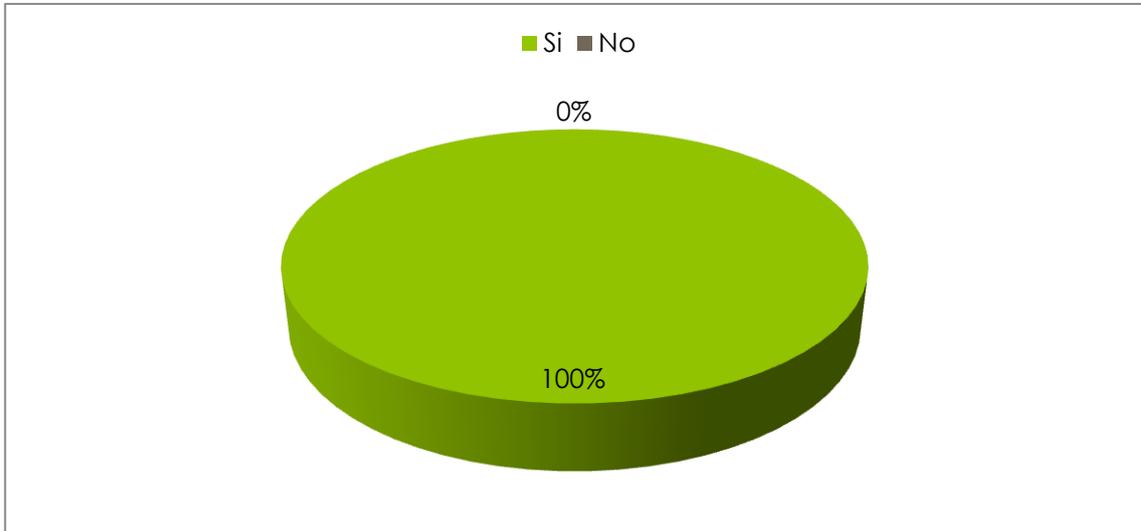
ALTERNATIVA	FRECUENCIA
Si	20
No	0

Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Figura 7

Estudio sobre la ayuda de un manual de crédito y cobranza hacia la COAC Patria



Fuente: Encuesta

Autora: Renata Yambay

Análisis: Según se puede observar en el gráfico el 100% de los encuestados confirman que la integración de un manual de crédito y cobranza ayudara a disminuir la cartera vencida

3.7 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

En base a las encuestas que se realizó a los directivos y el área administrativa podemos concluir que la investigación es de gran importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

Una de las preguntas de gran importancia fue la pregunta 4 que se pudo observar que se necesita de un proceso adecuado para otorgar los créditos a los socios en el que tenga seguridad la cooperativa y los socios.

Otra pregunta de vital importancia fue la pregunta 7 y 9 que tuvieron un 100% en la afirmación que la cooperativa tiene una cartera vencida que afecta a la cooperativa mientras que en la otra pregunta se obtuvo como respuesta que es necesario tener un manual de crédito y cobranza ya que este ayudara a la disminución de esta cartera ya

que contara con debidas estrategias , políticas y procesos en que se pueda basar el personal de cooperativa y se pueda dar un mejor servicio a los socios .

Por lo tanto un manual de crédito y cobranza permitirá minimizar el índice de morosidad en la COAC Patria Ltda.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño de un manual de crédito y cobranzas para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

4.2 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

4.2.1 Reseña histórica

Según la autora (Fuenmayor,2015) En la ciudad de Riobamba, un grupo de amigos con visión emprendedora, se reunieron para formar la Cooperativa de Transporte Patria, la misma que tiene como finalidad brindar un servicio social de calidad como es la transportación de pasajeros a la comunidad riobambeña, sin embargo al pasar el tiempo este mismo grupo visionario comprometido con la ciudad deciden crear una institución de productos financieros, donde realizadas las investigaciones se analizó las facilidades para la creación y apoyo que recibían la instituciones del sistema cooperativo, pero inician con una particularidad que debido a la falta de reglamentación jurídica que ordene y regule el sistema en ese escenario al compromiso e impacto que esta actividad sea solo para los socios de la Cooperativa sus esposas, hijos y familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Con este argumento y experiencia de la formación de la Cooperativa de Transportes crean la Cooperativa de Ahorro y Crédito de cuyo enfoque es la recuperación de valores cooperativos, así como también fomentar el esfuerzo y ayuda entre sus asociados como manda el cooperativismo ayuda mutua.

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Patria” Ltda. ubicada en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo obtuvo su aprobación mediante acuerdo ministerial No.

042-DPMIESCH-PC, de fecha 11 de noviembre de 2001 inscrita en el Registro Oficial de Cooperativas con No. De orden 6474 de fecha 7 de marzo de 2002.

En los últimos años se ha venido teniendo reformas de su estructura financiera, administrativas y económicas, que nos muestran el grado de mejoramiento en los procesos de gestión.

Mediante esta investigación se ha identificado que se debe distribuir los recursos económicos mediante nuevas estrategias el cual confirme a enfocarse en ofrecer otros productos a sus socios brindando confianza y seguridad dentro de la misma, concientizar que en las cooperativas tiene derechos y obligaciones para los socios y crear una cultura de ahorro, y cumplir con sus obligaciones, pero todo esto tomando los correctivos necesarios dentro de la institución.

4.2.2 Objetivo institucional

Impulsar el progreso económico social de la colectividad, y la economía solidaria a través de una gestión de intermediación financiera eficiente y efectiva. (Fuenmayor, 2015)

4.2.3 Políticas y estrategias

Las políticas y estrategias que posee la Cooperativa Patria Ltda. según (Fuenmayor, 2015) son:

4.2.3.1 Políticas

- Verificar que los intereses de las libretas de Ahorro se conceda de acuerdo a lo estipulado
- Que se realicen los cobros de intereses por mora en los créditos
- Que el personal que labora en la Cooperativa posea la debida capacitación y evaluación antes de su ingreso.
- Llevar a cabo todos los años la auditoría externa

- Que todos los movimientos crediticios tenga el visto bueno de la comisión

4.2.3.2 Estratégicos

- Satisfacer las necesidades de los socios con productos financiero de acuerdo al compromiso y a la realidad local
- Promover la integración a la Cooperativa, a personas como socios, así como facilitar el ingreso a cuenta ahorrista (Clientes)
- Fortalecer la gestión financiera en base a indicadores con juicio financiero y la normativa legal vigente
- Actualizar los conocimientos de formación que fortalezca la tecnología institucional a través de ejecución de programas que relacione el uso de las TICS en el adelanto de capacidades.

4.2.4. Misión

Tiene como misión la prestación de servicios financieros integrales de mejor calidad buscando permanentemente la utilización óptima de recurso integral y equitativo de su talento para asegurar niveles de rentabilidad y productividad adecuados y fundamentados en los principios y valores del cooperativismo.

4.2.5 Visión

“Se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”

Para el 2016 ser una institución financiera sólida con lineamientos estratégicos definidos y procesos normalizados, para incrementar el mercado, satisfacer las necesidades de los socios. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., Reglamento Interno)

4.2.6 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., se encuentra ubicada en las calles Av. la Prensa D7 y J.M Banderas diagonal al terminal Terrestre de la ciudad de Riobamba.

Figura 1

Localización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.



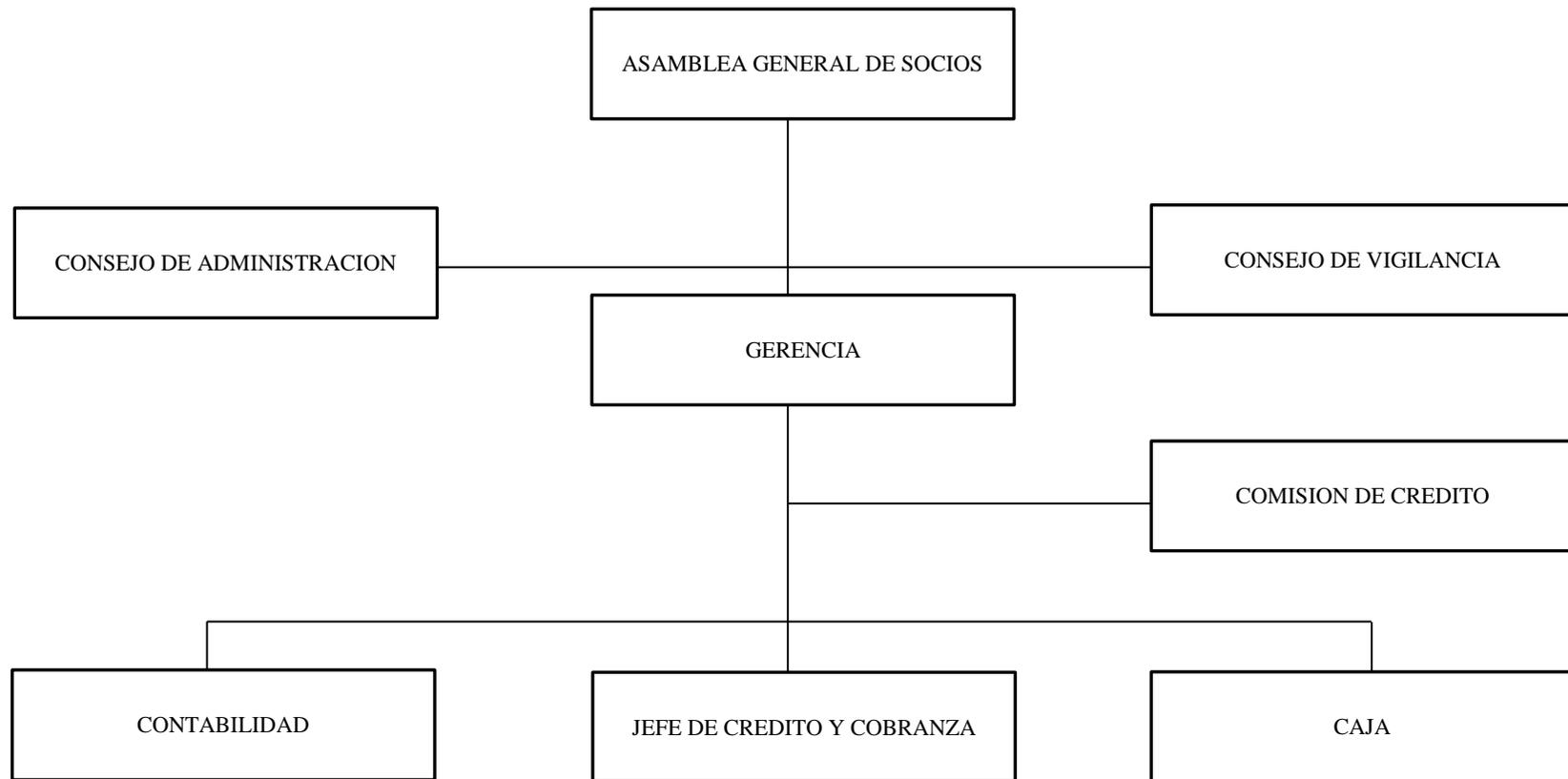
Fuente:<https://www.google.com.ec/maps/@-1.6631904,-78.6639593,19z?hl=es>

Autora: Renata Yambay

4.2.7 Estructura orgánica

Figura 2

Estructura de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Patria" Ltda.



Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

4.2.8 Consejo de administración

Tabla 6

Consejo de administración

Presidente: Carrillo Castillo Edwin Oswaldo	Gerente: Veloz Sanchez Johana Tatiana
Secretaria.: Ing. Tania Paredes	

Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

4.2.9 Consejo de vigilancia

Tabla 7

Consejo de vigilancia

Presidente:	SANTACRUZ EDGAR ENRIQUE
Secretaria.	VALLEJO MOYANO ANDREA PRISCILA

Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

Análisis del Balance General:

En la cuenta de fondos disponibles en el año 2016 tenemos un 6.64% y en el 2015 existía un 7.44% existiendo una disminución en los fondos haciendo que no se pueda cumplir con las obligaciones a corto plazo.

También podemos observar que tenemos una cartera de crédito de consumo vencida para el 2015 del 30.35% , provocando que incremente el índice de morosidad de esta forma afecta la liquidez tanto para las obligaciones a corto y largo plazo

Mientras que las cuentas del pasivo tenemos las cuentas de pagar en aumento en el 2015 tenemos 2% a comparación del 2016 que tiene el 3%, y en estas cuentas se paga un interés el cual muestra un aumento del 4% a comparación del año anterior

Mientras que en nuestra tendencia

Tenemos que los fondos disponibles con una disminución de \$6,515.56 conformado con caja que tuvo en el año 2016 un aumento de \$7,810.35 , pero disminuyendo sus cuanta en banco y aumentando su cartera de crédito a \$ 28,450.33 con créditos que n ya no devengan intereses al 16, 28% afectando al activo en \$-125.249.75

En el pasivo tenemos un aumento en 124% a comparación del año 2015 con un 47% siendo una variación exagerada y una tendencia de \$113,869.21

Desencadenándose en una pérdida del ejercicio de \$9,271.29, con un patrimonio en el 2015 de 18% mientras que en el 2016 tenemos un aumento del 24% con una tendecia de \$9,083.84.

Análisis del Estado de Pérdidas y Ganancias:

En el estado de resultados nos arroja una disminución de ingresos a comparación de los dos años , desembocado por los gastos de personal que es del 40% en el año 2015 y del 47% en el año 2016 siendo una de las cuentas con el porcentaje más elevado y siendo otra de las causas de iliquidez y solvencia que posee la cooperativa, indicando la falta capacidad de la misma para cubrir sus obligaciones a corto plazo .

Análisis de tendencia:

En cuanto a gastos se pueda observar que en el 2016 a decrecido con \$9,235.84 y sus intereses causados también tiene una disminución de \$9,280.27. Por otro lado provisiones tiene un incremento de \$3,244.92 que es del 7%. También tenemos la cuenta más representativa que es la cuenta gastos de personal con una tendencia de \$ 7,324.53 con 85% en el año 2016 y una disminución en el 2015 de 96%. Los cuales se desencadena por la cuenta honorarios que en el 2015 tiene el 18% y en el 2016 con el 14% .

Provocando que en el 2015 se tenga una pérdida del ejercicio.

4.3.3 Análisis indicadores financieros

Tabla 8

Índice de solvencia

SOLVENCIA		
RESULTADO DEL EJERCICIO / MARGEN BRUTO FINANCIERO	190.49%	198.54%

Análisis: En el año 2016 la entidad para hacer frente a sus pagos a corto plazo, su capacidad de pago es menos de -26.31% para cubrir sus obligaciones a corto plazo a partir de sus activos corrientes, los que la empresa espera que se conviertan en efectivo en un período más o menos corto.

Tabla 9

Índice de rentabilidad

RENTABILIDAD		
RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE (RESULTADOS DEL EJERCICIO/PATRIMONIO PROMEDIO)	9.63%	49.69%
RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA (RESULTADOS DEL EJERCICIO/ACTIVO PROMEDIO)	1.68%	8.43%

Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

Análisis: En el año 2016 poseemos de un ROE de 9.63% y un ROA de 1.68% por lo cual la capacidad de responder de los activos no es suficiente para que el patrimonio pueda destacar en la institución.

Tabla 10

Índice de liquidez

LIQUIDEZ		
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	-15.27%	-17.43%

Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

Análisis: En el año 2016 tenemos una liquidez del -15.27% lo cual es incapaz de afrontar las obligaciones más urgentes que tiene la institución

Tabla 11

Índice de eficiencia financiera

EFICIENCIA FINANCIERA		
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA (CARTERA BRUTA/(DEP. A LA VISTA + DEP. A PLAZO)	-192.26%	198.23%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADOS/ACTIVO PROMEDIO	-1.00%	-1.60%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADOS/PATRIMONIO PROMEDIO	1.91%	-2.72%

Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

Análisis: En este indicador tenemos para el año 2016 el -78,19% el cual ha ido deteriorando para el manejo financiero en la cooperativa lo que permite conocer la falta de capacidad de producir ingresos frente a la generación periódica de costos.

Tabla 12

Índice de eficiencia administrativa

EFICIENCIA MICROECONÓMICA		
GASTOS OPERATIVOS / ACTIVO TOTAL PROMEDIO	12.45%	13.45%
GRADO DE ABSORCIÓN (GASTOS OPERACIONALES /MARGEN FINANCIERO)	93.97%	104.06%
GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL PROMEDIO	5.69%	3.37%

Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

Análisis: Para el año 2016 tenemos un exceso de gastos de personal mostrando un índice de -47.09 siendo imposible solventar los gastos con comparación a los ingresos que posee la institución.

Tabla 13

Índice de morosidad de la cartera

ÍNDICES DE MOROSIDAD		
MOROSIDAD BRUTA TOTAL	61.69%	68.45%
MOROSIDAD CARTERA DE CONSUMO	61.69%	68.45%

Fuente: COAC Patria Ltda

Autora: Renata Yambay

Análisis: La cooperativa en el 2016 se localizó por encima del promedio y experimentó un incremento en su índice de morosidad de 61.69% , empeorando su sistema de otorgamiento de nuevos créditos .

Tabla 14

Cartera de crédito por edades y políticas

CARTERA DE CRÉDITO 2016				
Políticas	CARTERA DE CRÉDITO			203,998.42
	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer			80,735.10
Para la cartera que no sobrepasa los 30 días el Jefe de crédito y cobranzas procedera a realizar : -Llamadas telefonicas Correos electronicos	De 1 a 30 días			7,224.22
	De 31 a 90 días			11,023.88
Para la cartera que sobrepasa a los 31 días el Jefe de Credito y cobranza procedera a realizar las debidas : - Llamadas telefonicas - Visitas a su domicilio - Notificaciones q se encuentra en mora Si el socio hace caso omiso a estos llamado de atención, se procedera hacer el cobro del pagare firmado como garantia por medio de un proceso judicial, en el cual el socio asumira todos los gastos de este proceso .	De 91 a 180 días			15,351.16
	De 181 a 360 días			26,721.07
	De más de 360 días			20,414.77
	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses			36,637.74
Llamadas telefonicas Visitas a su domicilio - Notificaciones q se encuentra en mora Si el socio hace caso omiso a estos llamado de atención, se procedera hacer el cobro del pagare firmado como garantia por medio de un proceso judicial, en el cual el socio asumira todos los gastos de este proceso .	De 1 a 30 días			6,121.40
	De 31 a 90 días			6,002.90
	De 91 a 180 días			8,380.86
	De 181 a 360 días			11,530.40
Si el socio hace caso omiso a estos llamado de atención, se procedera hacer el cobro del pagare firmado como garantia por medio de un proceso judicial, en el cual el socio asumira todos los gastos de este proceso .	De más de 360 días			4,602.18
	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida			93,391.62
	De 31 a 90 días			5,788.04
	De 91 a 180 días			6,896.64
Si el socio hace caso omiso a estos llamado de atención, se procedera hacer el cobro del pagare firmado como garantia por medio de un proceso judicial, en el cual el socio asumira todos los gastos de este proceso .	De 181 a 270 días			16,776.70
	De más de 270 días			63,930.24
	(Provisiones para créditos incobrables)			-6,766.04
	(Cartera de créditos de consumo prioritario)			-6,766.04

Fuente : Coac Patria Ltda.

Autora: Renata Yambay

Análisis: en la tabla se puede analizar la cartera de crédito total de \$203,998.42 para el año 2016 se tendrá que recuperar por medio de políticas según su tiempo de recuperación, por lo cual se procederá a explicar en el manual de crédito y cobranzas.

Tabla 15

Matriz de Impacto

		Porcentaje de recuperacion	Total recuperado	Proxima recuperacion
CARTERA DE CRÉDITO	203,998.42		34,675.39	176,089.07
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	80,735.10		13446.78	67,288.32
De 1 a 30 días	7,224.22	40%	2889.69	4,334.53
De 31 a 90 días	11,023.88	20%	2204.78	8,819.10
De 91 a 180 días	15,351.16	15%	2302.67	13,048.49
De 181 a 360 días	26,721.07	15%	4008.16	22,712.91
De más de 360 días	20,414.77	10%	2041.48	18,373.29
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	36,637.74		7096.05	29,541.69
De 1 a 30 días	6,121.40	40%	2448.56	3,672.84
De 31 a 90 días	6,002.90	20%	1200.58	4,802.32
De 91 a 180 días	8,380.86	15%	1257.13	7,123.73
De 181 a 360 días	11,530.40	15%	1729.56	9,800.84
De más de 360 días	4,602.18	10%	460.22	4,141.96
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	93,391.62		14132.57	79,259.05
De 31 a 90 días	5,788.04	40%	2315.22	3,472.82
De 91 a 180 días	6,896.64	30%	2068.99	4,827.65
De 181 a 270 días	16,776.70	20%	3355.34	13,421.36
De más de 270 días	63,930.24	10%	6393.02	57,537.22

Fuente : Coac Patria Ltda.

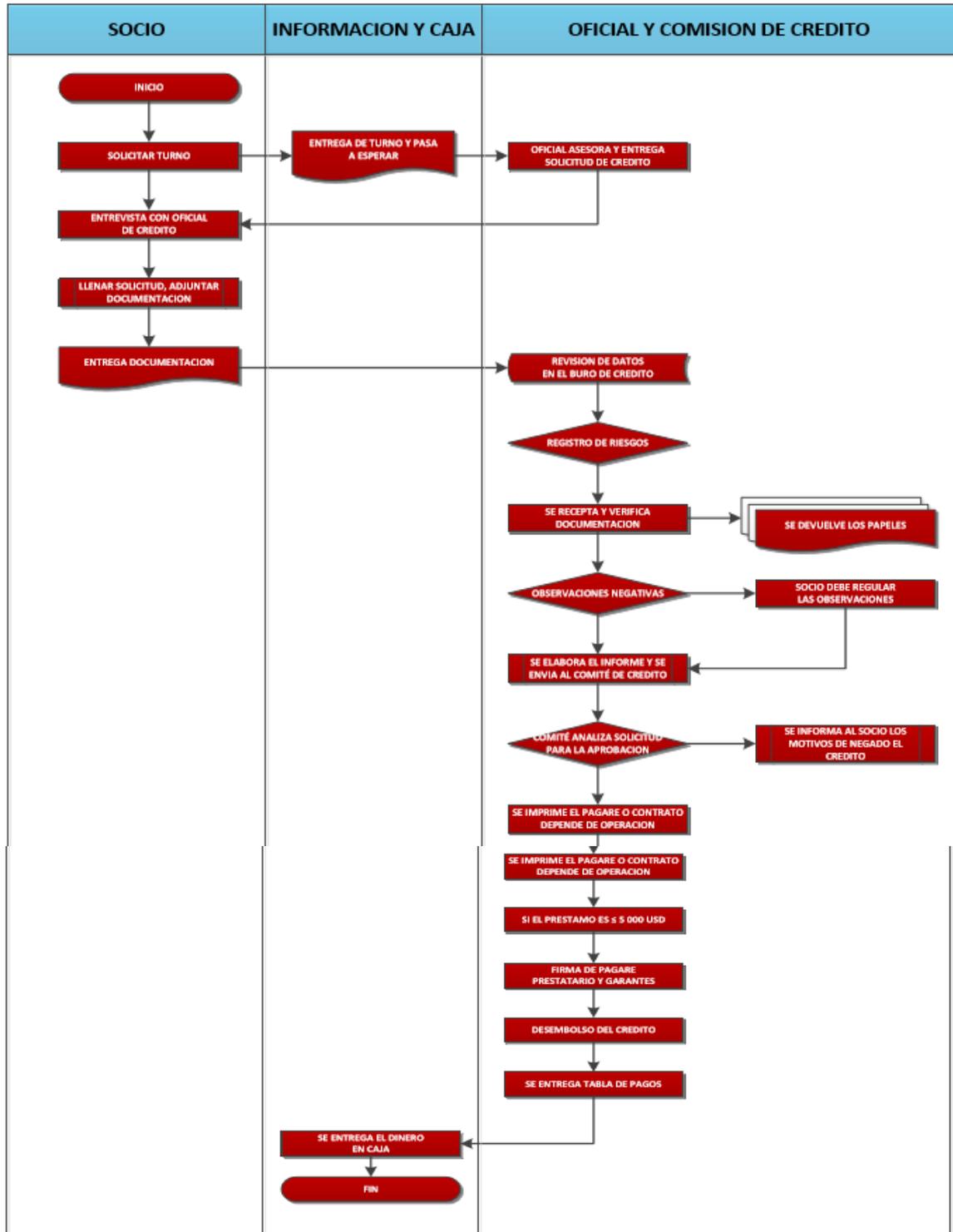
Autora: Renata Yambay

Análisis: en la matriz de impacto se ha utilizado la disminución porcentual en la cual se recuperara \$ 34,675.39 en la cual el nuevo valor a recuperar para el 2017 será de de 176,089.07 logrando cumplir con la disminución de la cartera.

4.4 ANÁLISIS DEL PROCESO PARA OTORGAR CRÉDITO Y PROCESO DE COBRANZA

Figura 3

Diagrama de flujo para otorgar créditos



Fuente: COAC Patria Ltda
 Autora: Renata Yambay

Análisis: Al momento de solicitar el crédito el socio llena un formulario el cual tiene todo su información como ingresos y gastos , esto es analizado por el consejo de crédito , y estos envían un informe y si este es aprobado se hace el desembolso en caja ,pero debemos tomar en cuenta que dicha información no se comprueba si es fidedigna provocando una cartera de crédito de consumo de más de 270 días de \$ 63,930.24 convirtiendo a la vez en créditos que no devengan intereses .

Esto a la vez se ve afectado en la colocación de dinero en otras instituciones financieras el cual es bajo a comparación de los créditos que otorgado por la cooperativa, teniendo una cartera vencida de \$ 93,391.62 y una cartera que no devenga intereses de \$ 36637.74 obteniendo apenas una cobertura de cartera de 5.20% para el año 2016

Figura 4

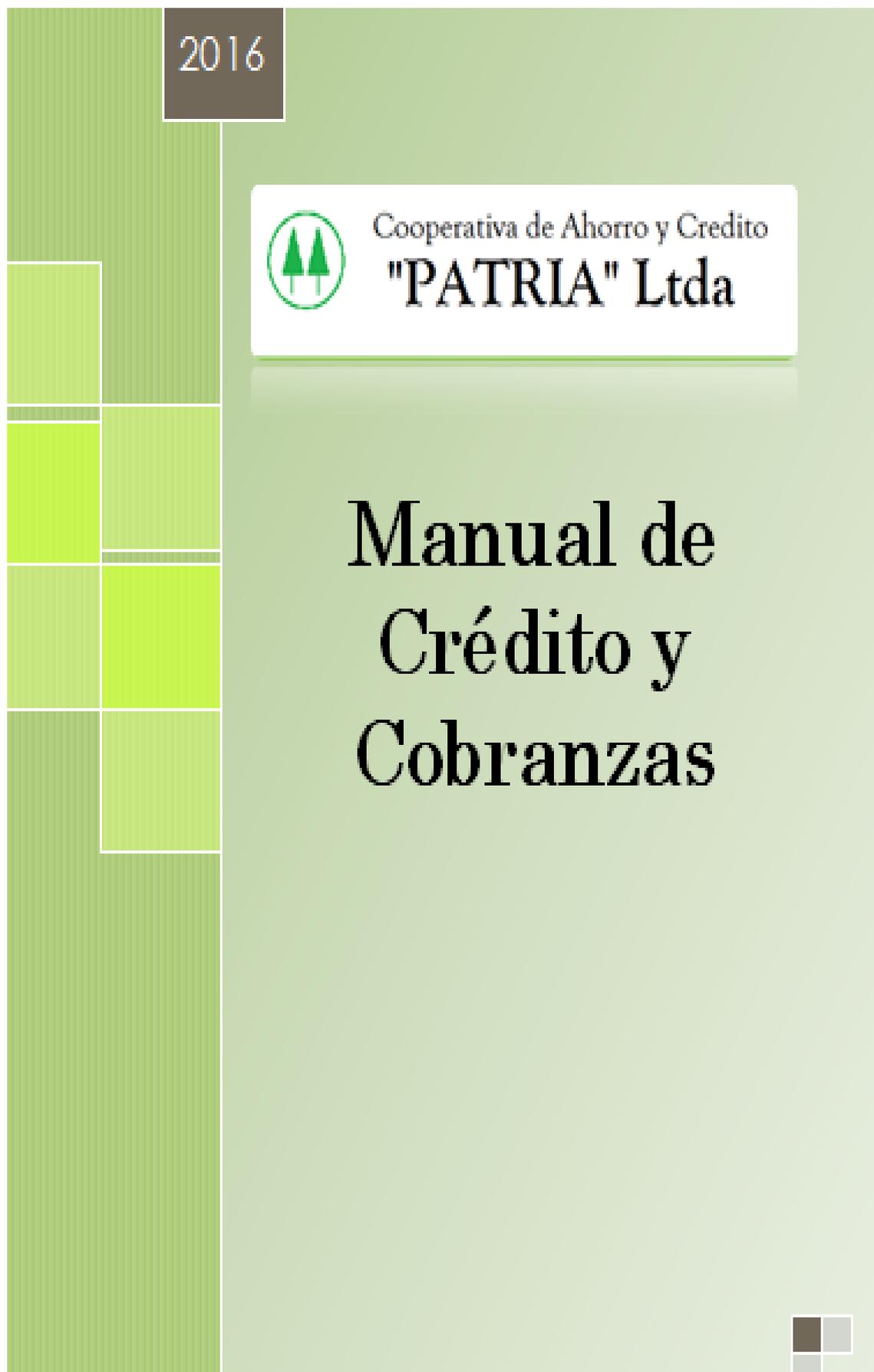
Diagrama de flujo para la cobranza



Fuente: COAC Patria Ltda
Autora: Renata Yambay

Análisis: Como podemos observar el grafico el sistema de cobranza con el que cuenta la cooperativa es de muy bajo rendimiento ya que para recuperar el pago de esta cartera solo se hace un llamado telefónico, careciendo de un correo electrónico o de una visita al domicilio para informar sobre la tardanza ya que otra de la formas de informarse es solo esperar a que el socio acuda la cooperativa para que realice el pago desembocando en una tasa de morosidad del 61.69 % siendo elevado para el rendimiento de la cooperativa como resultado obteniendo una eficiencia financiera de -198%

4.5 ELABORACIÓN DE UNA MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS



ESTRUCTURA DEL CONTENIDO

4.5.1	Introducción.....	54
4.5.2	Objetivos.....	53
4.5.3	GLOSARIO DE TÉRMINOS	54
4.5.4	Alcance	58
4.5.5	Aprobación, divulgación y actualización.....	58
4.5.6	Políticas generales.....	58
4.5.7	Políticas de crédito.....	59
4.5.8	Niveles de aprobación.....	70
4.5.8.1	Responsabilidades de los niveles de aprobación	71
4.5.8.2	Todos los niveles de aprobación.....	71
4.5.8.3	Acta de aprobación	74
4.5.8.4	Excepciones	74
4.5.9	Límites.....	74
4.5.9.1	Límites normativos	75
4.5.9.2	Límites institucionales	76
4.5.10	Incumplimiento de límites	77
4.5.10.1	Límites normativos	77
4.5.10.2	Límites institucionales	77
4.5.11	Fortalecimiento del fondo irrepartible de reserva legal	78
4.5.12	Tasas de interés.....	78

4.5.13	Seguimiento y recuperación	80
4.5.14	Recuperación de la cartera vencida.....	79
4.5.15	Tratamiento de garantías.....	82
4.5.16	Expedientes de crédito	82
4.5.17	Custodia	83

4.5.1 Introducción

Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., es necesario contar con un Manual de crédito y cobranzas que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.5.2 Objetivos

4.5.2.1 Objetivo general

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

4.5.2.2 Objetivos específicos

-Establecer políticas y procedimientos de crédito y cobranzas , estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.

-Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito y cobranzas.

-Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.

-Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito y cobranzas.

-Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

4.5.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administradores: Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.

Cartera por vencer: Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.

Cartera vencida: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

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

Cartera improductiva: Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

Crédito: Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.

Estrategia de gestión de riesgos de crédito: Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Exposición al riesgo de crédito: Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

Contrato de crédito: Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.

Excepciones: Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.

Garantía: Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.

Garantías Adecuadas: Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:

-Garantías auto-liquidables: Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;

-Garantía personal: Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.

-Garantía solidaria: Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.

-Garantía de grupo: Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.

-Garantía hipotecaria: Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

-Garantía prendaria: Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

Incumplimiento: No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.

Línea de crédito: Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.

Manual de crédito: Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Mercado objetivo: Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.

Nivel de aprobación: Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.

Pagaré: Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.

Plazo crediticio: Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.

Proceso de crédito: Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.

Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

Riesgo normal: Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.

Riesgo potencial: Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.

Riesgo deficiente: Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.

Riesgo dudoso recaudo: Corresponde a las operaciones con calificación D.

Riesgo pérdida: Corresponde a las operaciones con calificación E.

Sustitución de deudor: Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará

capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.

Tasa de interés: Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

Tecnología crediticia: Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

4.5.4 Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito y cobranzas son de cumplimiento obligatorio, para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito y de cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

4.5.5 Aprobación, divulgación y actualización

El manual de crédito y cobranza deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia a partir de su aprobación, y deberá ser puesto en conocimiento del personal por el gerente.

El presente manual será revisado y actualizado por el Jefe de crédito y cobranzas, se recomienda al menos actualizarlo cada año en función del comportamiento de la cartera de crédito y las cobranzas conjuntamente con la planificación de la cooperativa.

4.5.6 Políticas generales

-Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.

- El créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.

-La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.

-La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.

-Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

-Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

-El Jefe de crédito y cobranza evaluará de forma periódica la calidad de la cartera.

-Todas las operaciones deberán estar garantizadas.

-El manual de crédito y cobranzas deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.

-Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.5.7 Políticas de crédito

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

-Crédito de consumo prioritario: Es el otorgado a personas naturales y jurídicas , destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras .

Se basará en los siguientes parámetros:

a) Determinación de los sujetos de crédito

Son sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas, que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley.

-Sujeto de crédito calificado

Serán sujetos de crédito calificados aquellas personas naturales y jurídicas que realicen actividades manera lícita que no sean reñidas con la ley ni tampoco que vayan en contra de la moral pública cumpliendo así con los siguientes requisitos.

Ser mayor de edad; mínimo 18 años con un máximo de 70.

Ser socio activo al menos 90 días antes al momento de presentar la solicitud de crédito

Depositar el Ahorro - Crédito o encaje previo, establecido por la Cooperativa para el producto crediticio del que se trate, mediante papeleta de depósito y en ventanilla, en el caso de disponer en ahorro a la vista, autorizar la transferencia de valores.

Con el objetivo de fortalecer la cultura del ahorro, bajo el principio cooperativa de autonomía, los socios depositaran junto con el dividendo un valor simbólico que será acumulado en beneficio del socio en la cuenta destinada para el efecto.

No mantener créditos castigados en la cooperativa u otras entidades financieras como deudor principal, solidario o garante

Presentar garantías a satisfacción de la cooperativa, según el monto del crédito.

Cumplir con todos los requisitos cuantitativos y cualitativos que disponga el marco de análisis de crédito de la Cooperativa.

Acreditar la actividad económica preferentemente dentro de la zona geográfica en la que opera la cooperativa.

Tener un excelente historial de crédito dentro de la cooperativa con las siguientes condiciones,

Mantener una actividad económica permanente.

Demostrar carácter suficiente para realizar el pago de una obligación financiera.

Que el nivel de sobreendeudamiento no sobrepase la capacidad de pago y cumplir con los demás requisitos exigidos por la institución.

-Sujeto de crédito no calificado

Serán sujetos de crédito no calificados aquellas personas naturales y jurídicas que realicen actividades ilícitas que sean reñidas con la ley y que vayan en contra de la moral pública además de:

Mantener o haber tenido operaciones crediticias dentro de la cooperativa con pagos retrasados u operaciones castigadas como titular o garante.

Mantener un historial crediticio con calificaciones D, o E en el sistema financiero nacional, sistema de economía popular y solidaria reflejado en la información del Buró de Crédito como titulares y como deudores solidarios.

Mantener historiales delictivos de cualquier naturaleza o impedimentos legales de cualquier tipo.

Se sospeche vinculación del sujeto de crédito con narcotráfico, lavado de dinero o cualquier actividad ilícita.

De personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o insolventes.

A extranjeros cuya situación o la de sus cónyuges no se encuentre legalizada en el país.

De personas que hayan pagado créditos con bienes en dación de pago.

Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no demuestren capacidad de pago.

Los socios que tengan su cuenta de ahorros en estado INACTIVO

Los socios que tengan carteras de créditos castigadas en los últimos 2 años,

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda enfoca su producto crediticio corresponde a personas naturales y jurídicas principalmente al sector del transporte interprovincial de la Provincia de Chimborazo cuya fuente de ingreso proviene de actividades empresariales.

b) Plazos de las operaciones 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 presenta a continuación:

Tipo de Crédito	Plazo máximo
<i>Consumo prioritario</i>	<i>Hasta 36 meses</i>

c) Etapas en la concesión de créditos

Evaluación y visita a solicitantes: Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.

Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el jefe de crédito y cobranzas recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el jefe de crédito y cobranza no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:

-Condiciones del financiamiento

-Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.

-Determinación de la voluntad de pago

-Historial de crediticio

Decisión de aprobación: La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a lo establecido en este manual.

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.

d) Condiciones a cumplir en la concesión de créditos

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

Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.

Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.

Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.

Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.

En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.

Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.

Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.

Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.

Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.

Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.

Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.

e) Análisis y evaluación de un crédito

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

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

Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.

Naturaleza del negocio.

Referencias bancarias, personales o comerciales.

En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.

Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.

Condiciones financieras:

Monto.- El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 20% de acuerdo con la norma para la gestión de riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

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

Plazo.- Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximo establecidos en el presente manual.

Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o en Consejo de Administración.

Cumplimiento de las 5 c del crédito:

Carácter.- Cuando la cooperativa evalúe el carácter, estudiara la estabilidad basandose en:

Que tiempo a vivido en la dirección actual.(justifica con contrato de arrendamiento o escritura de la propiedad en caso de ser propia)

Cuánto tiempo lleva en su trabajo actual. (Justifica rol de pagos)

Certificados bancarios, comerciales y personales.

En caso de ser persona jurídica, el prestamista puede tomar en cuenta su experiencia y antecedentes en su negocio e industria para evaluar la confiabilidad de que pagará el préstamo.

Tabla 16
Indicador de carácter

INDICADOR DE CARÁCTER		
VARIABLE	DESCRIPCION	PUNTAJE PARCIAL
EXPERIENCIA CREDITICIA EN LOS ULTIMOS AÑOS	A	4
	B	3.5
	C	3
	D	2
	E	0
	Sin experiencia	2.5
REFERENCIA PERSONAL	Dos buenas	1.5
	Una buena	1

	Una mala	0
REFERENCIA COMERCIAL	Dos buenas	1.5
	Una buena	1
	Una mala	0
EDAD	Entre 18 a 30 años	1
	Mas de 31 a 40 años	0.5
	Mas de 41 a 50 años	2
	Mas de 50 años	3
CENTRAL DE RIESGOS	Mas de 900	4
	Entre 700 y 900	3
	Sin Historial	2.5
	Entre 500 y 700	2
	Entre 300 y 500	1
	Meno de 300	0
SALDO PROMEDIO DE AHORROS ULTIMO TRIMESTRE	Menor al 50% cuota de pago	0
	Entre 50% y 75% cuota de pago	1
	Entre 75% y 100% cuota de pago	2
	Mas del 100% cuota de pago	3
TIPO DE RESIDENCIA	Propia	3
	Arrendada	2
	Familia	1.5
TIEMPO DE RESIDENCIA	Mas de 5 años	3
	Entre 3 y 5 años	2
	Entre 2 y 3 años	1
	Menor a 2 años	0

ESTADO CIVIL	Soltero	1.5
	Casado	2
	Divorciado	1.5
	Union libre	1
	Viudo	
TOTAL PUNTAJE		24
MÍNIMO		16

Fuente : SEPS

Autora: Renata Yambay

Capacidad.-se medira la capacidad de pago del préstamo, tomando en consideración las deudas y gastos. Los acreedores o prestamistas evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos.

Tabla 17

Indicador de capacidad

INDICADOR DE CAPACIDAD		
VARIABLE	DESCRIPCION	PUNTAJE PARCIAL
ESTABILIDAD LABORAL / NEGOCIO	Mas de 5 años	15
	De 4 a 5 años	12
	De 3 a 4 años	10
	De 1 a 3 años	6
	Menos a un año	5
CAPACIDAD DE PAGO	Menor al 50%	25
	Entre 50% y 75%	20
	Entre 75% y 95%	10
	Mas de 95%	0
FUESNTES DE INGRESO	Mas de 2 actividades	5
	2 actividades	4
	1 actividad	3

TOTAL PUNTAJE	44
MÍNIMO	35

Fuente : SEPS

Autora: Renata Yambay

Capital.- se refiere a su valor neto – el valor de sus activos menos sus pasivos. Es decir cual es el valor total de sus activos (valor de sus bienes) menos las deudas adquiridas

Tabla 18

Indicador de capital

INDICADOR DE CAPITAL		
VARIABLE	DESCRIPCION	PUNTAJE PARCIAL
ENDEUDAMIENTO	Menor o igual a 30%	6
	Entre 30 % y 40%	5
	Entre 40 % y 50%	4
	Entre 50 % y 60%	3
	Mas de 60%	0
INDICE DE SOLVENCIA	Mayor a 1	5
	Igual a 1	4
	Menos a 1	3
PATRIMONIO	Mas de 200%	4
	Entre 140% y 200%	3
	Menos de 140%	2
TOTAL PUNTAJE		15
MÍNIMO		10

Fuente : SEPS

Autora: Renata Yambay

Colateral.- se considera a cualquier activo (vivienda, auto entre otros) del que puede apropiarse la institución para recuperar la deuda si el prestatario no puede hacer los pagos del préstamo según lo acordado. La institución puede solicitar un aval en el que otra persona firma un documento obligándose a pagar el préstamo si el deudor no puede hacerlo.

Tabla 19

Indicador colateral

INDICADOR COLATERAL		
VARIABLE	DESCRIPCION	PUNTAJE PARCIAL
GARANTIA PERSONAL	Score entre 800 – 900	1.5
	Score menos de 800	0.5
	Sin historial	1
	Casa propia	1.5
	Casa arrendada	0.5
	Patrimonio solvente	1
TOTAL PUNTAJE		4
MÍNIMO		2

Fuente : SEPS

Autora: Renata Yambay

Condiciones.- La institución tomara en cuenta las situaciones externas en la que pueda afectar a la situación financiera del prestatario y a su capacidad para pagar, Si el prestatario es una empresa, la institución puede evaluar el estado financiero de la empresa del prestatario, su mercado local y a sus competidores.

Tabla 20*Indicador de condición*

INDICADOR DE CONDICION		
VARIABLE	DESCRIPCION	PUNTAJE PARCIAL
TIEMPO DE PERMANENCIA DEL EMPLEADOR O MERCADO DE TRABAJO	Mas de 5 años	4
	De 4 y 5 años	3
	De 3 y 4 años	2
	De 2 y 3 años	1
	Menos a 2 años	0
SECTOR LABORAL	Privado	5
	Publico	4
	Contrato	3
	Punto de negocio propio	4
	Punto de negocio arrendado	3
TOTAL PUNTAJE		7
MÍNIMO		4

Fuente : SEPS

Autora: Renata Yambay

4.5.8 Niveles de aprobación

Los montos de aprobación determinados por el Consejo de Administración son los siguientes:

Tabla 21

Niveles de aprobación

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
<i>Gerencia</i>	(USD100,00)	(USD 1000,00)
<i>Comité de crédito, Jefe de crédito,</i>	(USD1001,00)	(USD 5000,00)

Fuente : SEPS

Autora: Renata Yambay

Toda operación de crédito que sea solicitado por los empleados y directivos será presentada por el Gerente General para conocimiento del Consejo de Administración, instancia que aprobará o rechazará la solicitud de crédito.

4.5.8.1 Responsabilidades de los niveles de aprobación

a) Consejo de Administración

Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.

Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.

Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.

Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.

Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.

Aprobar el manual de crédito y cobranza.

Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.

Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

b) Gerente

Proponer la tasa de interés del crédito de consumo prioritario que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración que se deberá considerar con las Tasas de Interés Efectivas que emite el Banco Central del Ecuador.

Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.

Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.

Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.

Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.

Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito y cobranza, los procedimientos y las políticas.

Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.

Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.

c) Jefe de crédito y cobranzas

Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.

Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.

Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.

Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.

Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.

Analizar y proponer ajustes al manual de crédito y cobranzas, los procedimientos y las políticas

Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.

Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.

Respalda cada operación con la documentación completa.

Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

4.5.8.2 Todos los niveles de aprobación

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

-Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.

-Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.

-Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.

Mantener la objetividad en su análisis.

Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

4.5.8.3 Acta de aprobación

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

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

4.5.8.4 Excepciones

El Gerente podrá autorizar las siguientes excepciones:

Déficit de cobertura:

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

Endeudamiento:

Se podrá aprobar un exceso temporal de corto plazo en el cupo de crédito que un socio tenga en la cooperativa y mantenga un nivel de endeudamiento moderado en el sistema, pero que su capacidad de pago le permita hacer frente a una nueva obligación y no afecte su liquidez.

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

-Que haya transcurrido al menos 3 años de cancelado un crédito en el que un socio haya registrado un record crediticio negativo en la cooperativa, pero que su situación económica actual le permite atender oportunamente la obligación.

-Por mora en casas comerciales o en el sector no regulado, y servicios básicos cuyo valor no exceda los USD 250.00

-Cuando en su historial crediticio se registre una calificación adversa máxima de USD 250.00 en otras entidades financieras. La excepción se dará para obligaciones en mora cuyos valores vencidos no sobrepasen los 60 días.

4.5.9. Límites

4.5.9.1 Límites normativos

La concesión de operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica no podrá exceder el 20% del patrimonio conforme lo dispuesto en la Sección II: Límites de crédito, de la Resolución No 129-2015-F de la JPRM de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

Tabla 22

Limite individual sobre el patrimonio

SEGMENTO	LIMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO
2	10%
3	10%
4	15%
5	20%

Fuente: SEPS

Autora : Renata Yambay

Los cupos de crédito y garantías de grupo al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el 15% del patrimonio, conforme lo dispuesto en la Sección II: Límites de crédito, de la Resolución No 129-2015-F de la JPRMyF de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

4.5.9.2 Límites institucionales

a) Concentración de cartera

Con la finalidad de evitar la concentración de cartera en un determinado número de socios, no se podrá superar los límites que se presentan a continuación:

Tabla 23
Límite de la concentración de cartera

Sujeto de Crédito	Tipo de Crédito	Límite
Personal natural o jurídica	Consumo prioritario	15% del patrimonio

Fuente: SEPS

Autora : Renata Yambay

b) Morosidad

Por el crédito se ha establecido el máximo nivel de tolerancia de la morosidad, el mismo que se define a continuación:

TABLA 24
Límite de morosidad

Tipo de Crédito	Límite de morosidad
Consumo prioritario	15 %

Fuente: SEPS

Autora : Renata Yambay

c) Activos improductivos

La cooperativa deberá monitorear semanalmente el nivel de activos improductivos en relación a los activos de la entidad, el cual no podrá ser superior al 4 % de los mismos.

d) Créditos vinculados

Como política interna se ha determinado que los cupos de crédito para los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el 15% del patrimonio .

4.5.10 Incumplimiento de límites

4.5.10.1 Límites normativos

-En caso de incumplimiento en la concesión de operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica exceda el 20% del patrimonio conforme lo dispuesto, se le hará responsable la comisión cual aprobó el crédito y justificará ante el consejo de administración.

-En caso de incumplimiento en los cupos de crédito y garantías de grupo al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, se le hará responsable al consejo de administración.

4.5.10.2 Límites institucionales

a) Concentración de cartera

Si la concentración de cartera excede el 15% el Jefe de Crédito y cobranza será sancionado con un llamado de atención por escrito y se reincide se le cambiara de funciones .

b) Créditos vinculados

Sera sancionado el jefe de crédito y cobranzas si no pasa una recomendación en el informe de créditos vinculados, según la resolución del consejo de administración

4.5.11 Fortalecimiento del fondo irrepartible de reserva legal

La cooperativa requerirá a sus socios los siguientes porcentajes de los montos de crédito desembolsados para fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal:

Tabla 25

Fortalecimiento del fondo irrepartible

Tipo de Crédito	Monto otorgado		Porcentaje
	Desde	Hasta	
Consumo prioritario	USD 100.00	USD 5000.00	3%

Fuente : SEPS

Autora: Renata Yambay

4.5.12 Tasas de interés

En función a las recomendaciones técnicas del Gerente, el Consejo de Administración ha fijado las siguientes tasas de interés:

Tabla 26

Tasas de interés

Tipo de Crédito	Tasa	Plazo	
		Desde	Hasta
Consumo Prioritario	17.30 %	1 mes	36 meses

Fuente : SEPS

Autora: Renata Yambay

-Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación de la operación.

-No se cobrarán intereses sobre intereses.

-Los gastos adicionales de instrumentación del crédito podrán ser incluidos en la deuda total del solicitante, solo si estos fueron considerados en el análisis de capacidad de pago.

-Para los créditos que incurran en mora, se deberá aplicar la tasa de interés por mora vigente publicada en la página del Banco Central del Ecuador.

-La cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.

-No se realizará la eliminación de intereses moratorios, las excepciones solamente se harán con la aprobación del Consejo de Administración, siempre y cuando no se contraponga a la Ley.

4.5.13 Desembolsos

El proceso de desembolso es parte del proceso de crédito, y consiste en la entrega del dinero a la cuenta del socio, después de pasar por el análisis y la aprobación del

mismo. Para efectuar el desembolso se deberá:

Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.

Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré o en el contrato de crédito.

Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.

Verificar firmas en la tabla de amortización.

Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.

Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.

Una vez verificada la información se procederá al desembolso de la operación, dinero que deberá ser acreditado en la cuenta del socio. El proceso de desembolso termina con la entrega de la documentación del crédito al responsable de custodia de documentos y la firma de una bitácora para seguimiento y registro.

4.5.14 Seguimiento y recuperación

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

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

4.5.15 Recuperación de la cartera vencida

Una vez que la cartera pase a estado de vencida, es necesario establecer la manera de cobranza que se realiza; en concordancia con el orgánico funcional de la Cooperativa y en virtud del tamaño de la institución, la cobranza será responsabilidad de las Unidades operativas de la misma, desde la Unidad de Crédito hasta la Gerencia General, con la finalidad de involucrar al personal en este proceso de vital importancia para la Institución.

4.5.15.1 Cobranza administrativa

La cobranza administrativa en la cooperativa, la realizará la Unidad de Crédito con colaboración del personal de cajas (cajeros), esta cobranza se generará en operaciones vencidas entre 1 y 30 días, sin excepción. Se notificará al deudor y al garante mediante notificaciones escritas y vía telefónica sobre el vencimiento de la letra al día siguiente de vencida.

4.5.15.2 Cobranza judicial

La recuperación vía judicial, será para los créditos que tienen más de 60 días de vencido, bajo una salvedad y es que en caso de que un socio se detecte una imposibilidad" de pago sea por viaje, pérdida del negocio o algún motivo justificado de no pago, pasará inmediatamente a no pago con la finalidad de recuperar la operación a través de las garantías, dicho proceso el socio con morosidad correrá con todos los gastos del proceso judicial.

-Rápido requerimiento de pago. Así pues, una vez admitida nuestra demanda el juzgado dará 10 DÍAS al deudor, para que pague o se oponga al pagaré.

-Conceptos que se pueden reclamar: Los conceptos que se reclamarán judicialmente son los siguientes:

-El importe del pagaré o principal.

-Los gastos, incluidos los de protesto y comunicaciones.

-Intereses.

-Costas (Minutas de abogado y procurador)

Embargo preventivo.- El juez ordenara el inmediato embargo preventivo de los bienes del deudor por la cantidad que figure en el pagaré, más otra para intereses de demora, gastos y costas, por si no se atendiera el requerimiento de pago.

4.5.16 TRATAMIENTO DE GARANTÍAS

-La cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda. aceptará las siguientes garantías:, Personales o garantías solidarias misma que es respaldada con la legalización de un pagare .

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

-La tecnología crediticia que utiliza la cooperativa corresponde a un programa informático AFC

-Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligación del socio.

-Se deberán considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la cooperativa.

-Los garantes deben ser personas mayores de edad, con ingresos y estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble

-El análisis de la capacidad de pago de los garantes también deberá encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.

4.5.17 Expedientes de crédito

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

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. Informe de crédito; en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ingresos anuales

- c. El informe de crédito deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
- e. Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.
- f. En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.
- g. Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- h. Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.

4.5.18 CUSTODIA

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

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

4. .6 BALANCE GENERAL PROYECTADO

Tabla 27

Balance general proyectado

		AÑO 2016	AÑO Proyectado 2017
1	ACTIVO	225,022.94	210865.12
11	FONDOS DISPONIBLES	16,739.91	46243.25
1101	Caja	3,732.11	11603.66
110105	Efectivo	3,632.11	11503.66
110110	Caja chica	100.00	100
1103	Bancos y otras instituciones financieras	13,007.80	34639.59
110310	Bancos e instituciones financieras locales	13,007.80	34639.59
11031005	BANCO DE GUAYAQUIL		
14	CARTERA DE CRÉDITOS	203,998.42	160,237.26
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	80,735.10	67,288.32
140205	De 1 a 30 días	7,224.22	4,334.53
140210	De 31 a 90 días	11,023.88	8,819.10
140215	De 91 a 180 días	15,351.16	13,048.49
140220	De 181 a 360 días	26,721.07	22,712.91
140225	De más de 360 días	20,414.77	18,373.29
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	36,637.74	29,541.69
142605	De 1 a 30 días	6,121.40	3,672.84
142610	De 31 a 90 días	6,002.90	4,802.32
142615	De 91 a 180 días	8,380.86	7,123.73
142620	De 181 a 360 días	11,530.40	9,800.84
142625	De más de 360 días	4,602.18	4,141.96
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	93,391.62	79,259.05
145010	De 31 a 90 días	5,788.04	3,472.82
145015	De 91 a 180 días	6,896.64	4,827.65
145020	De 181 a 270 días	16,776.70	13,421.36
145025	De más de 270 días	63,930.24	57,537.22
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-6,766.04	7,780.95
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-6,766.04	7,780.95
16	CUENTAS POR COBRAR	19.78	119.78
1690	Cuentas por cobrar varias	19.78	119.78
169090	Otras	19.78	119.78
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	4,264.83	4,264.83
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	3,372.79	3,372.79
180501	muebles y enserres	1,876.80	1,876.80

180502	equipo de oficina	1,495.99	1,495.99
1806	Equipos de computación	5,822.94	5,822.94
180601	equipos de computación	5,822.94	5,822.94
1890	Otros	1,680.00	1,680.00
189001	Software	1,680.00	1,680.00
1899	(Depreciación acumulada)	-6,610.90	-8,888.97
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-2,420.27	-2,757.55
189920	(Equipos de computación)	-4,190.63	-6,131.42
2	PASIVOS	170,219.81	151,523.28
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	164,799.25	145,225.14
2101	Depósitos a la vista	109,626.75	90,052.64
210135	Depósitos de ahorro	109,626.75	90,052.64
2103	Depósitos a plazo	55,172.50	55,172.50
210310	De 31 a 90 días	12,172.50	12,172.50
210315	De 91 a 180 días	3,000.00	3,000.00
210320	De 181 a 360 días	40,000.00	40,000.00
25	CUENTAS POR PAGAR	5,420.56	6,298.14
2501	Intereses por pagar	850.60	1,444.35
250115	Depósitos a plazo	850.60	1,444.35
2504	Retenciones	1,016.17	827.58
250490	Otras retenciones	1,016.17	827.58
25049030	Otras Retenciones		
2590	Cuentas por pagar varias		3,553.79
259090	Otras cuentas por pagar		3,553.79
3	PATRIMONIO	54,803.13	59,341.84
31	CAPITAL SOCIAL	81,870.34	82,770.44
3101	Capital Pagado	6,835.69	6,835.69
310101	capital social	6,835.69	6,835.69
3103	Aportes de socios	75,034.65	75,934.75
310305	certificados de aportación	75,034.65	75,934.75
33	RESERVAS	2,996.85	2,996.85
3301	Legales	2,996.85	2,996.85
330105	UTILIDAD A REINVERTIR Y CAPITALIZAR	1,017.94	1,017.94
330110	Aportes de los socios por capitalización extraordinaria	1,973.46	1,973.46
33011005	asistencia social		
330115	Donaciones	5.45	5.45
33011505	de educación		
36	RESULTADOS	-30,064.06	-26,425.45
3602	(Pérdidas acumuladas)	-20,792.77	-30,064.06
360205	Perdidas Acumuladas Ejercicios Anteriores	-20,792.77	30,064.06
3604	(Pérdida del ejercicio)	-9,271.29	3,638.61
360405	(Pérdida del ejercicio)	-9,271.29	3,638.61
	PATRIMONIO	54,803.13	59,341.84
	PATRIMONIO MAS PASIVO	225,022.94	210,865.12

Tabla 28

Indicadores financieros

	<i>AÑO 2016</i>	<i>AÑO 2017</i>
<i>1) Riesgo Crediticio</i>		
<i>Cartera en Riesgo</i>	<i>61.69%</i>	<i>49.14%</i>
<i>Provisiones/Cartera Bruta</i>	<i>3.21%</i>	<i>3.12%</i>
<i>Provisiones/Cartera en Riesgo</i>	<i>5.20%</i>	<i>5.08%</i>

Fuente:COAC Patria

Autora: Renata Yambay

ANÁLISIS

En los balances proyectados podemos ver que el riesgo creditico descendió de 68.45% a un 49.14% permitiendo que se pueda colocar más créditos y mejorando a la vez la liquides de la institución.

CONCLUSIONES

1. Realizado el análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., se logró analizar situaciones importantes como es el aspecto financiero constituido por los registros contables que intervienen en el proceso, la inserción de una manual de crédito y cobranza en la COAC Patria, de acuerdo al sistema financiero que rige para estas instituciones en el país.
2. La aplicación de políticas para la, cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., se consideró que ha sido productivo por que se ha permitido evaluar la existencia, actualización y aplicación estrategias, normas y disposiciones legales, la eficiencia, eficacia y calidad empresarial.
3. La propuesta de la creación de un manual de crédito y cobranza para disminuir el índice de morosidad, establecerá una herramienta y un objetivo para recuperar la liquidez agregando el valor de la entidad.
4. Este manual que se rige directamente a la cartera de crédito de la Cooperativa debe aportar seguridad en la gestión empresarial mediante la prevención de riesgos en colocación y recuperación de la cartera de crédito, dando lugar a una fiabilidad en los procesos crediticios y en la información financiera.

RECOMENDACIONES

Incorporar a la cooperativa de ahorro y crédito Patria Ltda., la aplicación del manual de crédito y cobranza para que de esta manera poder agregar un mejor rendimiento para la cooperativa

Conseguir el mejoramiento continuo en base al manual, en donde se aplique los procesos ,políticas y estrategias , con la finalidad de integrar componentes importantes que forman parte de la COAC. Patria Ltda.

Poner en práctica la propuesta del manual a la cartera de crédito, para de esta manera minimizar el riesgo y la mala gestión financiera.

La Gerente de la cooperativa debe disponer a los funcionarios el cumplimiento de los procedimientos para el otorgamiento de créditos.

Adoptar como política institucional, el contratar personal idóneo para que proceda a la recuperación de la cartera vencida sin relación de dependencia, pagando este servicio de acuerdo al monto de la recuperación

BIBLIOGRAFIA

- Andrade, S (2013). *Diccionario de Economía*. Lima: Editorial Andrade
- Arteaga,F., Ojeda,E. (2011). “*Manual de funciones y procedimientos administrativos, crédito y cobranzas para la Cooperativa de ahorro y crédito ‘Cariamanga’ ltda.*” (Tesis de Grado,UTPL).Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/4520>.
- Campaña, J. (2010). “*La Creación Del Manual De Crédito Y Cobranzas Permitirá Mejorar La Gestión Crediticia En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Tesoro Pillareño Ltda.*(Tesis de Grado, UTA) Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1470>.
- CONSTITUCION DEL ECUADOR. (27 de Agosto 2008). *Registro Oficial, 449 (Principios de la participación Art.67)*. Recuperado 20 de Enero 2017, de <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fuenmayor, R. (2015). *Examen Especial de Auditoría Integral a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda. Provincia de Chimborazo Cantón Riobamba correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2013* (Tesis Posgrado, UTPL), Recuperado de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/12152> .
- Lambert, P . (1961). *La Doctrina Cooperativa*. Buenos Aires: Ediciones Intercoop
- Ministerio De Inclusion Economica Y Social. (1 Noviembre 2012). *Sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo*. Recuperado de..21..de.enero..2017..http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Revelo, S. (2013) . *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “ Profemac ” de la ciudad de Tulcán* .(Tesis de Grado, UNIANDES). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCY>

A018-21013.pdf.

Vera, A. (2008). Principales-tipos-investigacion. Buenos Aires: Ediciones Intercoop.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta para Directivos y personal administrativo



ENCUESTA

Objetivo: Conocer las causas de morosidad en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Pavia Ltda.

1. ¿La Cooperativa cuenta con un manual de crédito y cobranza?
Sí () No ()
2. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas para cada proceso?
Alto ()
Medio ()
Bajo ()
3. En que se basa usted para definir el monto máximo de un crédito a un socio?
Sueldo básico unificado ()
Historial crediticio ()
Según sus gastos ()
Políticas de crédito ()
4. ¿Cómo califica usted el proceso para otorgar créditos a los socios?
Excelente ()
Bueno ()
Regular ()
5. ¿Considera usted que la cooperativa realiza un adecuado proceso de cobranza?
Sí () No ()
6. ¿Qué tipo de crédito se otorga en la cooperativa?
Emergente
Vivienda
Consumo prioritario
Microcrédito
7. ¿Cree pertinente según su criterio que un manual de crédito y cobranza, ayudaría a disminuir el índice de morosidad?
Sí () No ()