



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.
TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.

TEMA:

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO PARA
REDUCIR EL ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK ÑAN,
AGENCIA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013.**

AUTORAS:

NARANJO BAÑO KERLY MARITZA
VELOZ CHAGUAY DOMÉNICA JEANNETTE

DIRECTOR:

ING. VICTOR HUGO QUIZHPE. M.B.A.

PARES ACADÉMICOS:

ING. MARIO ESCOBAR G.

EC. CARMITA BORJA

GUARANDA, ECUADOR

AÑO 2015

II. DEDICATORIA

A DIOS, A MIS PADRES, HERMANOS.

A mi padre y en especial a mi madre, quien con su esfuerzo ha logrado guiarme, ayudarme y apoyarme en cada paso de mi vida y así para poder culminar de la mejor manera mis estudios superiores los mismos que me enseñaron a ser perseverante en alcanzar lo que me proponga, a mis hermanos por estar conmigo en todos los momentos difíciles que con su paciencia y sacrificio me orientaron por el camino del bien, por su ayuda, apoyo consejos, y sobre todo por el gran amor y confianza que depositaron en mí.

DOMÉNKA VELOZ CHAGUAY

Al culminar otra etapa de mi vida el presente trabajo de investigación va dedicado a Dios quien me dio fuerzas para seguir adelante, a mis padres quienes me supieron encaminar y apoyarme, para llegar a cumplir mi meta deseada alcanzar a ser profesional.

KERLY NARANJO

III. AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos dado las fuerzas y la capacidad necesaria para poder alcanzar nuestro propósito de culminar con los estudios superiores y la meta deseada de llegar hacer unas profesionales.

A nuestros Docentes que han sido guía y ejemplo de sabiduría y transparencia que supieron compartir sus conocimientos para enfrentarnos a la vida profesional con disposición y seguridad.

No queremos dejar pasar por alto el agradecimiento también a la LCDAS: SILVANITA ARTEAGA y MADELEYNE MAYGUASHCA por su ayuda, favores y por compartir sus conocimientos con nosotras.

También va nuestro profundo agradecimiento a la UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR Extensión San Miguel de Bolívar, a la Facultad de Ciencias Administrativas, por acogernos y darnos la oportunidad de prepararnos en su noble institución y obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Facultad de Ciencias Administrativas, de esta manera convertimos en profesionales idóneas a incursionar en el campo laboral con eficiencia y responsabilidad para desarrollarnos en el mundo profesional y ante la sociedad.

DOMÉNICA VELOZ CHAGUAY

KERLY NARANJO BAÑO

IV. CERTIFICADO DEL DIRECTOR

CERTIFICO:

Que el Trabajo de Graduación titulado: “POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK ÑAN, AGENCIA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013”, de la autoría de las estudiantes Naranjo Baño Kerly Maritza y Veloz Chaguay Doménika Jeannette, previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para su defensa

Guaranda, 17 de Noviembre del 2015



ING. VICTOR HUGO QUIZHPE

DIRECTOR

V. AUTORÍA NOTARIADA

El presente Trabajo de Graduación titulado: **“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK ÑAN, AGENCIA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013”**, es de la autoría y creación de las señoritas: DOMÉNIKA JEANNETTE VELOZ CHAGUAY portadora de la cédula de identidad No 0201493624 y KERLY MARITZA NARANJO BAÑO portadora de la cédula de identidad No 0201962966.

Doménika Veloz Chaguay

Kerly Maritza Naranjo Baño

CI.: 0201493624

CI.: 0201962966

VI. TABLA DE CONTENIDOS

II.	DEDICATORIA	II
III.	AGRADECIMIENTO	III
IV.	CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	IV
V.	AUTORÍA NOTARIADA	V
VI.	TABLA DE CONTENIDOS.....	VI
VII.	LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	IX
VIII.	LISTA DE ANEXOS.....	X
IX.	RESUMEN EJECUTIVO.....	XI
X.	INTRODUCCIÓN.....	XIII
1	CAPÍTULO I	1
1.1	TEMA.....	2
1.2	ANTECEDENTES	3
1.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.4	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.5	JUSTIFICACIÓN.....	8
1.6	OBJETIVOS.....	10
1.6.1	Objetivo General	10
1.6.2	Objetivos Específicos.....	10
1.7	MARCO TEÓRICO	11
1.7.1	Marco Referencial.....	11
1.7.2	Marco Georeferencial.....	17
1.7.3	Marco Legal	18
1.7.4	Marco Conceptual	29

1.7.5	Teoría Científica.....	32
1.8	HIPÓTESIS	48
1.9	VARIABLES.....	49
1.9.1	Variable Independiente:	49
1.9.2	Variable Dependiente:.....	49
1.9.3	Operacionalización de Variables.....	54
1.10	METODOLOGÍA.....	58
1.10.1	Métodos de la Investigación.....	58
1.10.2	Tipos de Investigación	58
1.10.3	Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos	59
1.10.4	Universo y Muestra	60
1.11	PROCESAMIENTO DE DATOS	62
2	CAPÍTULO II.....	63
2.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64
2.2	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	74
2.3	CONCLUSIONES.....	77
2.4	RECOMENDACIONES	79
3	CAPÍTULO III	81
3.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA	82
3.2	INTRODUCCIÓN.....	83
3.3	JUSTIFICACIÓN.....	84
3.4	OBJETIVOS.....	85
3.4.1	Objetivo General	85
3.4.2	Objetivos Específicos.....	85
3.5	DESAROLLO DE LA PROPUESTA.....	87

3.5.1	Plan de Políticas y Procedimientos de la COAC “SUMAK ÑAN”	87
4	BIBLIOGRAFÍA	127
5	ANEXOS	128

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro No 1 Tipo de Crédito.....	64
Cuadro No 2 Dinero del crédito con relación a la Solicitud Registrado.....	65
Cuadro No 3 Inversión de Crédito	66
Cuadro No 4 Asesoría de Crédito	67
Cuadro No 5 Requisitos de Crédito	68
Cuadro No 6 Nivel de Morosidad del Socio	69
Cuadro No 7 Llamadas Recordatorias	70
Cuadro No 8 Riesgos por incumplimiento de crédito.....	71
Cuadro No 9 Alternativas para evitar la Mora	72
Cuadro No 10 Tiene Créditos en otras instituciones Financieras	73
Gráfico No 1 Tipo de Crédito	64
Gráfico No 2 Dinero del crédito con relación a la Solicitud Registrado	65
Gráfico No 3 Inversión de Crédito.....	66
Gráfico No 4 Asesoría de Crédito.....	67
Gráfico No 5 Requisitos de Crédito.....	68
Gráfico No 6 Nivel de Morosidad del Socio.....	69
Gráfico No 7 Llamadas Recordatorias.....	70
Gráfico No 8 Riesgos por incumplimiento de crédito	71
Gráfico No 9 Alternativas para evitar la Mora.....	72
Gráfico No 10 Tiene créditos en otras instituciones Financieras.....	73

VIII. LISTA DE ANEXOS

Anexo No 1. CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADA A LOS SEÑORES EMPLEADOS Y SOCIOS DE LA COPERATIVA SUMAK ÑAN.....	128
Anexo No 2. CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADA A LOS SEÑORES SOCIOS DE LA COPERATIVA SUMAK ÑAN	130
Anexo No 3. FOTOGRAFÍAS.....	132
Anexo No 4. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO.....	134

IX. RESUMEN EJECUTIVO

Las políticas y procedimientos forman parte importante en toda institución los mismos que sirven para orientar las acciones que se realizan dentro de ellas, mediante normas, procedimientos que permiten regular, controlar, organizar y tomar decisiones en las organizaciones.

El presente trabajo investigativo titulado políticas y procedimientos de crédito para reducir el índice de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda, año 2013.

Tiene como, finalidad de reducir la cartera vencida, para ello fue necesario plantear como objetivo general; Determinar la incidencia de políticas y procedimientos de crédito para la reducción de cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN, agencia de la ciudad de Guaranda, durante el año 2013 como objetivo general para dar solución al problema.

La investigación resulta ser importante ya que se enmarco en resolver una necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK ÑAN” agencia Guaranda, por tal razón, fue necesario que la cooperativa pueda contar con políticas y procedimientos de crédito adecuados para la recuperación del índice de cartera vencida que tiene como propósito salvaguardar la rentabilidad, evitando pérdidas innecesarias. Además, permite realizar un análisis financiero económico confiable para evaluar y tomar decisiones oportunas, consiguiendo el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

En el desarrollo de la investigación se utilizó los siguientes métodos: método científico, método sintético, analítico y el transversal, los mismos que permitieron clarificar la investigación.

Los tipos de investigación que se utilizaron fueron: la investigación aplicada la misma que nos permitió dar solución a un problema; la explicativa que ayudo al análisis e interpretación; la bibliográfica porque que a través de ella sirvió para

investigar en fuentes primarias y secundarias también en internet lo concerniente a las variables y de campo ya que se lo realizo en el contexto natural del problema en la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK.ÑAN:

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la obtención de datos fueron la encuesta realizada a 210 socios, la entrevista al gerente y funcionario de la institución y el cuestionario que sirvió para formular las preguntas de la encuesta y entrevista.

La población del objeto de estudio, donde se procedió a realizar la investigación está conformada entre el gerente, empleados, socios con un total de 447 personas. Y la encuesta lo realizamos en una muestra de 210 socios.

Se logró comprobar la hipótesis planteada en la investigación donde se manifiesta que “la efectiva aplicación de políticas y procedimientos de crédito reducirá el índice de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda, año 2013”.

Los resultados de la encuesta aplicada a los clientes, se muestran en tablas y gráficos estadísticos usados en el paquete ofimático Microsoft Excel, para luego proceder a analizar, pudiendo comprobar la hipótesis que las políticas y procedimientos reducen la cartera vencida.

La propuesta para dar solución al problema es la de implementar políticas y procedimientos de crédito para reducir la cartera vencida.

Al término de la investigación se presenta las conclusiones y recomendaciones a cada elemento que hace parte de la cooperativa, las mismas que puedan ser acogidas y aplicadas en beneficio de su institución.

X. INTRODUCCIÓN

Nuestro tema de investigación titulado políticas y procedimientos de crédito para reducir el índice de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda, año 2013”.

Aquí podemos hablar de que la cartera vencida son créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento lo cual hace que la cooperativa tenga un alto índice de morosidad esto sucede cuando se otorgan créditos a los clientes sin el análisis previo.

Señalamos que las políticas están dirigidas a decisiones de cómo afecta la morosidad en la institución, y pueda definirse como un curso general para situaciones concurrentes encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos, en otras palabras, es una regla que norma la actuación, y que acatándola, permite lograr los fines propuestos.

También se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa que las políticas clarifican lo que se puede o no hacer para lograr las metas y objetivos de una organización. Las mismas que permiten saber tanto a empleados como al gerente lo que se espera de ellos, aumentando la posibilidad de que las estrategias se ejecuten de manera exitosa.

Esta es una etapa de transición que demandará de tiempo y ajustes para su funcionamiento óptimo, pero las actividades crediticias de las cooperativas, requieren de urgentes medidas regulatorias que le otorguen seguridad a los socios, depositantes y permitan la propia supervivencia de las mismas entidades; y es la concesión del crédito y la recuperación de la cartera vencida de las tareas que permitan alcanzar estos objetivos.

Hoy se intenta aglutinar a todo el sector a través de la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito como consecuencia de la aplicación de la Ley de Economía Popular y Solidaria, lo cual dará uniformidad a los sistemas regulatorios y fortalecerá al sistema en su conjunto.

I CAPÍTULO I

1.1 TEMA

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK ÑAN, AGENCIA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2013.

1.2 ANTECEDENTES

La cooperativa es una asociación autónoma de personas, que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática, cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales, culturales usuales a todos los socios mediante una empresa.

La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas

Los principios cooperativos constituyen las reglas básicas de funcionamiento de estas organizaciones, la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) es la organización internacional que desde el año 1895 promueve el movimiento cooperativo en el mundo, la cooperativa constituye la forma más difundida de entidad de economía social.

La presente investigación se va a realizar en, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK ÑAN” Ltda. (Buen Camino) y se constituye legalmente en el año 2002, y desde Enero del año 2009 empieza sus funciones como agencia en la ciudad de Guaranda. El gerente es quien concentra la dirección y toma de decisiones, al no contar con políticas y procedimientos de crédito que serán necesarias para reducir el índice de cartera vencida.

La Institución empezó sus actividades en la ciudad de Guaranda con 50 socios y en la actualidad cuenta con 444 socios, durante el tiempo de funcionamiento su crecimiento no ha sido de gran magnitud reflejándose en el número de socios que ha logrado captar hasta el momento, esto se debe también a que la cooperativa no cuenta con una gama de servicios que ayuden a traer un mayor número de socios.

El personal que labora en esta institución no presta el interés necesario para contribuir con el desarrollo, el mismo que no obedece a una evaluación de competencias y conocimientos, al no facilitar las herramientas necesarias y capacitación para ejercer sus funciones en vista del entorno financiero actual, ya que ofrece crédito a sus clientes sin tener en cuenta las políticas y procedimientos de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la cooperativa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito.

Es una cooperativa pequeña que cuenta con un equipo de trabajo de 3 personas, de los cuales operan en cargos de Jefe de Agencia, Atención al Cliente, Caja, lo cual no se rige a un manual de talento humano que especifique como llevar a cabo la selección del personal, procesos de inducción y administración en general.

En la provincia de Bolívar, la mayoría de las instituciones financieras existentes no cuentan con: políticas y procedimientos de crédito que les ayude a la recuperación de cartera vencida, debido a la falta de información y a su vez a la no disposición de los recursos para incrementar un manual de políticas.

En la institución existe falta de conocimiento sobre las políticas y procedimientos de crédito, las mismas que se ven afectadas por parte de los funcionarios de crédito, los cuales no son observados por quienes lo ejecutan sin un análisis previo para examinar la capacidad de pago de los socios.

Al no contar con políticas y procedimientos de crédito para reducir cartera vencida surge la necesidad de proporcionar la implementación de políticas y procedimientos de crédito para reducir el índice de morosidad y tener conocimiento sobre la rentabilidad de Cooperativa, la misma que permite tomar decisiones oportunas y correctas para la obtención de resultados confiables.

Mediante el siguiente cuadro podemos darnos cuenta la secuela de la problemática que tiene la cooperativa desde el año 2011 hasta el presente.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SUMAK ÑAN"

ÍNDICE DE MOROSIDAD CONSOLIDADO

AÑO : 2011- 2012- 2013

CÓDIGO 1,4,	CÁLCULO DE MOROSIDAD	2011	2012	2013
1,4,04,	Cartera Vigente	71988,38	65072,37	78283,68
1,4,14,	Cartera Vencida	2266,31	6463,28	7203,61
1,4,24,	Cartera No Devengada	667,91	2145,03	3591,15
1,4,99,	Cartera Total	74922,60	73680,68	89078,44
	ÍNDICE DE MOROSIDAD			
	C.VENCIDA / C.TOTAL x 100	3.14%	9,93%	8,08%
	C.VENCIDA / C.VIGEN. x100	3,02%	8,77%	9,20%

Fuente: Estados Financieros Elaborado por: Domenika Veloz y Kerly Naranjo.

Observamos que en el año 2011 se encuentra un porcentaje aceptable, mientras en los años posteriores existe un nivel muy elevado lo cual dicha institución tiene que mejorar la problemática con políticas y procedimientos de crédito para reducir cartera vencida, surge la necesidad de proporcionarle al Sr. Gerente políticas y procedimientos de crédito para reducir el índice de morosidad y tener conocimiento sobre la rentabilidad de la Cooperativa, la misma que permite tomar decisiones oportunas y correctas para la obtención de resultados confiables. El objetivo de nuestra investigación está basado en mejorar la rentabilidad de la institución realizando actividades, que constituyan al mejoramiento económico y una buena planificación con el departamento de crédito.

Y así estar en el índice adecuado que estipula la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria que es el 5%.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro, Crédito SUMAK ÑAN, agencia de la ciudad de Guaranda, tiene la necesidad de dar un mejor servicio a los socios y la inestabilidad económica ha obligado a la mayoría de ciudadanos a adquirir préstamos en diferentes entidades financieras los mismos que no son cancelados a su debido tiempo por no existir efectivo suficiente en circulación, quedando de esta manera en la lista de clientes morosos y en el caso de nuestra provincia se vuelve aún más grave y caótica la situación la mayor parte del sector socio económico se la maneja con dinero del sector público, es decir si no hay pagos en ese sector se evalúa más la situación de atrasos y por ende morosidad.

Este problema se basa en la retraso que tienen los socios al contraer créditos sin mantener un buen ritmo de pagos y sostenimiento económico a las políticas de crédito no están establecidas como herramientas de apoyo para la prestación del servicio de créditos de la Cooperativa de Ahorros y Crédito “SUMAK ÑAN”, a nivel económico de los cuenta ahorristas, ya que por ese motivo se produce un porcentaje alto en el índice de morosidad como se puede observar en la ciudad de Guaranda.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La falta de políticas y procedimientos de crédito incide en el incremento de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y Crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda, año 2013?

1.5 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es **importante** ya que se enmarca en la necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK ÑAN” agencia Guaranda, de contar con políticas y procedimientos de crédito adecuados para la recuperación de cartera vencida que tiene como finalidad salvaguardar la rentabilidad, evitando pérdidas innecesarias además permite un análisis financiero económico confiable para evaluarlas y tomar decisiones oportunas, consiguiendo el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

El desarrollo del tema de investigación, es **necesario** dentro de la cooperativa ya que enmarca toda la organización crediticia, esto sirve como un medio de comunicación; y, está diseñado para hacer frente a las necesidades de políticas y procedimientos de crédito.

El tema es **pertinente**, ya que determina la existencia o falta de políticas y procedimientos de crédito que ayuden a reducir el índice de cartera vencida en la cooperativa “SUMAK ÑAN” agencia Guaranda.

Su **originalidad** dentro del desarrollo crediticio de la cooperativa, permitirá el análisis de políticas y procedimientos de crédito y la reducción de cartera vencida.

La actual investigación tendrá beneficiarios directos que son los 444 socios y los 3 funcionarios con los que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN agencia en la ciudad de Guaranda, ya que a través de nuestra propuesta, permitiremos apreciar **oportunamente** para una buena toma de decisiones que estarán basadas mediante las políticas y procedimientos contables en el pronóstico del futuro y que un mal juicio perjudicará a la institución, socios, empleados y otros.

La investigación pretende aplicar políticas y procedimientos contables las mismas que servirán como una alternativa de crédito y cobranzas, para la recuperación de cartera vencida y mejoramiento económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN Sucursal de la ciudad de Guaranda.

La **motivación** que suscita esta investigación surge un problema de cartera vencida de clientes el índice porcentual con el que debe contar la institución es del 5% para encontrarse en el nivel fijo de las cooperativas, a fin de explicar la utilidad, para lo cual se espera avanzar en el conocimiento y encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o completen los elementos teóricos sobre los cuales se pretende realizar la investigación.

La investigación es **factible** en vista de prácticas que servirán al investigador para ampliar sus conocimientos a fin de obtener el título académico y ayudar a dar solución de problemas concretos de cartera vencida de clientes que afectan a las socios en la actualidad y principalmente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN en lo referente al desarrollo de su economía.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 Objetivo General

- Determinar la incidencia de políticas y procedimientos de crédito para la reducción del índice de cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN, agencia de la ciudad de Guaranda, durante el año 2013.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teórica y científicamente el tema de investigación sobre la cartera vencida en la Cooperativa SUMAK ÑAN.
- Analizar las políticas y procedimientos de crédito, su aplicación y relación con la cartera vencida.
- Proponer políticas y procedimientos de crédito para la reducción de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN Ltda.

1.7 MARCO TEÓRICO

1.7.1 Marco Referencial

Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK ÑAN” Ltda., es una institución financiera que nace con el objetivo de brindar servicio y apoyar el bienestar de su comunidad en general aprobada mediante Acuerdo Ministerial N°. 022- SDRCC- creado en el 2002.

La cooperativa se encuentra dirigida por el gerente Sr. José Sisa, quién con un grupo familiar de Tamboloma y Mulanleo de la ciudad de Ambato lograron identificar la necesidad de poder brindar un servicio financiero principalmente de crédito.

Misión

“Somos una entidad privada especializada en impulsar el desarrollo económico de los pueblos marginados por medio de un mejor servicio financiero en el marco del cooperativismo.

Visión

Ser una Institución transparente y solvente, con alto servicio de calidad, basada al mejoramiento continuo, brindando productos y servicios financieros ágiles obteniendo cobertura nacional, para impulsar el desarrollo de la sociedad.

VALORES COOPERATIVOS

La cooperativa está basada sobre los valores de la ayuda mutua:

- Transparencia
- Equidad
- Igualdad
- Seguridad
- Honestidad

- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad en servicio
- Trabajo en equipo

Transparencia.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN, Ltda. Demostrará transparencia en los dineros de los socios(as), clientes (as) para quienes han depositado su confianza.

Equidad.- Asumir con responsabilidad la buena marcha emprendedora hacia la organización ofreciendo nuevos servicios y productos financieros.

Igualdad.- Es una manifestación de dignidad hacia las personas y no se debe establecer privilegios ni diferencias entre asociados y directivos.

Seguridad.- Demostrar en los ahorros e inversiones para obtener la confianza de nuestros socios(as).

Honestidad.- Somos una institución financiera que cumple con el valor agregado hacia nuestros asociados, que día a día prevalece la honradez, respeto, dignidad humana y en su trabajo, creando un clima de armonía integral.

Respeto.- Es mantener una actitud positiva ante las exigencias que la relacione con socios, directivos y compañeros del trabajo; además reconocemos la diferencia y la individualidad de cada uno de nuestros socios y clientes.

Responsabilidad.- Nuestra conducta y proceder es digna, honorable dentro y fuera de la cooperativa asumimos las consecuencias de nuestras, acciones que estamos comprometidos con la excelencia como un deber tanto individual como Organizacional.

Solidaridad en Servicio.- La Cooperativa en pleno está orientada a satisfacer y superar las expectativas y necesidades de nuestros clientes, ofreciéndole un servicio de calidad en el cual se incluye el valor agregado del mismo.

Trabajo en Equipo.- Somos una gran familia, integrada por personas con capacidad complementaria, comprometidos con un mismo propósito, un objetivo de trabajo y con responsabilidad mutua compartida.

SERVICIOS Y BENEFICIOS COOPERATIVOS

- **Credi Flash:** En 48 horas con base o sin base
- **(DPF):** Depósito a plazo fijo
- **(AV):** Ahorro a la vista
- **(CERO):** Cero costo de mantenimiento
- **(Ag):** Agilidad en sus servicios y 100% seguridad de su dinero.

REQUISITOS PARA SER SOCIO

- Solo con 5 dólares
- Copia de la cédula y papeleta de votación

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

La cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK ÑAN” oferta los siguientes productos y servicios financieros y no financieros.

PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

AHORRO A LA VISTA.- Son ahorros para diferentes socios/as que pueden depositar según la capacidad, sin delimitaciones del monto y para un tiempo indeterminado, además se paga una tasa de interés del 4% anual.

AHORRO ESTUDIANTIL.- Son ahorros destinados para los estudiantes de la educación primaria, secundarios y superior, desde la edad mínima y máxima de 6 a 23 años y se paga la tasa de interés del 4% anual; el monto del ahorro no tiene limitación, pero no podrá retirar hasta la fecha del inicio de nuevo periodo escolar, en donde podrán retirar o encajar para el crédito estudiantil.

AHORRO CAMINO AL FUTURO (PROGRAMADO).- Son ahorros diarios o semanales destinado a los socios/as que tengan locales comerciales, negociantes ambulantes y otros. Comprometidos a trabajar con la institución ahorrando los 5 dólares en adelante por semana hasta cumplir la cantidad de 50 dólares y luego de completar se procede a transferir el ahorro al (DPF) Depósito a Plazo Fijo pagando una tasa de interés del 9% para los tres meses.

INVERSIONES

PLAZO FIJO

- 1.- Inversiones con mayor tasa de interés
- 2.- La tasa de interés desde el 7 al 13% dependiendo del monto y tiempo
- 3.- Plazos de DPF desde 30 - 60 - 90 – 180 – 365 días
- 4.- Desde cualquier monto y a su alcance

CAPTACIONES	VALORES MONETARIOS
Ahorro a la Vista	128291,02
Ahorro Estudiantil	8780,45
Inversiones a Plazo Fijo	149924,98
TOTAL	315777,01

PRODUCTOS DE COLOCACIÓN

➤ **CRÉDITOS PRODUCTIVOS**

Son créditos destinados para los sectores productivos del sector rural y urbano desde los 200,00 a 5000,00 dólares con una tasa de interés de 22% anuales sobre saldo, con un plazo máximo de 2 años con pagos mensuales y los microcréditos son netamente direccionados al campo de:

- ✓ Comercio
- ✓ Agricultura
- ✓ Ganadería
- ✓ Artesanía
- ✓ Otros.

➤ **CREDICONSUMO**

Dirigido a socios y clientes con relación de dependencia laboral para compra de muebles e inmuebles, pagos de servicios y otros, hasta un monto de 2000 dólares.

➤ **CREDIFLASH**

Dirigido a clientes comerciantes y solventes, crédito para cualquier necesidad, hasta un monto de 1000,00 dólares.

➤ **CREDIEMERGENTE**

Dirigido a cubrir las necesidades en los momentos de: accidentes, enfermedades y en calamidad doméstico; para un tiempo de 3 meses un monto de 100,00 a 500,00 dólares.

COLOCACIONES	VALORES MONETARIOS	TOTAL AÑO 2013
Crediproductivo	474057,25	7137,40 = 79,75%

Crediconsumo	20464,84	3066,65 = 3,44%
Crediflash	14000,75	14974,39 = 16,81%
Crediemergente	85928,57	
TOTAL	583787,57	89078,44 = 100%

PRODUCTOS DE SERVICIO

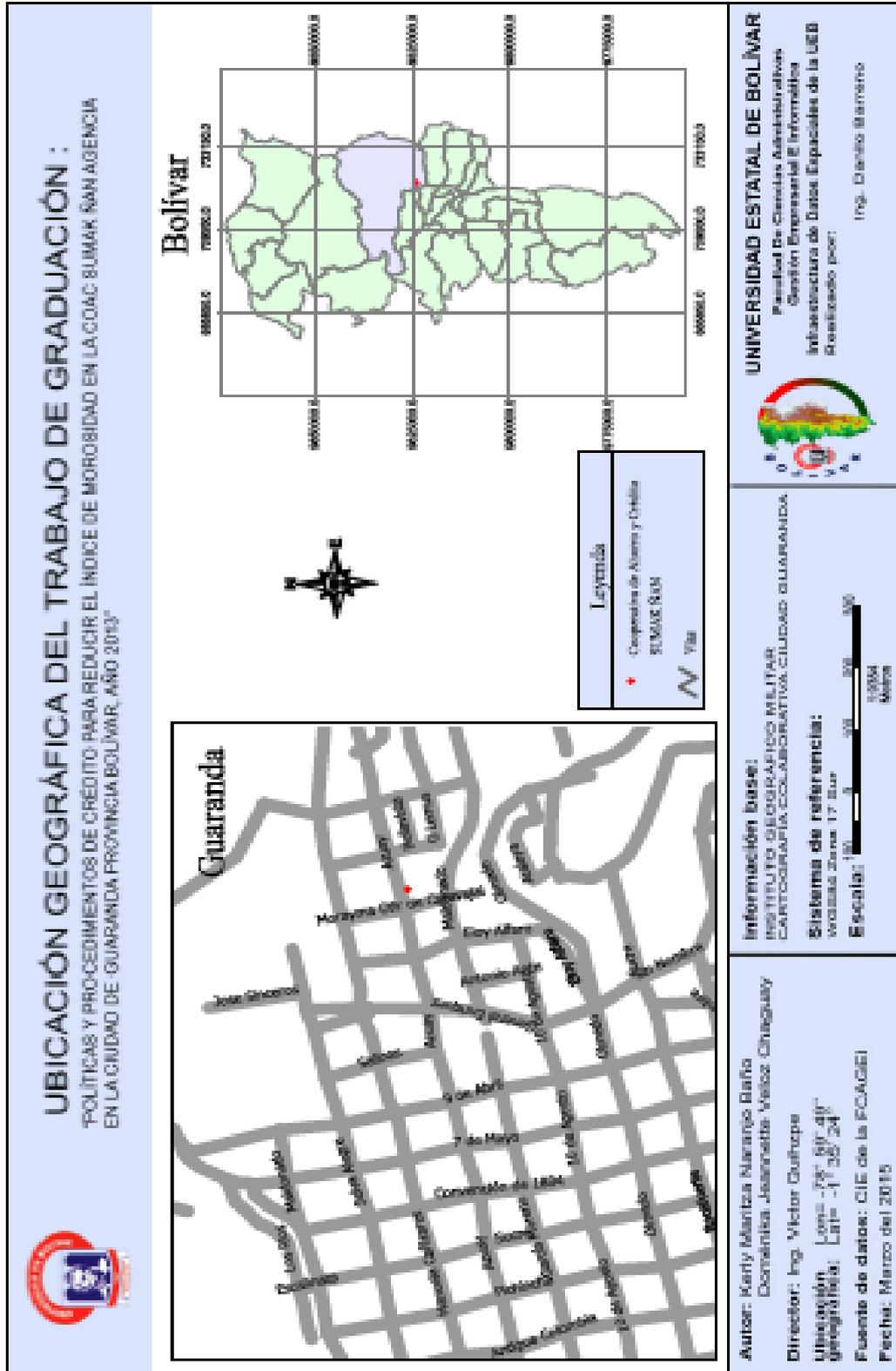
➤ PAGO DE BONO DE DESARROLLO HUMANO

La cooperativa paga el BONO en todas las ventanillas de la oficina, firmado contrato de convenio con CODESARROLLO, y por la comisión nos cancela la comisión de 0,20 centavos de dólar por cada persona pagada el bono.

➤ COBRO DE SOAT

La cooperativa cobra el SOAT en todas las ventanillas de la oficina, firmado contrato de convenio con SWITHORM, seguros ORIENTE y por la comisión de la misma.

1.7.2 Marco Georeferencial



1.7.3 Marco Legal

La cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK ÑAN” Ltda., está sujeta a las siguientes leyes y estatutos que debe cumplir para su funcionamiento.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

Sección octava

Sistema financiero.

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

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y 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.

Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Codificación publicada en el registro oficial No. 250 de 23 de enero del 2001.

Art. 1. Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo financiero serán controladas por la Superintendencia de Bancos. Formarán parte de

un grupo financiero únicamente las instituciones financieras privadas, incluyendo las subsidiarias o afiliadas del exterior, las de servicios financieros, de servicios auxiliares del sistema financiero que regula esta Ley, así como las compañías de seguros y reaseguros, las casas de valores y las compañías administradoras de fondos.

La sociedad controladora de un grupo financiero y las instituciones financieras se someterán al cumplimiento de las normas de la Ley de Mercado de Valores, en lo referente al registro y a la oferta pública de valores, pero su control y supervisión será ejercido exclusivamente por la Superintendencia de Bancos.

Art. 2. Para los propósitos de esta Ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

Reglamento a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Art. 1. La Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funcionamiento de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

Art. 2. Son instituciones financieras privadas:

- a. Bancos;
- b. Sociedades Financieras;
- c. Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda; y,

d. Cooperativas de Ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público creación, actividades, funcionamiento y organización.

Para que estas instituciones puedan realizar las operaciones permitidas a las instituciones financieras privadas en el artículo 51 de la Ley, deberán obtener la autorización de la Junta Bancaria, previo informe de la Junta Monetaria.

Art. 7. Las instituciones financieras privadas, públicas y de servicios financieros y la sociedad controladora se someterán a las normas de prudencia y solvencia financiera previstas en la Ley y al control de la Superintendencia de Bancos dentro del marco legal que las regula.

La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo serán controladas por la Superintendencia de Bancos en forma individual y consolidada.

Reglamento contenido en el decreto ejecutivo No. 194.

Art. 1. El presente Reglamento rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como de las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En el texto del presente Reglamento la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público sujeto a su control y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se denominarán abreviadamente “la Superintendencia”, “las cooperativas” y “la Ley”, respectivamente.

Art. 2. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de primer piso son aquellas que pueden realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de segundo piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de primer piso, socias o no socias.

Art. 4. Para efectos de este Reglamento, se entiende que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público son aquellas que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, pudiendo recibir aportaciones en sus cuentas patrimoniales, con la finalidad de brindar servicios financieros permitidos por la Ley.

LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica.

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

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

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

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización.

Art. 49.- Capital social.- Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Art. 57.- Disolución.- Las cooperativas podrán disolverse, por las siguientes causas:

- a) Vencimiento del plazo de duración establecido en el estatuto social de la cooperativa;
- b) Cumplimiento de los objetos para las cuales se constituyeron;
- c) Por sentencia judicial ejecutoriada;
- d) Decisión voluntaria de la Asamblea General, expresada con el voto secreto de las dos terceras partes de sus integrantes; y,
- e) Por resolución de la Superintendencia, en los siguientes casos:

1. Violación de la Ley, su Reglamento o de los estatutos sociales, que pongan en riesgo su existencia o causen graves perjuicios a los intereses de sus socios o de terceros;
2. Deterioro patrimonial que ponga en riesgo la sostenibilidad de la organización o la continuidad en sus operaciones o actividades;
3. La inactividad económica o social por más de dos años;
4. La incapacidad, imposibilidad o negativa de cumplir con el objetivo para el cual fue creada;
5. Disminución del número de sus integrantes por debajo del mínimo legal establecido;
6. Suspensión de pagos, en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y,
7. Las demás que consten en la presente Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

Art. 59.- Reactivación.- La Superintendencia podrá resolver la reactivación de una cooperativa que se encontrare en proceso de liquidación, siempre que se hubieren superado las causas que motivaron su disolución y cuando se cumplan los requisitos previstos en la Ley y su reglamento.

Art. 60.- Liquidación.- Salvo en los casos de fusión y escisión, una vez disuelta la cooperativa se procederá a su liquidación, la cual consiste en la extinción de las obligaciones de la organización y demás actividades relacionadas con el cierre; para cuyo efecto, la cooperativa conservará su personalidad jurídica, añadiéndose a su razón social, las palabras "en liquidación".

Sección 1

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar

actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Art. 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; y, f) Transparencia.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto. Igualmente podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares, de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicte el regulador.

Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador. (Aguilar, 2009)

Art. 89.- Agencias y sucursales.- Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sucursales, agencias u oficinas en el territorio nacional previa la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN Ltda., inicia sus funciones mediante el acuerdo No005 – DPT – C – 2008, del Ministerio de Inclusión Social y Económica de la provincia del Tungurahua.

Estatuto de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “SUMAK ÑAN Ltda.” (Buen Camino)

Constitución, Domicilio, Responsabilidad, Duración y Fines.

Art. 1.- Constituyese con domicilio en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK ÑAN Ltda., como sociedad de derecho privado con capital variable e ilimitado número de socios, la misma que se registrará por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el presente Estatuto y el Reglamento Interno que se dictare.

Art.2.- La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros, está limitada a su capital social que hubieren aportado en la entidad.

Art. 3.- La Cooperativa tendrá duración indefinida, sin embargo podrá disolverse y liquidarse por causales y en la forma establecida en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General o las normas señaladas en el Presente Estatuto.

Art. 4.- La Cooperativa tendrá los siguientes fines:

a. Promover la cooperación económica y social entre los socios para cuyo cumplimiento recibirá de los socios: ahorros certificados de aportación, además podrá efectuar cobros y pagos, así como todas aquellas aportaciones son necesarias para el fortalecimiento de la institución, dentro del marco legal permitido en las cooperativas.

b. Otorgar préstamos a sus socios, de conformidad con el reglamento General Crédito, que para el efecto se establezca.

c. Proporcionar a sus asociados una mayor capacitación en lo económico, social y técnico mediante la educación cooperativista.

- d.** Establecer nexos dentro y fuera del país con entidades similares, en beneficio de la cooperativa.
- e.** Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la cooperativa.
- f.** Realizar actividades que estén encuadrada con la ley de crédito, que constituyen al mejoramiento económico, cultural y social de los socios.
- g.** La cooperativa efectuara operaciones exclusivas con sus socios.
- h.** Impulsar el desarrollo socio – económico de los socios, mediante la apertura de agencias y sucursales dentro y fuera de la provincia o del país.

1.7.4 Marco Conceptual

- **Cartera administrativa.-** Dirigida por profesionales de cambio, quienes adaptan el contenido de cartera a los intereses y fines del cliente buscando la mayor rentabilidad posible.
- **Cartera de crédito.-** El crédito en el comercio y finanzas se refiere a las transacciones que implica una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo, mismo que genera un interés.
- **Cartera Vencida De Clientes.-** Es la porción total de clientes deudores que reporta atraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago.
- **Cartera Vencida.-** Es el monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. (S.A, 2011)
- **Cartera.-** Es una tendencia propia de documentos comerciales, nómina de clientes propios con un conjunto de efectos comerciales que tiene un banco entidad financiera en su poder como consecuencia de haberles descontado a sus clientes y que están pendientes de cobro de inversionistas financieros.
- **Ciclo Contable.-** Se refiere a todas las operaciones o transacciones que registran la contabilidad en un periodo determinado, regularmente en el año calendario o ejercicio económico desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de los estados de resultados. (S.A, 2011)
- **Cliente.-** El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.
- **Competencia-** Es una situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado, y de elegir a quién compran o adquieren estos bienes y servicios. En general, esto se traduce por una situación en la cual, para un bien determinado, existen una diversidad de ofertantes y una

diversidad de demandantes. (S.A, 2011)

- **Competitividad.-** Expresión utilizada para comparar la estructura de costos del proceso de producción, principalmente mano de obra y materias primas, tecnología, diferenciación de productos y tamaño del mercado, entre otros factores de un productor con respecto a otros productores internos o externos de producción con igual calidad.
- **Contabilidad.-** La contabilidad es una ciencia que se encarga de registrar, clasificar, resumir, en términos monetarios las transacciones comerciales, económicas y administrativas de las instituciones y así tomar decisiones que sean favorables para la institución.
- **Control Financiero.-** Técnicas y procedimientos destinados a prevenir o corregir errores en la asignatura de recursos financieros.
- **Control Gestión.-** El control de gestión puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable de la empresa
- **Control Y Archivo De Documentos.-** Los responsables directos del procesamiento de la información contable en la entidad, tienen el deber de clasificar, ordenar, foliar y archivar los documentos, libros principales y auxiliares, comprobantes, soportes, relaciones, escritos e informes contables que en relación a su cargo le hayan sido asignados, de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Cooperativa.-** Es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte

complementaria de la economía planificada.

- **Cooperativismo.-** El Cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades. El Cooperativismo está presente en todos los países del mundo.
- **Cuenta.-** Es el nombre genérico que agrupa valores de la misma naturaleza, todo lo relacionado con el efectivo se registrará en la cuenta caja.
- **Cuentas Corrientes.-** Son los depósitos que la empresa efectúa en los bancos que para ser retirados, por medio de cheques con la firma autorizada y registrada en banco.

1.7.5 Teoría Científica

1.7.5.1 Políticas y Procedimientos de Crédito

Políticas:(KOONTZ), 2012,2008)son las declaraciones que orientan las reflexiones de los gerentes para la toma de decisiones y aseguran que estas se realicen dentro de ciertos límites; casi nunca requieren una acción sino que tienen un propósito de orientar a los gerentes a comprometerse con la decisión final que tomaron.

“Es un plan fijo que especificara la respuesta que genera de la organización a un problema o situación designado”

Procedimiento: Plan estandar que describe los planes que se seguira en circunstancias particulares.

Crédito.- Es un arreglo que existe entre un banco y su cliente, el cual especifica la cantidad máxima de un crédito sin garantía que el banco permitirá establecer líneas de crédito por un período de un año y están sujetadas a renovaciones anuales.

Tipos de créditos

Crédito a interés fijo.- Clase de crédito en el que el tipo de interés no varía a lo largo de la vida del mismo.

Crédito a interés variable.- Clase de crédito en el que el tipo de interés varía de, acuerdo con alguna referencia extrema y contemplada en el contrato.

Crédito blando.- Tipo de crédito que se concede a largo plazo y a un bajo tipo de interés para financiar obras de carácter social que por su baja rentabilidad no podrían ser financiados con otra clase de crédito.(S.A, 2011)

Crédito a plazos.- Tiempo de crédito que se concede al comprador de una mercancía a plazos. El vendedor recupera la posesión de la misma en caso de que comprador deja de pagar alguno de os plazos a su debido tiempo.

Crédito cerrado.- Cuando por distintas circunstancias por decisión de un banco, de un proveedor, por reclamación judicial, por medio del acreedor, etc., se ha suspendido un crédito.(Marcus, 2007).

Crédito con garantía real.- Cuyo pago se encuentra garantía por medio de la constitución de gravámenes sobre bienes muebles o inmuebles.

Crédito ordinario.- Crédito de cualquier clase concedido a una empresa o sociedad que no goza de ningún tipo de privilegio o preferencia de cobro en caso de quiebra o insolvencia del deudor.

Crédito rotativo.- Clase de crédito a favor de terceros en el que una vez liquidada una operación disposición, el crédito renace por el importe de está.

Crédito en cuenta corriente.- Límite de descubierto que un banco admite en una cuenta corriente de un cliente y que se formaliza en póliza.

Crédito fraccionario.- Clase de crédito a favor de terceros que puede ser utilizado por el beneficiario en varias veces.

Crédito al consumo.- Clase de crédito que los bancos e instituciones financieras conceden a los particulares para financiar compras de artículos de consumo

Crédito comercial.- Crédito otorgado por las empresas a sus clientes por las transacciones comerciales efectuadas.

Crédito hipotecario.- Crédito constituido por una garantía sobre un bien inmueble, el cual continúa en poder de su propietario. En caso de que el deudor no pague el préstamo a su vencimiento, el acreedor podrá ejecutar judicialmente la hipoteca con el fin de cobrar el importe del crédito a su favor.

Crédito consolidado.- Es un préstamo que reúne todos los otros préstamos que un prestatario tiene en curso, en un único y nuevo crédito. Habitualmente estos préstamos consolidados permiten a quienes los suscriben pagar una cuota periódica inferior a la suma de las cuotas de los préstamos separados, si bien en

contraprestación suele prolongarse el plazo del crédito y/o el tipo de interés a aplicar. (O- GRECO-GODY, 2009)

Crédito personal.- Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a personas jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años).

Crédito prendario.- Crédito que se haya garantizado mediante la prenda comercial sobre un determinado bien mueble. En este caso, si el deudor no paga el acreedor recibe el bien prendado.

Crédito puente.- Crédito a corto plazo que se toma para obtener recursos rápidamente hasta que puede sustituirse por otro a medio o largo plazo, por ofrecer estos en mejores condiciones.

Crédito Solvente.- Crédito que recibe una valoración muy favorable de solvencia. La persona con esta calificación podrá utilizar todas las facilidades de crédito ofrecidas por la institución bancaria.

Créditos de Vivienda.- Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

Créditos de Microcrédito.- Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa. (S.A, 2011).

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

Crédito vinculado.- Crédito que un país concede a otro, con el fin de que este le compre un determinado volumen de bienes o servicios, financiando dicha compra con ese mismo crédito concedido por él.

Política de Crédito

Las políticas son fundamentales para la correcta administración y gerencia de una empresa “Se define como guías generales de acción gerencial para lograr las estrategias son establecidas por la alta dirección “tiene como finalidad unir los criterios y orientar las decisiones de los mandos medios gerenciales hacia los objetivos estrategias (Anda, 2011).

Política crediticia.- Puede tener una influencia significativa sobre las ventas. En teoría la organización debe reducir su norma de calidad para cuentas que se han aceptado, siempre que la rentabilidad de ventas generadas exceda los costos adicionales de las cuentas por cobrar. ¿Cuáles son los costos de relajar las normas crediticias? Algunos surgen de un departamento de crédito agrandado, del trabajo de oficina necesario para verificar las cuentas adicionales y de dar servicio al volumen aumentado de las mismas.

Procedimientos de Crédito

Son planes operativos de flujo continuo y permanente para lograr un producto o servicio determinado. Expresan la secuencia cronológica de las fases de las operaciones, así como los requisitos de forma y fondo que deberán cumplirse tanto en las fases intermedias como en el proceso completo para alcanzar su objetivo y función.

Tipos de Procedimientos:

Planificación.- Es analista de crédito, que deber elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollara durante todo el día.

Promoción.- Lo constituye las visitas de oferta de servicios a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todas las herramienta necesarias.

Recuperación.- Es la visita a los clientes en morosidad, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para caso de los clientes

Aprobación.- Es sustentación de las operaciones crediticia antes del comité de crédito, la cual es analizada a fin de detectar las deficiencias.

Supervisión de agencia.- Al final de la semana los supervisores elaboran un informe que es elevado a la agencia correspondiente, informe que forma parte del analista de crédito.

1.7.5.2 Proceso Crediticio

El proceso crediticio se inicia con la aprobación o veto del crédito solicitado, luego pasa al desembolso, después al seguimiento y finalmente a la recuperación. (Rosales, 2010)

Objetivo de Crédito

Lograr un adecuado sistema de otorgamiento de crédito, con el fin de participar a la función de ventas de la dirección de comercialización, debe tener claramente definido para dónde va. Para ayudar a la obtención de estos objetivos generales, cada departamento y por consiguiente el de crédito definen la posición que el departamento desea obtener los cuales se determinan antes de tomar otras decisiones.

Estrategia

Una estrategia es, en pocas palabras, un conjunto de acciones que son planificadas de manera tal que contribuyan a lograr un fin u objetivo que nos hemos determinado previamente. Las estrategias no sólo son utilizadas en ámbitos empresariales o a nivel organizacional, nosotros todo el tiempo estamos pensando estrategias para fines cotidianos.

Políticas y Estrategia

Se entiende como política los planes, prácticas, criterios elegidos para alcanzar un objetivo de terminado.

Como estrategia, entiendo el conjunto de acciones encaminadas a lograr un objetivo. Política es como el objetivo macro, en cambio las estrategias son las formas de llegar a cumplir con esa política.

Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el cliente y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

1.7.5.3 Cartera Vencida

Según (Díaz Manjarrez, 2006 pág. 1) Cartera Vencida: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado por la SBIF, que es un máximo de 90 días.

Según (Torregrosa, 2009 pág. 37) Una de cada cinco unidades productivas se ve amenazada en su reproducción y capitalización por problemas relacionados con su capacidad de pago de los adeudos anteriormente contraídos cartera vencida. En este caso también resulta que son las unidades de menor tamaño las que enfrentan con más frecuencia este problema. Es decir, las unidades pequeñas son las que sufren mayores problemas financieros tanto de tipo operativo como de capitalización||.

El autor (**Cardozo Cuenca, 2006 pág. 386**) afirma que este índice deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma. Un indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluiría en el numerador los valores de cartera por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad. El denominador sería la cartera total.

Mientras que (**Cardozo Cuenca, 2006 pág. 388**) Sostiene que las provisiones para la cartera vencida se constituyen en la principal defensa en contra de futuras pérdidas por morosidad de los créditos. Este índice se calcula como el total de provisiones de cartera sobre el total de cartera vencida.

1.7.5.4 Tipos de Cartera

Hay que tener muy en cuenta estos conceptos, ya que cada uno cumple unos objetivos patrimoniales diferentes, pudiéndose diferenciar cuatro tipos generales.

Cartera de ahorro

Las carteras de ahorro suelen estar compuestas por un bajo porcentaje de títulos de renta variable, en torno al 15%, por lo que hablamos de una cartera mixta, pese a que en su gran parte de ellos se centran en la renta fija. Por tanto, pese a su nombre, no hablamos del producto más conservador.

Cartera de inversión

Estas carteras tienen una composición mixta similar a las anteriores, con la diferencia fundamental de que se aumenta el riesgo al estar compuesto en al menos un 50% por rentas variables. También aumenta la exposición a las divisas extranjeras, aunque en cerca del 70%.

Cartera de renta fija

A nivel de rentabilidad hablamos de la menos atractiva, aunque es una de las carteras más segura para proteger nuestro patrimonio obteniendo un pequeño plus. Toda la cartera se basa en renta fija, aunque esto tampoco significa que el riesgo sea igual a cero.

Cartera de renta variable

Hablamos de la cartera más arriesgada y por tanto las que mayores rentabilidades pueden ofrecer, ya que son 100% rentas variables y la exposición es máxima. Sin duda es muy poco recomendable para los perfiles más conservadores, aunque

destinar una parte del patrimonio a estos productos, conociendo los riesgos, puede servirnos para obtener un mayor rendimiento.(TORRES, 2013)

Aun así, en la mayoría de los casos puede ser más recomendable invertir en la cartera de inversión ya que el riesgo de pérdida es menor y encaja más con el tipo medio de ahorrador/inversor.

Cartera vencida de clientes

Es la porción total de clientes deudores que reporta atraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago.

Cartera de crédito

Constituye una de las funciones básica en la intermediación financiera y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuente de financiamiento interno o externo. El interés que generan estas operaciones es la base para la rentabilidad de la entidad y el grado de recuperación de créditos que sirvan para efectuar nuevos préstamos a los clientes

1.7.5.5 La Gestión de Cartera

Se refiere al trabajo que se realiza, o la forma como se organizan para realizarlo y a los recursos que se administran en este caso plantea el hecho de que los principales procesos correspondientes a la gestión de una empresa se focalizan en seis partes:

1. La admisión de personas, es aquella que se encuentra relacionada directamente con la selección y posterior contratación de personal eficiente.

2.-En la aplicación de dichas personas (para que puedan ayudar en la

Compensación laboral, mediante la evaluación y el análisis del desempeño.

3.- En el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo incluyendo también el de las personas en sus áreas laborales.

4.- En la retención del personal utilizando en este caso los cursos de capacitación como medio para llevarla a cabo.

5.- En el monitoreo y control de todas aquellas personas mediante diferentes sistemas de información.

6.- Bases de datos informáticos.

1.7.5.6 Políticas de Cartera

Cuenta en mora.- Se considera que una cuenta está en mora cuando el cliente no realiza el pago en la fecha límite indicada en el extracto.

Fecha límite de pago.- Es la fecha indicada en el extracto. Cuando una cuenta entra en mora, la fecha límite de pago es “Inmediato”.

Pago Mínimo.- Como su nombre lo indica, es el mínimo valor a pagar para que la cuenta quede al día.

Edad de mora.- Empieza a contarse desde el día siguiente a la fecha límite de pago.

Reporte a centrales de información crediticia.- Mensualmente se reporta el estado de todas las cuentas a las centrales de información crediticia, tanto al día como en mora, así como los cupos asignados, el saldo en mora si lo hay y el saldo total, entre otros datos.

Intereses de Mora.- Se liquidan desde el día uno (1) de mora a la máxima tasa autorizada por la Superintendencia Financiera.

Honorarios.- Cuando una cuenta entra en mora, se realizan actividades que demandan inversión adicional de recursos humanos calificados, tecnología, etc. El costo de estas actividades, agrupado bajo el concepto de honorarios, únicamente se genera cuando el cliente incurre y permanece en mora.

Orden de aplicación de los pagos.- Son los abonos realizados por los clientes cancelan las cuotas de cada compra o cargo, empezando por la más antigua. A su vez, en cada compra, el pago se realiza en el siguiente orden:

IVA de intereses corrientes.- Significa que son los intereses de mora, Intereses corrientes, saldos de capital en mora, saldos de capital corriente.

Pagos adicionales.- El cliente podrá realizar abonos por cualquier cuantía. Cuando estos abonos sean superiores al pago mínimo este excedente afectará el saldo por cobrar de los cargos más antiguos, con el efecto de disminuir el valor de las cuotas siguientes.

Envío del extracto.- El extracto de la cuenta se envía mensualmente a la dirección de correspondencia registrada por el cliente. Se envía a todas las cuentas al día y las que presenten mora a una edad máxima de 179 días. La no recepción del extracto no exonera al cliente del pago oportuno de sus cuotas.

Refinanciación.- Cuando la cuenta presente altura de mora máxima de 179 días, el cliente podrá solicitar su refinanciación, la cual consiste en tomar todo el saldo de capital y volverlo a diferir al número de cuotas que el cliente desee. Esta acción requiere autorización previa por la dirección Financiera. La cuenta normaliza su estado en las centrales de información crediticia y permanece habilitada para compras. (Villalva, 2009).

Reestructuración.- Cuando la altura de mora es de 180 o más días, el cliente podrá solicitar ante el departamento jurídico una reestructuración, la cual consiste en tomar todo el saldo de capital y volverlo a diferir al número de cuotas que el cliente elija. La cuenta permanecerá bloqueada por reestructuración hasta tanto cancele el saldo total y de esa manera se reportará a las centrales de información crediticia. Una vez recaudado el saldo total, la cuenta se cancela automáticamente por mal manejo.

1.7.5.7 Recuperación de Cartera

La Recuperación de Cartera Vencida, bien sea de créditos: hipotecarios, prendarios, de consumo, bancarios, mercantiles, cumplimiento de contratos mercantiles y pagos, etc. Y de los que se trate, es uno de los rubros de mayor experiencia en nuestra Empresa Legal, y que hoy en día esa cartera vencida, de

crédito y pagos por recuperar es en donde se ha centrado la preocupación de las Empresas.

1.7.5.8 Metodología de Cartera:

- Recepción y análisis de la cartera
- Asignación a ejecutivos de cobranza
- Contacto telefónico con el deudor
- Envío de comunicación escrita

Contacto personal con el deudor

Servicios que ofrece una Cooperativa

Los principales servicios financieros que ofrece una cooperativa de ahorro y crédito se dividen en dos grupos principales, siendo estos los siguientes:

Operaciones Activas.- Son aquellas operaciones que generan un derecho al cobro, es decir son transacciones mediante las cuales se utilizan los fondos recolectados de todos los socios para destinarlos a créditos con la finalidad de generar ingresos.

Es así que las Cooperativas de Ahorro y Crédito buscan invertir los fondos recolectados en beneficios de la población para contribuir al desarrollo de los mismos. Estas operaciones se dividen en tres grupos principales que son los siguientes:

- Quirografarios
- Hipotecarios
- Microcréditos.

Operaciones Pasivas.- Las operaciones pasivas son aquellas que representan obligaciones de pago o reembolso de dinero hacia los socios que realizaron depósitos de dinero dentro de la institución, por lo tanto la captación de recursos económicos por parte de las cooperativas es muy importante, ya que les permite tener una mayor liquidez y por lo tanto un mejor servicio a los socios, dentro de estas operaciones tenemos las siguientes:

- Depósitos a la vista
- Depósitos a Plazo Fijo

Función que desempeñan las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como función el captar y colocar dinero en el mercado, esto lo hacen a través del incentivo al agente para que accedan a sus servicios, estas instituciones financieras se caracterizan por ser aquellas las que se dirigen a sus clientes sin necesidad de que estos sean los que lleguen a las instituciones, ya que cubren especialmente los sectores rurales lo que hace que la gente tenga la facilidad de acceder a los servicios que estas ofrecen. (Castellano, 2005).

Ventajas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito a diferencia de las instituciones bancarias en cuanto a las ganancias van a los socios ya que los socios son los dueños, en cambio en un banco las ganancias van para solo un grupo de personas que tienen dinero, en cambio que un socio de cooperativa puede ser cualquiera lo que hace que sean más considerados.

Otra de las ventajas es que las directivas de las cooperativas son elegidas de sus mismos socios y como socio tienen el derecho de votar siendo la administración democrática.

Las cooperativas tienen el deber de ser flexibles en cuanto a las necesidades de los socios, aunque sus necesidades sean muy pequeñas. En cuanto a los préstamos las

cooperativas si, por ejemplo su negocio es muy pequeño, no importa para la cooperativa, porque ya es parte de la misma como socio. Y además, los fondos que la cooperativa usa para otorgar los préstamos no son del gobierno ni de grandes bancos, sino de todos los que hacen posible que la cooperativa exista lo que hace que el crédito sea más rápido, y de esta manera todas las actividades económicas de la cooperativa son integrales para la comunidad.

Metodología para la evaluación y concesión de Crédito

Las metodologías de créditos son todos los lineamientos técnicos que se debe utilizar en una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de las elecciones de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. La política de crédito de una entidad da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

En los créditos también existe un nivel de riesgo en el cual estos están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito.

A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar cómo:

a) Capacidad de pago de deudor

La capacidad de pago del deudor refleja en flujos de caja positivos y suficientes para cubrir sus obligaciones, así como la presentación de indicadores financieros razonables en comparación con los indicadores promedio del sector en que

desenvuelve su actividad, constituye la principal evidencia de que el prestatario conserva su fuente primaria de repago de acuerdo a las condiciones originalmente pactadas para el servicio de la deuda e intereses, motivo por el cual se considera que este factor es el más influyente en la calificación.

El análisis de la capacidad de pago se fundamenta en la información financiera real presentada por el deudor en los últimos periodos y en las estimaciones respecto al desenvolvimiento futuro de la compañía en base a su estrategia, las expectativas de su mercado y del entorno en que se desenvuelve, el aspecto último que resulta de trascendental importancia de pronosticar el comportamiento crediticio futuro del cliente. (Castellano, 2005).

b) Cobertura e idoneidad de las garantías

Si la capacidad de pago del deudor y la fuente principal de repago pactada en las condiciones originales del contrato de préstamo se deteriora, poner atención en las garantías que fueron entregadas, y conocer si podrá recuperar de alguna forma el valor de los créditos otorgados.

La importancia de la evaluación de las garantías radica en que estas constituyen una segunda fuente de pago, sin embargo en economías deprimidas con mercados contraídos como en nuestro caso, su valor de realización es incierto.

c) Destino del crédito

El análisis del destino del crédito tiene relación a determinar la adecuada utilización de los fondos entregados por la institución prestamista a favor del cliente prestatario conforme al propósito del financiamiento declarado en la solicitud de crédito.

d) Información de la central de riesgos

El análisis de la información de la central de riesgos complementa la evaluación del carácter del deudor, relacionando el comportamiento del sujeto respecto cumplimiento de sus obligaciones con otras entidades financieras. En

consideración de que dicho comportamiento no puede ser similar de una entidad a otra debido a la forma en que cada una de ellas maneja las relaciones con su cliente.

e) Experiencia crediticia del cliente

Si bien la experiencia crediticia del cliente no permite determinar la posibilidad de que el cliente evaluado siga cumpliendo sus obligaciones en base a una sana situación financiera o a su capacidad de generar recursos que le permitan conservar su fuente primaria de repago, este factor se relaciona directamente con el cumplimiento de pagos y aporta con el elemento más objetivo para determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su carácter. Para la evaluación de la experiencia crediticia del cliente se evalúa el estatus del riesgo actual, el comportamiento de pagos con la institución financiera y el destino del crédito.

f) Riesgo de mercado y del entorno económico

Este factor se relaciona con el análisis económico y de mercado del sector al que pertenece el sujeto de crédito. La importancia de este análisis radica en que el comportamiento de las variables económicas y sectoriales futuras de ventas del sujeto y de fin en los flujos de fondos que permitirán cumplir con las obligaciones.

La calificación de este elemento, no considera al sujeto de crédito sino al sector al que pertenece.

En la evaluación del entorno y mercado está implícito el análisis de los antecedentes del sector, sus características, expectativas futuras, principales factores de riesgo y factores claves de éxito.

Para evaluar el entorno y mercado de un sujeto de crédito, deberá no solo identificarse a que sector económico pertenece, sino el rol y actividad específica que desempeña en ese sector deberá identificar a que se dedica la producción comercialización, etc. Debido a que la posibilidad a asumir riesgos por fenómenos

naturales o económicos puede ser mayor en una actividad respecto a otra aun cuando se desenvuelve en el mismo sector. (Villalva, 2009).

1.8 HIPÓTESIS

La efectiva aplicación de políticas y procedimientos de crédito reducirá el índice de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda, año 2013.

1.9 VARIABLES

1.9.1 Variable Independiente:

Políticas y procedimientos de crédito

1.9.2 Variable Dependiente:

Cartera vencida

1.9.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO	<p>Políticas.- Se considera que una cuenta está en mora cuando el cliente no realiza el pago en la fecha límite.</p>	Otorgamiento	Proceso estratégico	<p>¿Usted como socio qué tipo de crédito ha solicitado en la COAC?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Crédito hipotecario ✗ Crédito estudiantil ✗ Crédito de vivienda ✗ Crédito de consumo 	Encuesta
	<p>Procedimientos.- Son los procesos, que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad</p>	Seguimiento	Registros	<p>¿Recibió asesoría e información necesaria por parte de la COAC en el proceso de solicitud de un crédito?</p> <p>Si () No()</p>	Encuesta

		Recuperación	Ingresos	¿Cree que realizan en la cooperativa un buen control del Crédito?	Entrevista
			Mora o días de retraso	¿Considera que la COAC realiza un análisis preventivo y concurrente de los requisitos para obtener un crédito? Si () No ()	Encuesta
			Políticas de crédito	¿Quién cree que debe ejercer este control para reducir el índice de morosidad?	Entrevista

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
CARTERA VENCIDA	Es la cantidad de dinero que la empresa ha vendido a crédito a un lapso determinado.	Cartera Vigente Cartera Vencida	Créditos reglamentarios Pagos Capital intereses	¿El monto que Usted recibió en la cooperativa le alcanzó para cubrir su necesidad? Si () No () ¿Conoce Ud. de las políticas y procedimientos para el control de morosidad? ¿El dinero que Usted recibió de la COAC fue	Encuesta Entrevista

		<p>Cartera</p> <p>No devengada</p>	Financiamiento	<p>utilizado en lo indicado dentro de la solicitud que presentó?</p> <p>Si () NO()</p>	Encuesta
--	--	------------------------------------	----------------	--	----------

1.10 METODOLOGÍA

1.10.1 Métodos de la Investigación

Para elaborar este proyecto es necesario aplicar diferentes métodos mediante una investigación consciente y obtener información primaria los mismos que detallamos a continuación.

Método Científico: Como su nombre lo indica es aquella que se obtiene mediante la investigación exacta y veraz, es decir a través de los resultados que vayamos a obtener mediante la encuesta que realizaremos a los socios.

Método Sintético: Este método nos ayudará a reconstruir las partes de un todo, facilitando la comprensión del trabajo investigado.

Método Analítico: Es un proceso de razonamiento que tiende a construir un análisis en el cual según los resultados podemos decir si tenemos o no un problema para lo cual la investigación nos ayudará a llegar a la posible solución.

Método Transversal

Es transversal, puesto que están siempre enlazadas las dos variables como son la independiente y la dependiente, además se realizará en un tiempo determinado es decir en un año lectivo 2013.

1.10.2 Tipos de Investigación

Investigación Aplicada

En la cooperativa SUMAK ÑAN agencia Guaranda que se ha detectado el problema; y, se resolverá el mismo con los resultados obtenidos. Y además porque nos ayuda a la recuperación de cartera vencida a través de la aplicación de políticas y procedimientos de crédito.

Investigación Explicativa

Utilizaremos para encontrar las causas efectos en las acciones de los socios que han realizado préstamos que están vencidos en sus mensualidades realizaremos la respectiva notificación.

Investigación Bibliográfica

La revisión bibliográfica de tema para conocer el estado de la cuestión, la búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica así como estadística sobre el tema específico tiene un valor, pues evita la dispersión de publicaciones o permite la visión panorámica del problema.

Investigación De Campo

Estudiaremos en el mismo lugar de los hechos la cual consistirá en analizar el índice de morosidad, indagando sus causas, consecuencias y de cómo afecta a la liquidez de la cooperativa por falta de información, donde se incluyen la utilización de encuestas a socios y personal administrativo, con el fin de medir sus actitudes y conocimientos respecto a las políticas y procedimientos de crédito, para posteriormente determinar el impacto que causa en el índice de cartera vencida.

1.10.3 Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos

Para la recolección de datos se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

La encuesta: Las encuestas se aplicarán al personal administrativo y socios de la cooperativa para descubrir un índice de morosidad y cómo afecta a la liquidez de la cooperativa, se obtuvo información sobre Políticas y procedimientos aplicables en la reducción del índice de cartera vencida.

La entrevista: Esta práctica se empleará a los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN lo que nos servirá para darnos cuenta si están capacitados acerca de las políticas y procedimientos de crédito.

1.10.4 Universo y Muestra

Universo

El universo es la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN Ltda. Agencia en la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, según los datos de la misma la población total es de.

ESTRATOS	CANTIDAD	INSTRUMENTOS
Directivos	1	Entrevista
Socios	444	Encuesta
Empleados	2	Entrevista
TOTAL	447	

El presente trabajo de investigación se realizará en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN Ltda.

Muestra

Tamaño de la muestra se lo realizó por el número de socios que tiene la cooperativa para el cálculo de la misma que utilizaremos la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

N= total de la población

n= el tamaño de la muestra

e= error máximo admisible

Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{444}{0.05^2(444 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{444}{0.0025(443) + 1}$$

$$n = \frac{444}{1.1075 + 1}$$

$$n = \frac{444}{2.1075}$$

$$n = 210$$

Las encuestas se aplicarán a 210 socios del cantón Guaranda.

1.11 PROCESAMIENTO DE DATOS

1. Se revisará las encuestas y entrevistas que estén codificadas de manera coherente y de fácil entendimiento para el encuestado y entrevistado.
2. Las encuestas serán verificadas si se hallan correctamente llenas todas las preguntas que la conforman, caso contrario se acudirá a los encuestados para completar o aclarar cualquier error.
3. Realizaremos la clasificación de la información obtenida, estableciendo las respuestas en grupos para poderlas tabular.
4. Crearemos una hoja de cálculo en Microsoft Excel, introduciendo datos que nos permitan realizar los cuadros y gráficos estadísticos, en consecuencia optimizaremos tiempo y esfuerzo.
5. Se procederá a analizar los resultados, para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba Chi Cuadrada (X^2) generando mayor facilidad al momento de interpretar los resultados arrojados.
6. A partir del análisis e interpretación de los resultados se procederá a dar las respectivas conclusiones y recomendaciones, que ayudará a dar la solución al problema objeto de estudio.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PREGUNTA N° 1

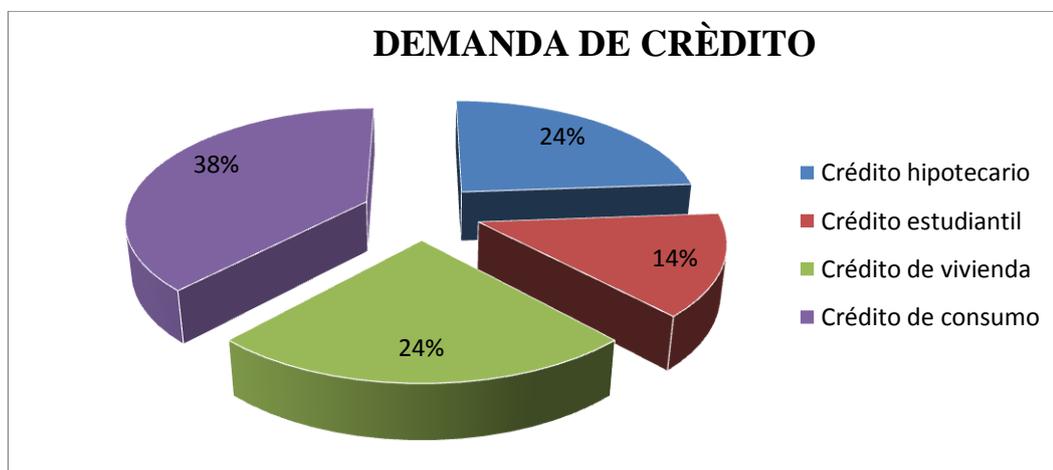
¿Usted como socio qué tipo de crédito ha solicitado en la COAC?

Cuadro No 1 Tipo de Crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crédito hipotecario	50	24%
Crédito estudiantil	30	14%
Crédito de vivienda	50	24%
Crédito de consumo	80	38%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda. Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz. Fecha: 25/07/2014

Gráfico No 1 Tipo de Crédito



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda. Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz. Fecha: 25/07/2014

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De un total de 210 personas encuestadas se determina que 80 personas las cuales equivalen al 38% tienen preferencia por solicitar un Crédito de Consumo, ya que a través del mismo les permite cubrir y satisfacer sus necesidades básicas insatisfechas, el segundo lugar de las preferencias crediticias solicitadas por los socios tenemos: el Crédito Hipotecario y el Crédito de Vivienda que tienen un porcentaje de aceptación del 24%; y, finalmente el Crédito Estudiantil que solo es solicitado por los socios al inicio de cada período de clases y ocupa el 14% ubicándolo en el cuarto lugar de las preferencias de crédito.

PREGUNTA N° 2

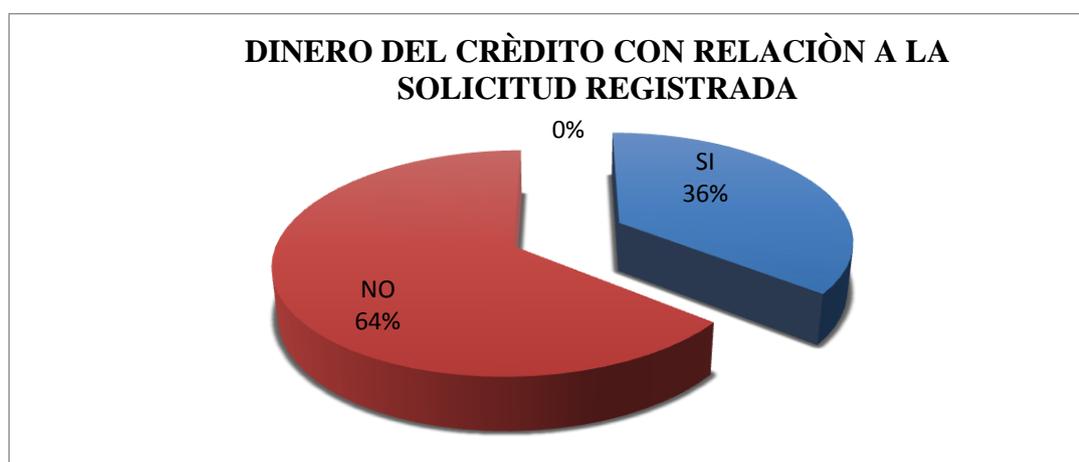
¿El dinero que Usted recibió de la COAC fue utilizado en lo indicado dentro de la solicitud que presentó?

Cuadro No 2 Dinero del crédito con relación a la Solicitud Registrado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	75	36%
NO	135	64%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda. Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

Gráfico No 2 Dinero del crédito con relación a la Solicitud Registrado



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los 135 socios encuestados de un total de 210 declaran que el dinero recibido por el crédito otorgado por la COAC., no fue invertido en lo que se registró en la solicitud inicial que representa el 64% de la cartera de crédito colocada, lo que permite establecer que los socios deudores son socios en potenciales de caer en mora futura.

PREGUNTA N° 3

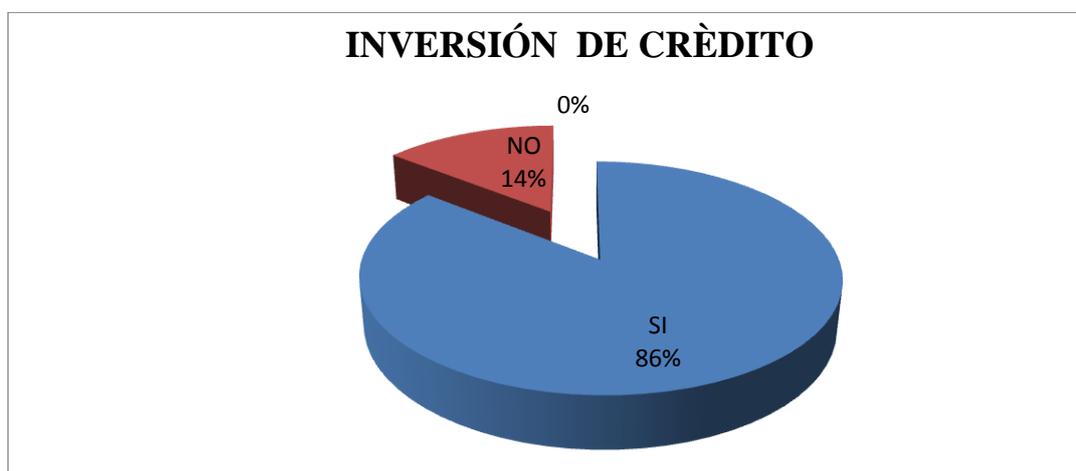
¿El monto que Usted recibió en la cooperativa le alcanzó para cubrir su necesidad?

Cuadro No 3 Inversión de Crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	180	86%
NO	30	14%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz

Gráfico No 3 Inversión de Crédito



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz

ANÁLISI E INTERPRETACIÓN

Del 100% de créditos colocados por la COAC “SUMAK ÑAN” Ltda. se establece que 8 de cada 10 personas invirtieron el dinero solicitado en el tiempo adecuado y priorizando la calidad del gasto. El 14% de los encuestados manifiestan que el crédito otorgado no permitió cubrir la inversión planeada por lo tanto esto puede causar un sobreendeudamiento por parte del socio o la búsqueda de nuevas formas de crédito provocando en su planificación económica un desajuste de dinero conllevándole a caer en un proceso de mora crediticia.

PREGUNTA N° 4

¿Recibió asesoría e información necesaria por parte de la COAC en el proceso de solicitud de un crédito?

Cuadro No 4 Asesoría de Crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	210	100%
NO	0	0
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz

Gráfico No 4 Asesoría de Crédito



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda. Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se concluye que la COAC cuenta con asesores de negocios debidamente capacitados permitiendo llegar a los socios con una adecuada información del producto o servicio que el socio desea obtener permitiendo a la COAC colocar créditos seguros y altamente recuperables.

PREGUNTA N° 5

¿Considera que la COAC realiza un análisis preventivo y concurrente de los requisitos para obtener un crédito?

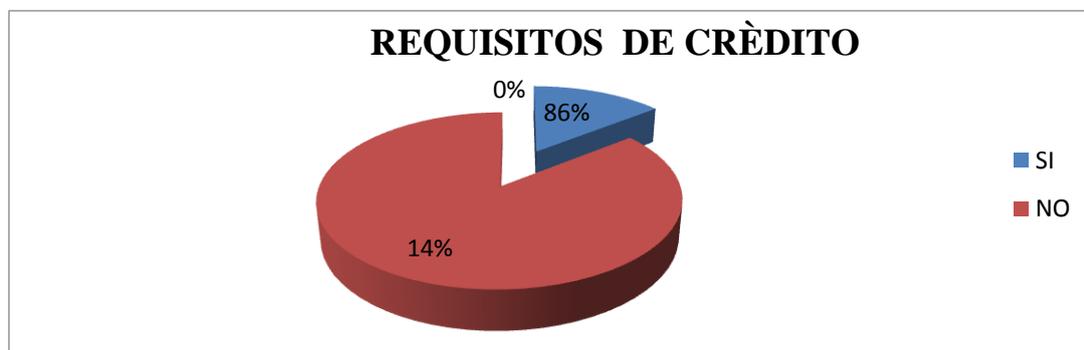
CUADRO N° 5

Cuadro No 5 Requisitos de Crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	180	86%
NO	30	14%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

Gráfico No 5 Requisitos de Crédito



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 210 créditos colocados, los 180 que equivale al 86% fueron debidamente analizados por los asesores de negocios; esto implica la verificación de cada expediente crediticio. Esto se evidencia al momento de que el socio comienza el proceso de recolección de documentos tomando en consideración que de existir adulteración de los mismos no solo ocasionaría que se le negará el crédito sino que también afrontaría procesos de carácter civil y penal.

PREGUNTA N° 6

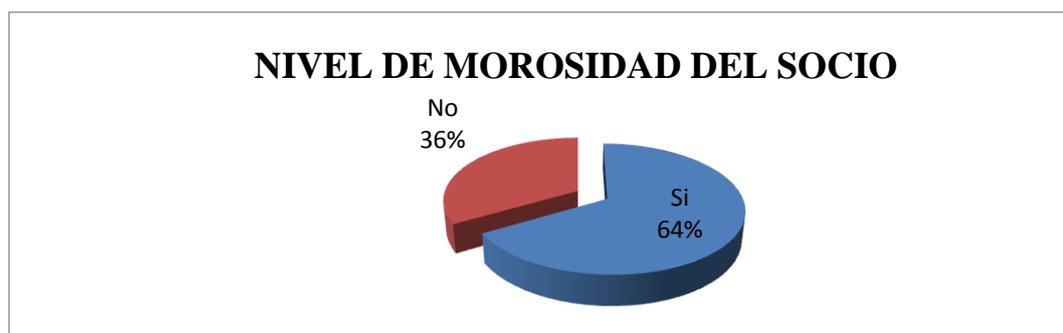
¿Ha quedado en mora Usted alguna vez?

Cuadro No 6 Nivel de Morosidad del Socio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	135	64%
NO	75	36%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

Gráfico No 6 Nivel de Morosidad del Socio



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Estos resultados se relacionan con la pregunta No. 2, y se determina que el socio al no haber destinado el dinero del crédito para su respectivo fin, ha provocado en el socio deudor la necesidad de buscar un sobreendeudamiento en su economía familiar ocasionando de esta manera que se originen altos niveles de morosidad en la cartera de crédito de la COAC.

PREGUNTA N° 7

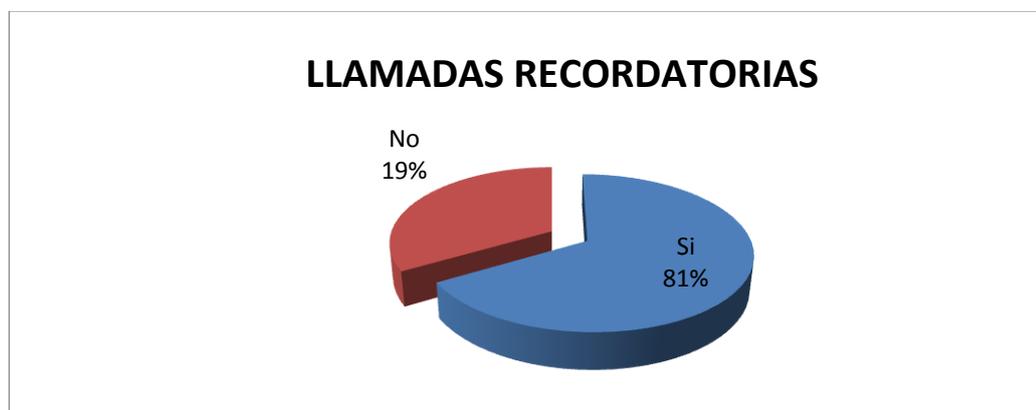
¿La cooperativa le hizo llamadas recordatorias para evitar la mora?

Cuadro No 7. Llamadas Recordatorias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	168	81%
NO	42	19%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

Gráfico No 7 Llamadas Recordatorias



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ocho de cada diez de los créditos colocados están siendo monitoreados a través de llamadas telefónicas ya sea mediante el uso del teléfono convencional o del teléfono móvil. Para garantizar que toda la cartera de crédito por cobrar sea recuperada lo óptimo es mantener un seguimiento total de los productos o servicios colocados.

PREGUNTA N° 8

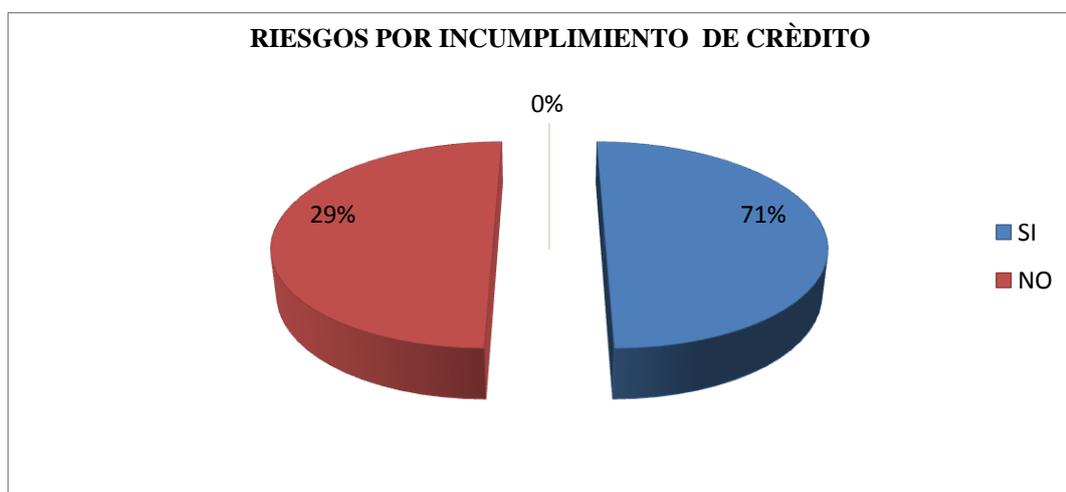
¿Conoce Usted los riesgos que se asume por el incumplimiento de los créditos?

Cuadro No 8 Riesgos por incumplimiento de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	150	71%
NO	60	29%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

Gráfico No 8 Riesgos por incumplimiento de crédito



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con el 71% de respuestas positivas frente a un 29% de respuestas negativas se evidencia que existe una adecuada información por parte de los asesores de negocios de todas y cada una de las obligaciones que conlleva la adjudicación de un producto o servicio crediticio al socio solicitante tanto con la cooperativa como también con las leyes civiles y penales del país.

PREGUNTA N° 9

¿La COAC busca alternativas de solución cuando su crédito se encuentra en mora?

Cuadro No 9 Alternativas para evitar la Mora

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	102	51%
NO	108	49%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

Gráfico No 9 Alternativas para evitar la Mora



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A pesar de que no existe un Plan de Contingencia elaborado por parte de la COAC, se le brinda al socio nuevas facilidades de pago para que pueda cumplir con sus obligaciones adquiridas para con la cooperativa, tratando en lo posible de evitar llegar al establecimiento de un juicio de coactiva para la recuperación de los valores económicos entregados por la COAC.

PREGUNTA N° 10

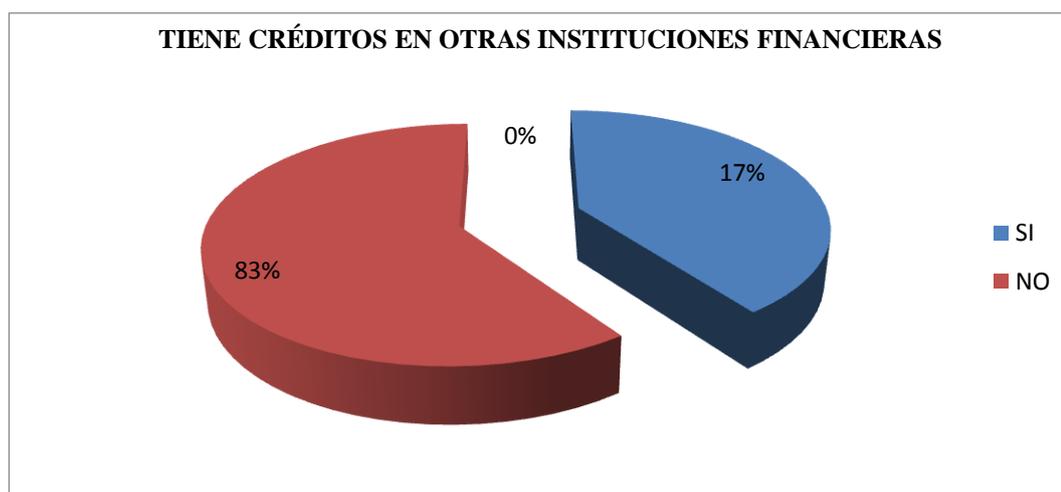
¿Tiene Usted créditos en otras instituciones financieras?

Cuadro No 10 Tiene Créditos en otras instituciones Financieras

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	17%
NO	175	83%
TOTAL	210	100%

Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

Gráfico No 10 Tiene créditos en otras instituciones Financieras



Fuente: Encuesta a los socios de la cooperativa SUMAK ÑAN Ltda. Agencia Guaranda Autoras: Kerly Naranjo Domenika Veloz Fecha: 25/07/2014

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De una muestra de 210 socios encuestados un total de 35 socios declaran tener créditos en otras instituciones financieras dato que representa un 17% mientras que 175 socios declaran no tener otros créditos, dato que equivale al 83% de la muestra encuestada los resultados que permite establecer un nivel adecuado seguimiento por parte del oficial de riesgo y cumplimiento de aquellos socios que mantienen otras obligaciones crediticias.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Mediante los resultados obtenidos en las preguntas número 5 y la pregunta número 9 de la investigación queda comprobada la hipótesis ya que es evidente la ausencia de políticas y procedimientos de crédito la misma que beneficiará a la COAC, ya que esta será una alternativa que ayudará a reducir casi en su totalidad la cartera vencida, ya que es una manera hábil y oportuna para convencer que el pago de sus letras sean más sencillas y exactas.

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: Con una aplicación adecuada de políticas y procedimientos no mejora la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda, año 2013.

H_a: Con una aplicación adecuada de políticas y procedimientos si mejora la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda, año 2013.

2. Nivel de significación

$$\alpha = 0,05 = 95\% \text{ de confiabilidad}$$

3. Especificación del Estadístico X² Cuadrado

$$\chi^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

4. Especificaciones de las Regiones de Aceptación y Rechazo

Grados de libertad:

Nº	ALTERNATIVA	PREGUNTA 5	PREGUNTA 9	TOTAL
1	SI	180	102	210
2	NO	30	108	138
		210	210	420

$$Gl. = (F - 1) (C - 1)$$

$$Gl. = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$Gl. = (1) (1) = 1$$

Con un Gl de 1, según tabla es 3,84; si X^2 cal es mayor que el X^2 tab. Rechazo H_0

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
CATEGORÌA	Independiente	Dependiente	TOTAL
SI	180	102	210
NO	30	108	138
TOTAL	210	210	420

FRECUENCIAS ESPERADAS			
CATEGORÌA	PREGUNTA 5	PREGUNTA 9	
SI	180	102	210
NO	30	108	138
TOTAL	210	210	420

CÁLCULO MANUAL		
FO	FE	$\chi^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
17	22	1,136363636
27	22	1,136363636
24	19	1,315789474
14	19	1,315789474
TOTAL		4,90

5.- Cálculo en la hoja de Excel

Prueba X^2 tab. 3,841

Prueba X^2 cal. 4,90

6.- Decisión

Como el valor de X^2 tab3, 841, es menor que X^2 cal. 4,90, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de investigación, o sea que: H_a : Con una aplicación adecuada de políticas y procedimientos si mejora la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda, año 2013.

2.3 CONCLUSIONES

Luego de haber concluido con nuestro trabajo de investigación, llegamos a realizar las siguientes conclusiones:

- En la mayoría de encuestados se determinó que existe un gran porcentaje en el crédito de consumo ya que los socios solicitan montos que abastecen su necesidad.
- Como se puede observar en el cuadro y el gráfico estadístico la mayoría de encuestados responden que el dinero que recibieron no lo utilizaron en proyectos propuestos por los mismos socios cuando aplicaron la solicitud.
- La mayoría de encuestados manifiestan estar satisfechos con el monto recibido ya que este, fue de gran utilidad para cubrir las necesidades de cada socio.
- De acuerdo al cuadro estadístico nos indica que si por la falta de fuentes de trabajo en nuestra provincia hay una gran demanda de incumplimiento con las letras a cancelar.
- Como podemos observar de acuerdo al gráfico y al cuadro estadístico el 100% de socios declaran que por parte de COAC hay una buena asesoría para otorgar un crédito en donde se da a conocer las cláusulas necesarios que debe conocer cada uno.
- Constatamos que no existe un análisis previo a las solicitudes de crédito, ya que este es el primer punto para que haya un alto nivel de mora.
- La mayoría de encuestados desconocen de las llamadas recordatorias ya que son socios que no viven cerca de la ciudad o de vías principales.
- Como observamos en el cuadro la mayoría de encuestados conocen el riesgo que corren por la falta de pago.
- Existe un porcentaje importante de socios encuestados que manifiestan la inexistencia de alternativas por lo que no cuenta con un procesamiento

estratégico.

- La mayoría de encuestados manifiestan que no tienen créditos fuera de la COAC el mismo que a los Sres. socios se les hace más fácil hacer la solicitud de crédito ya que su capacidad les permite solicitar un monto necesario para dicho proyecto solicitado en la cual, el departamento de créditos no hace un análisis previo.

2.4 RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado nuestro trabajo de investigación de campo nos permitimos, realizar las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda mayor control por parte del jefe de crédito y por el sr gerente al otorgar créditos a socios que no cuentan con un trabajo estable.
- Por lo tanto se recomienda a un control máximo para verificar si el dinero es invertido en lo que el socio aplicó la solicitud.
- Se recomienda a los Sres. Jefes de créditos se aplique modelos estratégicos para mejorar la calidad de vida institucional.
- Se sugiera a los Sres. de crédito una asesoría acorde a sus necesidades para otorgar un crédito, en donde se da a conocer las clausulas necesarias que debe conocer cada uno de los socios.
- Es recomendable manifestarle al Sr Gerente el implementar un nuevo plan ya que este le ayudará a reducir el índice de cartera vencida, con la implementación de políticas y procedimientos de crédito.
- Por lo tanto es necesario hacer un análisis preciso para autorizar préstamos a personas que mantengan un trabajo estable.
- Se sugiere a los trabajadores de la COAC recopilar toda la información necesaria para que esta no dificulte la comunicación con los socios en caso de atrasos de sus letras.
- Es importante que el Gerente analice de manera acorde al socio al momento en que le soliciten un crédito, para verificar si cuenta con un trabajo estable el mismo que afecta cancelación de sus letras en beneficio de la COAC.
- Se recomienda al sr gerente que ayude al socio que su pago sea incentivado por parte del departamento de créditos, el mismo que nos permite implementar nuestra propuesta ya que este servirá como estrategia para reducir el índice de

cartera vencida.

- Es importante hacer un análisis previo y un estudio sintético de la capacidad del socio por la cual aumenta el índice de mora.

CAPÍTULO III

3.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK ÑAN, AGENCIA EN LA CIUDAD DE GUARANDA.

3.2 INTRODUCCIÓN

Es deber de todo directivo de la cooperativa enfrentarse al desafío de cambio del nuevo sistema cooperativista, ponemos nuestra propuesta a consideración de Empleados, Trabajadores y sociedad en general en calidad de estrategia en la cual se describen aspectos prioritarios para alcanzar la eficiencia y eficacia de la inversión de los dineros de los depositantes y por ende del éxito de la Cooperativa.

La presente investigación tiene como objeto comprender y analizar el procedimiento de crédito que constituye la esencia misma y la finalidad de una cooperativa de ahorro y crédito como es **“LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA”**. Este objetivo tiene como finalidad mejorar el conocimiento de cada una de las variables involucradas en el sistema de crédito como son: la Cooperativa de Ahorro y Crédito; Socios, Clientes; frente a la política crediticia.

La propuesta se ha elaborado tomando en cuenta lemas sencillos, en los campos de IDENTIDAD, CONOCIMIENTOS PREVIOS, TECNOLOGÍA, los mencionados temas que han desarrollado teniendo presente que el directivo posee de antemano conocimientos basados en las experiencias personales a partir de las cuales aplicamos los métodos más aconsejables para obtener un aprendizaje significativo, con la ayuda de ilustraciones escenificando los contenidos, investigando.

La propuesta de la investigación se va a ejecutar siguiendo críticamente el propósito de trabajo, el mismo que se distribuye en actividades, objetivos, metodología, fechas, responsables y beneficiarios.

3.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica ya que desde el año 2009, en la cooperativa SUMAK ÑAN se ha venido dando créditos sin establecer políticas y procedimientos necesarios para establecer la capacidad de cada uno de los socios al realizar solicitudes de crédito en el cual se ha dado sin tomar en cuenta un estudio previo por el departamento de créditos y del mismo Gerente ya que por esta falencia la Cooperativa ha tenido un porcentaje alto de cartera vencida, la misma que se investigó y pudimos darnos cuenta que la COAC al implementar las políticas y procedimientos de crédito ayudará a combatir la demora mediante esta ejecución la cooperativa reducirá el índice de morosidad ya que se dará a conocer las cláusulas necesarias a cada uno de los socios el mismo que será estudiado mediante la capacidad y la forma de pago que el socio indique en dicha solicitud. Al obtener un estudio profundo de cada uno de los beneficiarios se podrá tomar decisiones y correcciones en su interior.

Por lo antes mencionado se justifica a plenitud la implementación de políticas y procedimientos de crédito para combatir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK ÑAN, agencia en la ciudad de Guaranda con el fin de cumplir con la ley y mejorar el movimiento económico de la cooperativa.

3.4 OBJETIVOS

3.4.1 Objetivo General

- Establecer las políticas y procedimientos de crédito para reducir el índice de morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK ÑAN, Agencia en la Ciudad de Guaranda.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar las nuevas políticas y procedimientos en concordancia con la nueva Ley y Reglamento, emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Analizar la aplicación de políticas y procedimientos para el aprendizaje y la utilización de los medios tecnológicos de la cooperativa, a las actuales normativas imperantes en la Ley General de la Economía Popular y Solidaria.
- La aplicación de políticas y procedimientos para el aprendizaje y la utilización de los medios tecnológicos de la cooperativa.

PLAN OPERATIVO DE COAC “SUMAK ÑAN”

ACTIVIDAD	INSTRUMENTO	% DEL CUMPLIMIENTO DE LA META	RESPONSABLE	1 TRIMST	2 TRIMST	3 TRIMST	4 TRIMST	COSTO TOTAL	
ESTRATEGIA Realizar publicidad mediante medios de comunicación existentes en el cantón y provincia.									
Firma de contrato con la radio	Por contrato	100%	administración	100				400	
Realiza visitas personalizadas a los posibles socios.	Por visita		jefe de crédito Investigadores	300					
Repartición de 100 hojas volantes de las políticas de crédito a 5 centavos.	Por visita	100%	servicio al cliente		50			50	
Contratar personal técnico, para asistencia técnica y capacitación de las entidades que brindan en el área									
Realiza 10 convocatorias para contratar al personal de capacitación a 5 dólares.	Convocatoria en la radio	100%	Gerente presidente y		50			50	
Capacitación de la U.E.B	Personas 30	100%	presidente						
Capacitación codesarrollo de 30 personas a 10 dólares.	Personas 30	100%	Gerente presidente y			300		300	
Capacitación por el FODEPI de 30 personas a 15 dólares.	Personas 30	100%	Gerente presidente y				450	450	
TOTAL DE PLAN ESTRATÉGICO								1250	

3.5 DESAROLLO DE LA PROPUESTA

3.5.1 Plan de Políticas y Procedimientos de la COAC “SUMAK ÑAN”

POLITICAS:

Son acciones orientadas para la toma de decisiones y poder alcanzar los objetivos propuestos, también puede definirse como una manera de ejecutar lo planteado y el poder resolver o minimizar el índice de morosidad.

1.- Gestión de la Administración por Procesos

Objetivo.- Consolidar las actividades administrativas de la COAC a través de una normativa que centralice la toma de decisiones en función de la información útil, valedera y confiable.

2.- Gestión de líneas de crédito

Objetivo.- Establecer mecanismos con simplificación de procedimientos desde la recepción de solicitudes de crédito hasta su aprobación.

Actividades:

- Estandarización del formato para solicitud del crédito.
- Designación del responsable de formular el programa de crédito.
- Identificación de los indicadores de crédito.
- Aprobación de las líneas de crédito en la COAC SUMAK ÑAN.

3.- Gestión de cobro por cartera

Objetivo.- Establecer estándares de recuperación de cartera a los socios con la de dirigirla y encauzarla a los detalles necesarios para realizar una mejor toma de decisiones.

Actividades:

- Técnicas preventivas y recordación de la deuda.

- Incorporación de cobradores (legales) cuando la cartera sobre pase los valores estipulados.

4.- Gestión de Control y Seguimiento a los Créditos Otorgados

Objetivo.- Elaborar un programa de control y seguimiento a las inversiones que realizan los socios acreedores de los préstamos otorgados.

Actividades:

- Controles previos desde la Presentación de las Solicitudes.
- Controles permanentes a las inversiones efectuadas.
- Seguimiento de las inversiones.
- Recuperación del capital más intereses y créditos detenidos.

PROGRAMA:

Objetivo.- Constituir una identificación o (programa) para las diferentes actividades que se desarrollan en COAC SUMAK ÑAN y tienen como mejoramiento el que podamos realizar una tarea concreta de una manera sencilla.

1.- Administración Central:

Estrategias de la total en la COAC SUMAK ÑAN; que cubre al nivel directivo, nivel ejecutivo, Gerente, comisiones que trabajan sobre la base de la planificación institucional.

2.- Administración de Crédito:

Scoring de crédito; Programa dirigido a las líneas de crédito, a través de la identificación de parámetros para cada tipo de crédito que comprende factores y subfactores, escales y puntajes.

3.- Administración de Créditos por Recaudar o Cobrar:

Políticas de cobro; según periodos promedio de cobro, tablas de amortizaciones con cuotas iguales ascendentes y descendentes, con periodos de cobro incluidos descuento por pronto pago.

4.- Finanzas:

Consolidación de informes contables permanentes, disposición de estados financieros, análisis e interpretación de razones financieras para la toma de decisiones adecuadas.

PROYECTOS:

Objetivo.- Son el conjunto de actividades que la COAC, debe desarrollar para dar respuesta a las demandas de servicios cooperativistas que plantea el socio de manera particular los créditos solicitados y su funcionamiento para alcanzar un determinado objetivo y se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada.

Entre los proyectos que se deben diseñar son los siguientes:

- 1.-** Proyecto para la creación de una unidad de educación cooperativista que oriente las inversiones que deben ser realizadas y escogidas por el solicitante de crédito.
- 2.-** Estructuración de un programa de Scoring de crédito escogido a las líneas de crédito y de manera automatizada para que sean implementadas por la COAC SUMAK ÑAN

ESTRATEGIAS

Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

METAS

Una meta es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos a lograr.

PROCEDIMIENTO

Nuestro procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa.

PROCESO DE FLUJOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

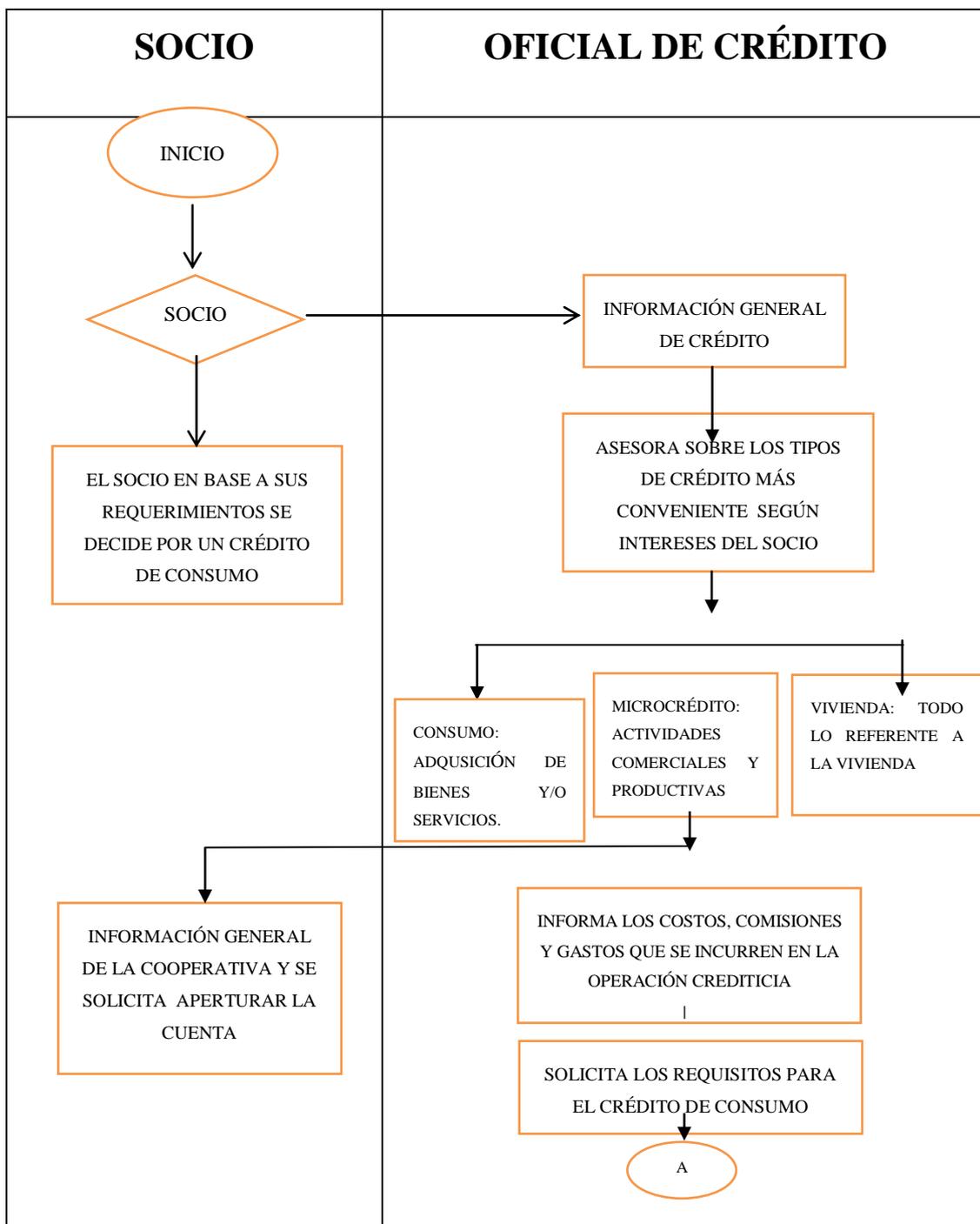
SUBPROCESO: INFORMACIÓN SOCIOS

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. La persona interesada se acerca a Crédito y solicita información general sobre los Créditos.
2. El Oficial de Crédito es la persona quien atiende al interesado/a y lo primero que le pregunta es si es socio/a de la Cooperativa.
3. En el caso de que la persona interesada no sea socia/o, se le brinda información general de la Cooperativa y se le solicita la apertura de una cuenta.
4. Si es Socio/a el Oficial de Crédito proporciona información general sobre los productos y servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa a Socios y Clientes en general.
5. Asesora sobre el tipo de crédito más conveniente según los intereses y necesidades del socio/a, informándole sobre la documentación que deberá presentar adjunta a la solicitud de crédito.
6. El socio/a se decide por un crédito de Consumo, con pleno conocimiento de sus plazos y montos.
7. El Oficial Informa los costos, comisiones y gastos que se incurran en la operación crediticia.
8. La entrevista concluye con la entrega de la lista de requisitos previos a la concesión del crédito.
9. **FIN.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK ÑAN	
MACROPROCESO:	CRÉDITO DE CONSUMO
PROCESO:	CONCESIÓN DE CRÉDITO
SUBPROCESO:	INFORMACIÓN SOCIOS
RESPONSABLE:	OFICIAL DE CRÉDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

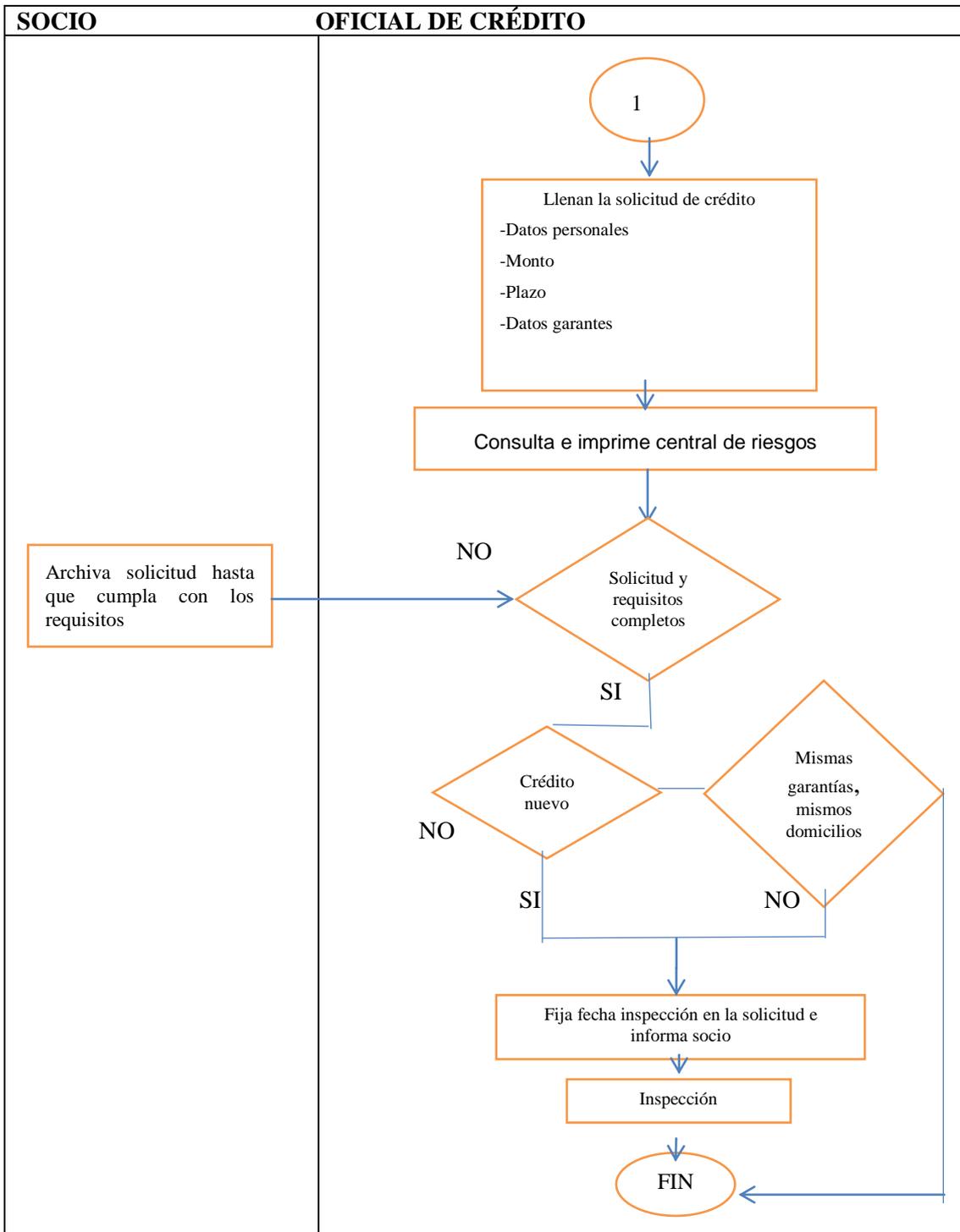
RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El socio se acerca al Oficial de Crédito,
2. El Oficial, le solicita y revisa la siguiente documentación:
 - Copias de cédula.
 - Certificado de Votación del deudor y cónyuge.
 - Pago luz, agua o teléfono.
 - Justificación de Ingresos familiares disponibles (empleados) o declaración juramentada de los ingresos que percibe.
 - Autorización de revisión en la central de riesgos.
 - Justificación bienes deudor o garante (muebles e inmuebles).
 - Autorización de descuento con el Vto. Bono. del Pagador (opcional).
 - Si es Hipotecario adicionalmente se revisa:
 - Certificado del Registro de la Propiedad Actualizado (15 días)
 - Carta impuesto predial.
 - Avalúo Municipal.
 - Constitución de Hipoteca a favor de la Cooperativa.
 - Certificado de no estar intervenida la propiedad.

- Contrato de arrendamiento.
3. Ingresa al sistema, actualiza los datos del socio y verifica que el socio y garantes no tengan saldos pendientes atrasados con la Cooperativa.
 4. Verificará si los saldos de las libretas cumplen con el encaje requerido por la Institución.
 5. El Oficial llena la solicitud de crédito, verifica que esté completa la información y hace firmar la solicitud al socio con similar rúbrica a la cédula de identidad.
 6. Consulta e imprime la Central de Riesgos.
 7. El Oficial verifica que la solicitud y los requisitos estén completos para entregar.
 8. El Oficial identifica si el crédito es nuevo o no y si el socio se ha cambiado de domicilio.
 9. El Oficial fija la fecha de inspección en la solicitud e informa al socio la fecha de inspección.
 10. Fin

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”	
MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO	
PROCESO:	CONCESIÓN DE CRÉDITO
SUBPROCESO:	RECEPCIÓN DE LA INFORMACION
RESPONSABLE:	OFICIAL DE CRÉDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

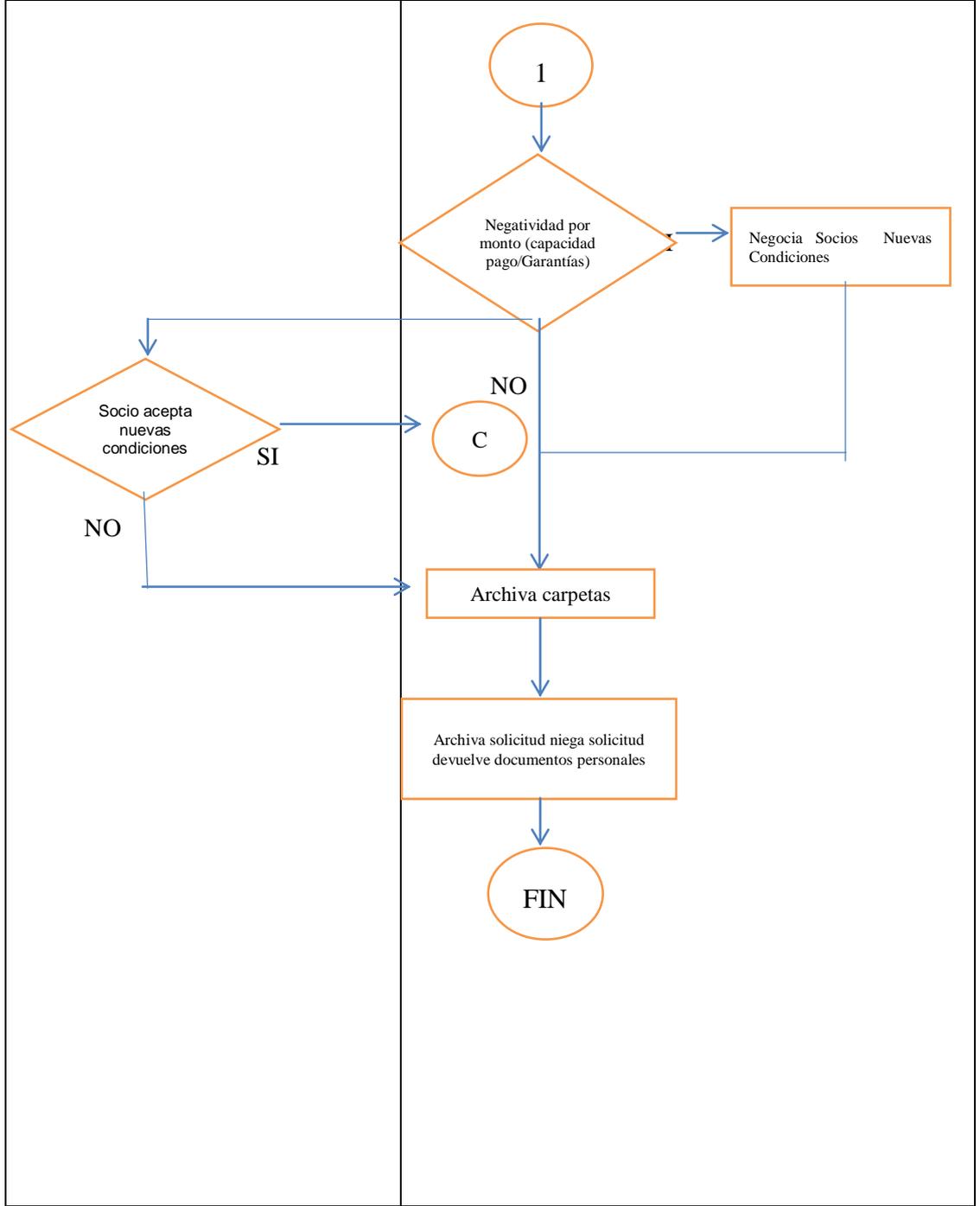
SUBPROCESO: INSPECCIÓN DE EVALÚO Y CALIFICACIÓN

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial efectúa la visita al socio en el hogar y cumple las siguientes actividades:
 - Levantamiento de información de bienes muebles e inmuebles
 - Verificación dirección
 - Datos cónyuge
 - Información de vecinos
2. El Oficial llena el formulario de Inspección.
3. Efectúa el análisis y calificación de la información recabada.
4. Con la información que antecede el Oficial procederá a la evaluación del riesgo crediticio en el formulario respectivo.
5. Emite la recomendación y argumenta la propuesta en el informe.
6. Las carpetas con los respectivos informes se alistan para su aprobación.
7. **FIN**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK ÑAN"	
MACROPROCESO:	CRÉDITO DE CONSUMO
PROCESO:	CONCESIÓN DE CRÉDITO
SUBPROCESO:	INSPECCIÓN DE EVALÚO Y CALIFICACIÓN
RESPONSABLE:	OFICIAL DE CRÉDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

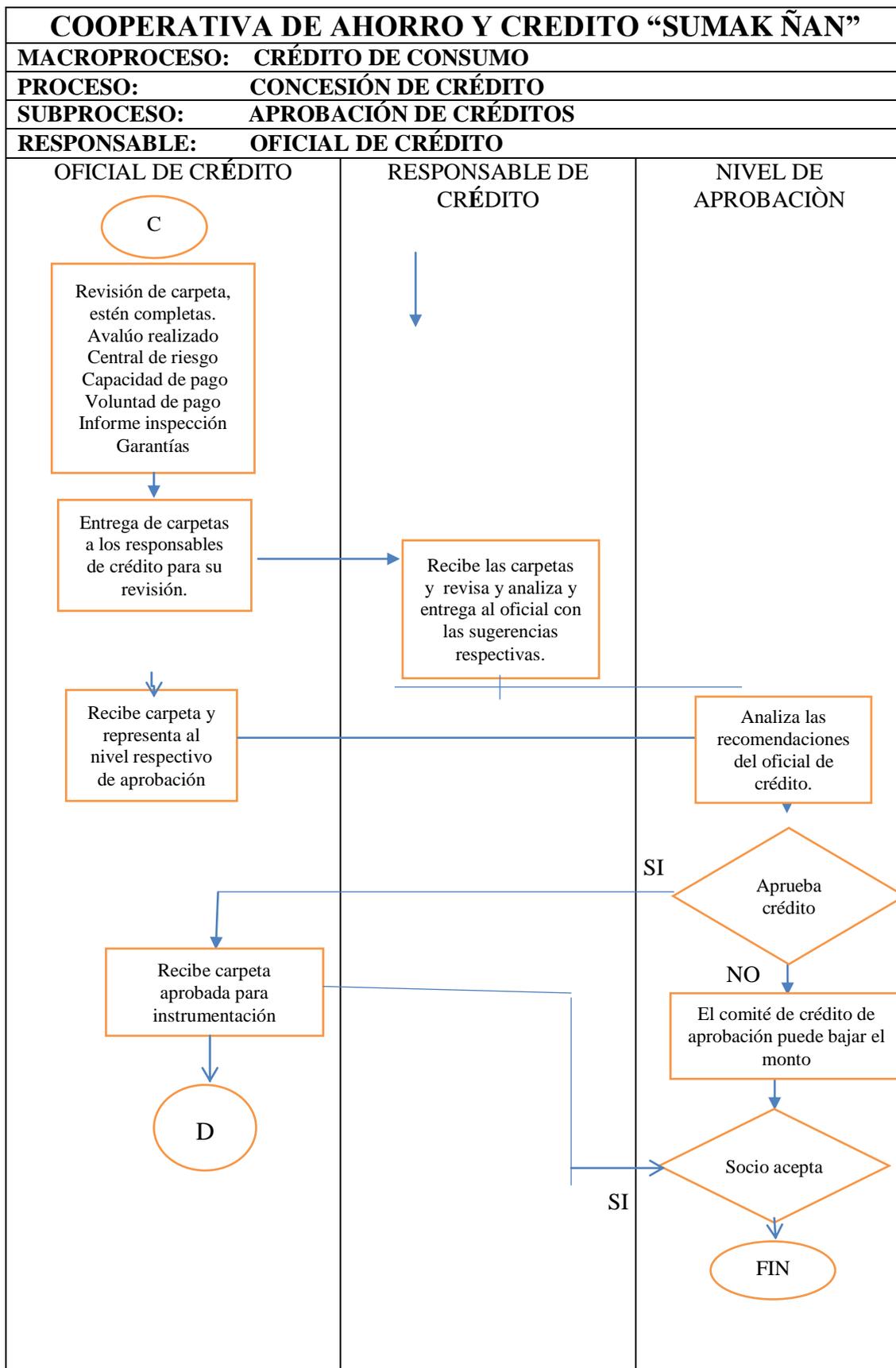
PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: APROBACIÓN DE CRÉDITOS

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial verifica que las carpetas estén completas y que contengan toda la documentación siguiente:
 - Avalúo realizado (si es el caso)
 - Central Riesgos
 - Experiencia de Pago (recurrente)
 - Capacidad de Pago
 - Voluntad de Pago
 - Informe de Inspección
 - Garantías
2. El Oficial entrega las carpetas al Responsable de Crédito.
3. El Responsable de Crédito, recibe y analiza y entrega al Oficial con las respectivas sugerencias.
4. El nivel de aprobación analiza la documentación y las recomendaciones del Oficial con el visto bueno del responsable de crédito
5. El Nivel de Aprobación toma la decisión de aprobar o no el crédito.
6. El Oficial recibe las carpetas aprobadas para la Instrumentación.
7. **FIN.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

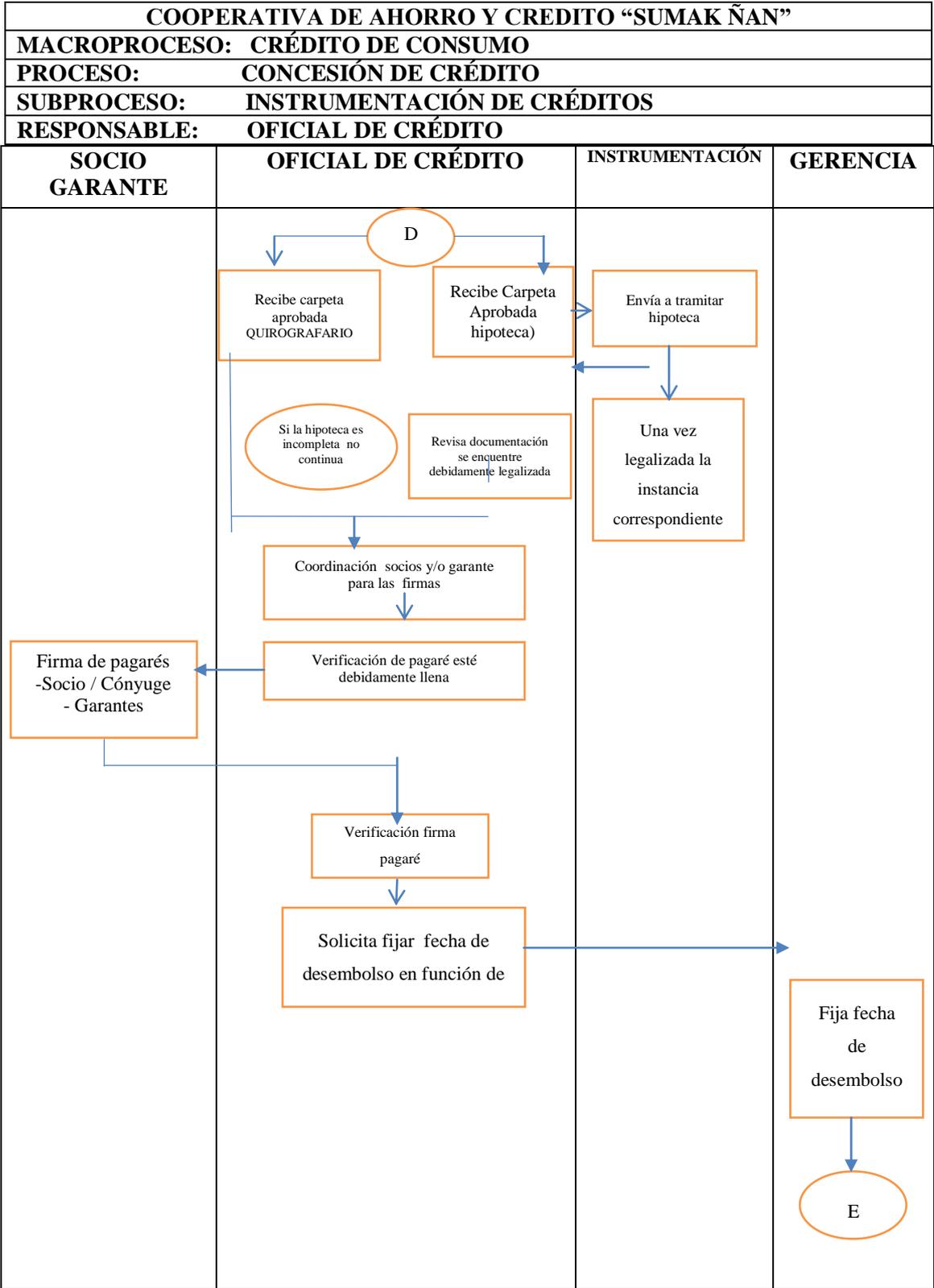
PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: INSTRUMENTACIÓN DE CRÉDITOS

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial de Crédito separa las carpetas Quirografarias de las Hipotecarias.
2. El Oficial envía a tramitar la hipoteca de las carpetas que lo necesitan y una vez legalizada en la instancia correspondiente recibe la documentación y revisa que la Hipoteca esté debidamente legalizada.
3. El Oficial coordina con los socios y garantes el día para la firma (para los que sea el caso).
4. El Oficial verifica que el pagaré esté debidamente lleno.
5. El socio, su cónyuge y los garantes y cónyuges se acercan a firmar el pagaré.
6. Se firma el pagaré y el oficial verifica que el pagaré esté debidamente firmado.
7. Si no hay inconvenientes, el Oficial solicita al Gerente o al Jefe de Crédito fijar la fecha de desembolso en función de los Niveles de Autorización.
8. El Gerente o el Jefe de Crédito fija la fecha de desembolso y autoriza el Desembolso.
9. El Oficial tiene lista la carpeta para el desembolso.
10. **FIN.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

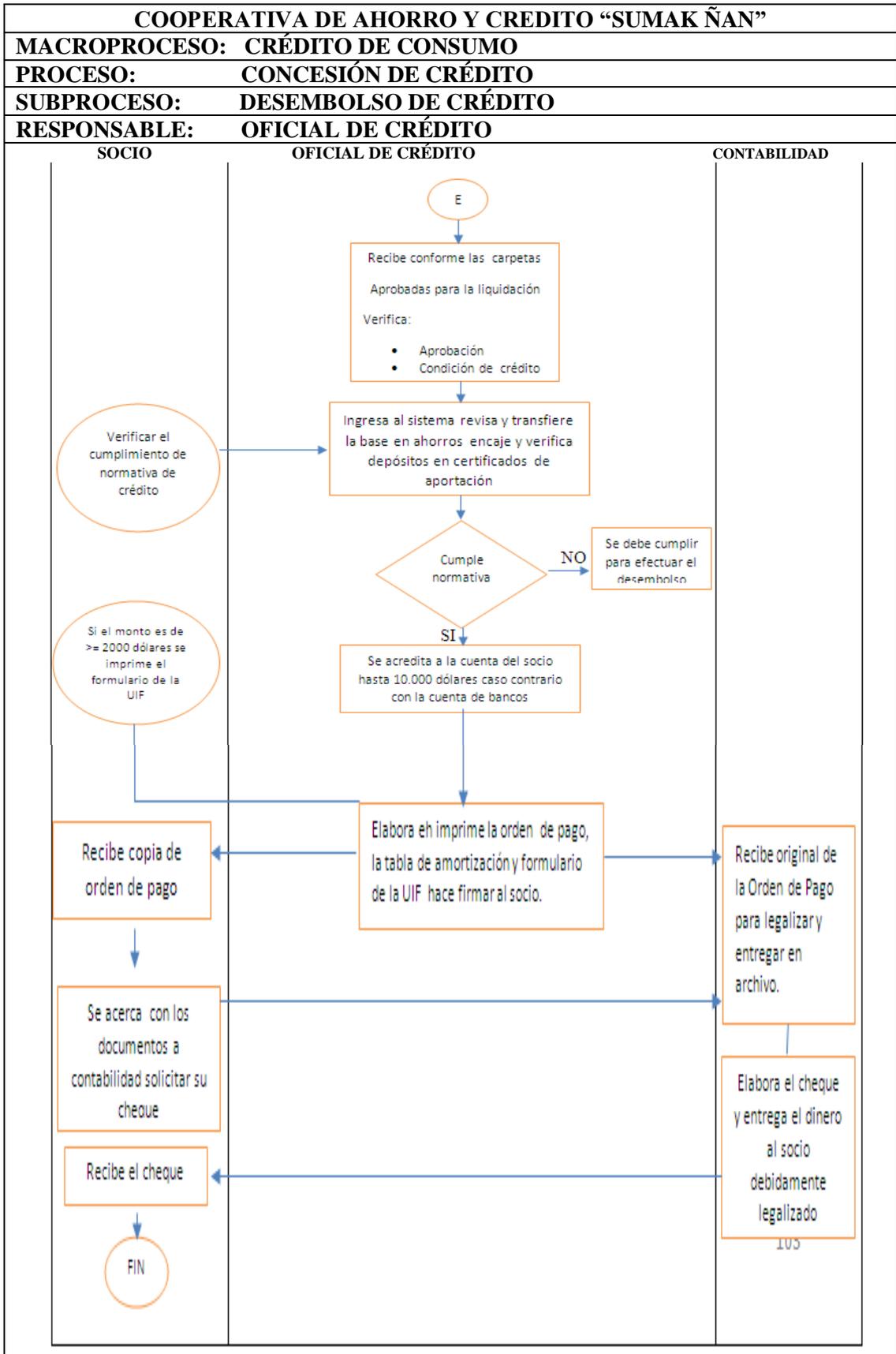
PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: DESEMBOLSO DE CRÉDITO

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial recibe las carpetas aprobadas para la liquidación y verifica:
 - Aprobación Comité
 - Condiciones del crédito
 - Garantía
 - Fecha de desembolso
2. El Oficial ingresa al sistema y transfiere la Base en Ahorro Encaje y Certificados de Aportación.
3. Se acredita a la cuenta del socio si el crédito es hasta 10,000 dólares; o si es mayor a esta cantidad se ingresa con la cuenta bancos.
4. Imprime la Orden de Pago y la Tabla de Amortización.
5. Solicita al socio firmar estos documentos y los anexa a la carpeta.
6. El Oficial envía una copia de la Orden de Pago y solicitud de cheque a Contabilidad para la entrega del cheque.
7. Entrega al socio las copias de la Orden de Pago, de la Tabla de Amortización y la solicitud de cheque.
8. El socio se acerca a Contabilidad con los documentos.
9. Contabilidad recibe la Orden de Pago y la solicitud de cheque.
10. Contabilidad elabora el cheque y lo entrega al socio.
11. El socio recibe su cheque.
12. **FIN.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

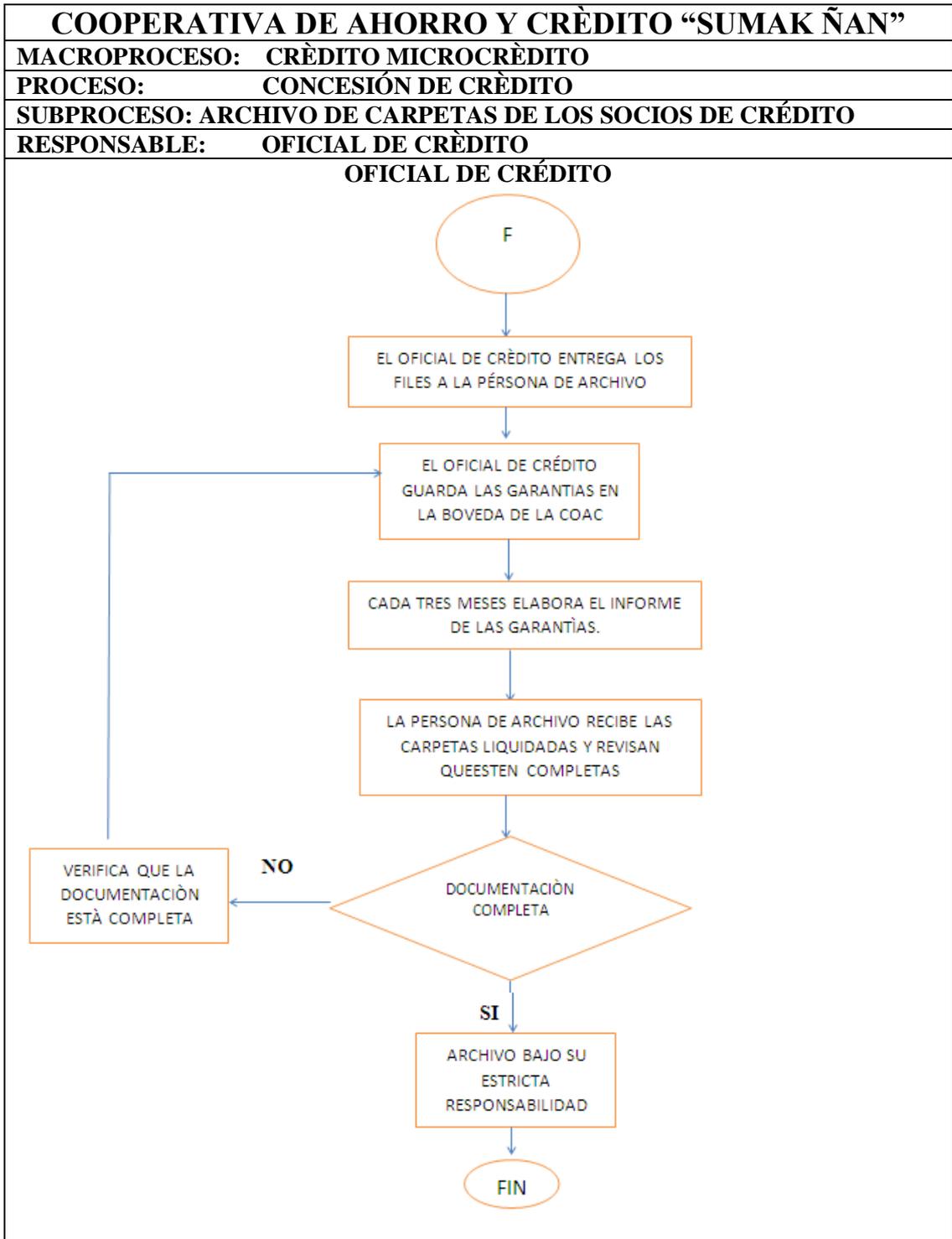
PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: ARCHIVO DE CARPETAS DE LOS SOCIOS DE CRÉDITO

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial de Crédito entrega las carpetas al Archivo con su respectivo listado.
2. El Oficial de Crédito guarda las garantías (hipotecas y pagarés) en la bóveda de la COAC y efectúa su custodia.
3. Cada 3 meses elabora el informe de las mismas y lo envía a Auditoría.
4. El Archivo recibe las carpetas liquidadas y revisa que las carpetas estén completas y que contengan toda la documentación pertinente.
5. La persona Encargada del Archivo, archiva las carpetas bajo su estricta responsabilidad.
6. **FIN.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: COBRANZA, NOTIFICACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS.

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial de Crédito obtiene el Reporte de:
 - Cartera Vigente y vencida
2. El Oficial de Crédito imprime los Reportes y efectúa las notificaciones correspondientes.
3. El Oficial de Crédito planifica el recorrido por fechas y zonas.
4. El Oficial de Crédito efectúa las notificaciones mediante la entrega de una comunicación escrita en la que se hace referencia al status de vencimiento de la cuota y a la necesidad del pago inmediato de la misma, las notificaciones son los siguientes:

NOTIFICACIONES

Primera:

- Al socio de 6 días de vencido

Segunda:

- Al socio de 14 días de vencido

Tercera:

- A los garantes de 22 días de vencido

Cuarta:

- Al socio y garantes de 30 días de vencido (extra judicial)

Quinta:

- Al socio y garantes de 38 días de vencido, con firma de abogado

5. El Oficial de Crédito tras su entrega hace firmar el registro que le reciban la notificación.
6. El Oficial de Crédito entrega el Registro a la responsable de archivo para que registre en los respectivos files, además entrega el registro al área de

cajas para el ingreso en las tablas de amortización el costo por notificación.

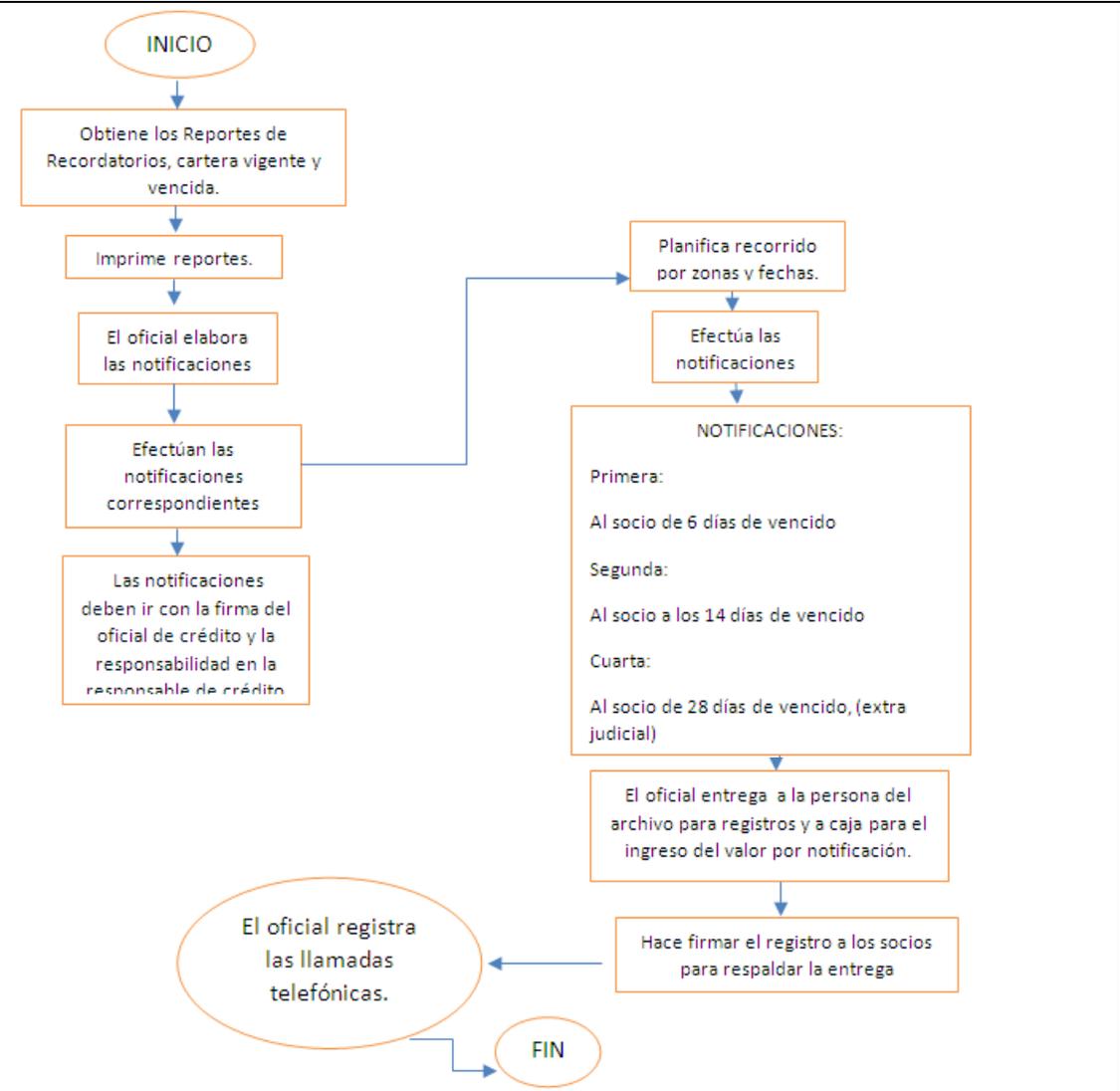
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK ÑAN"

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: COBRANZA, NOTIFICACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS.

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE CONSUMO

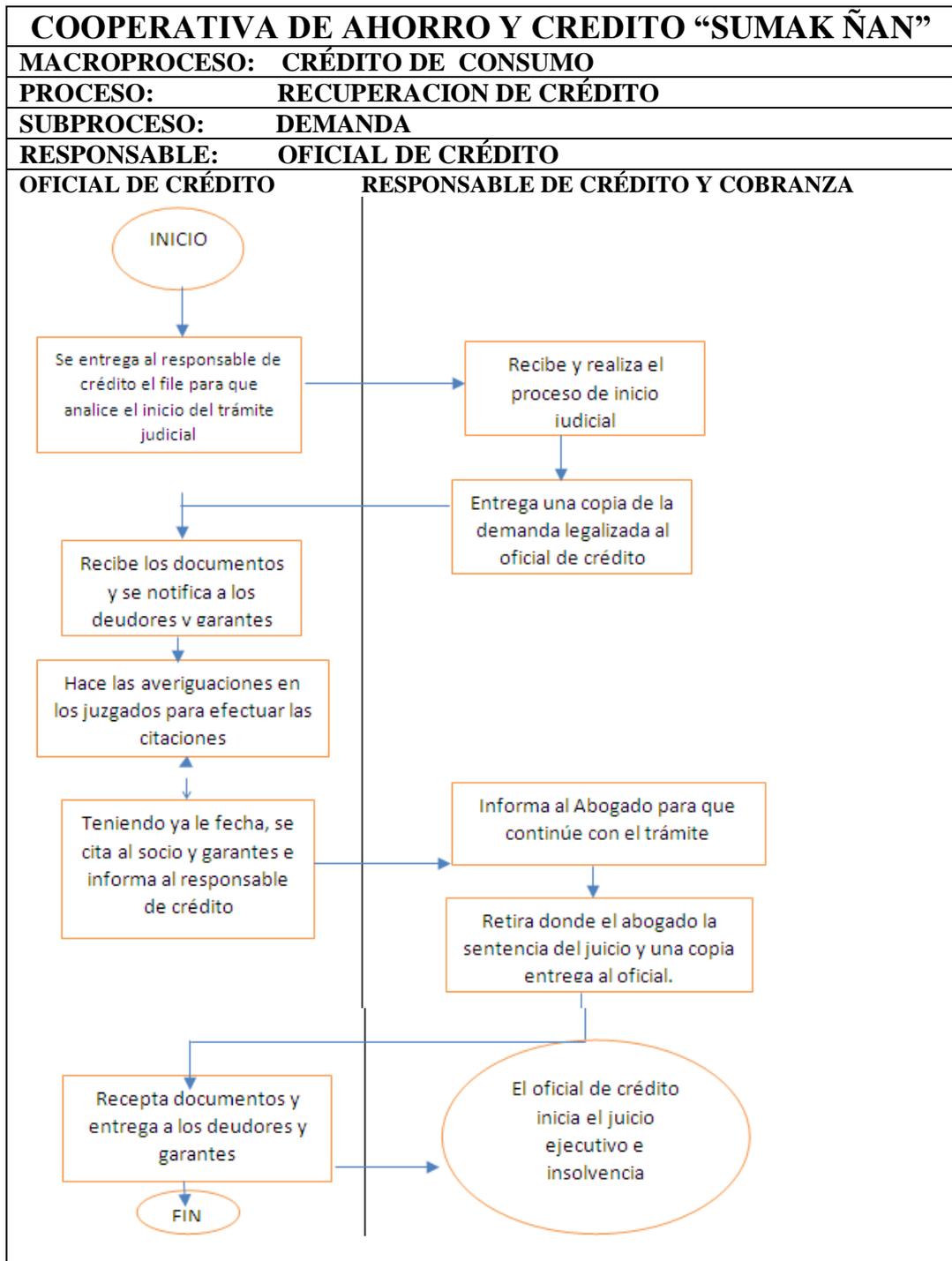
PROCESO: RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: DEMANDA

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. En el caso de no obtener resultado en los pagos por parte del socio, después de las notificaciones, se entrega a la jefa de crédito para que se analice en gerencia y autorice iniciar el juicio.
2. El Responsable de Crédito realiza el proceso de inicio del juicio.
3. El Responsable de Crédito entrega una copia del a demanda legalizada al Oficial.
4. El oficial de crédito entrega la copia a deudores y garantes.
5. El Oficial de Crédito hace las averiguaciones en la oficina de citaciones de la corte de justicia para efectuar las citaciones.
6. El Oficial de Crédito realiza las citaciones e informa al Responsable de Crédito.
7. El Responsable de Crédito informa al Abogado para que continúe con el trámite.
8. Emitida la sentencia del juicio el oficial entrega una copia a deudores y garantes.
9. **FIN.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE MICROCRÉDITO

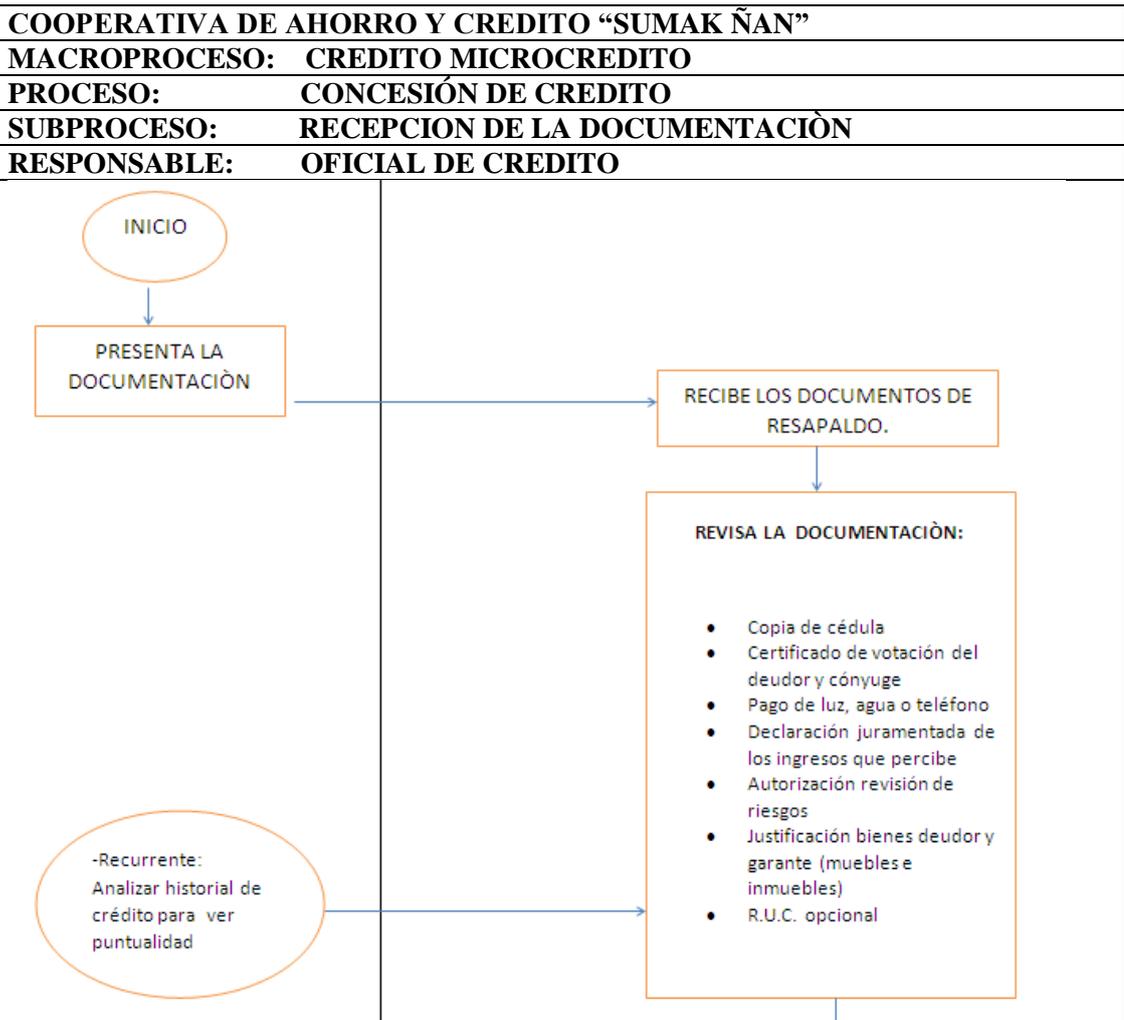
PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

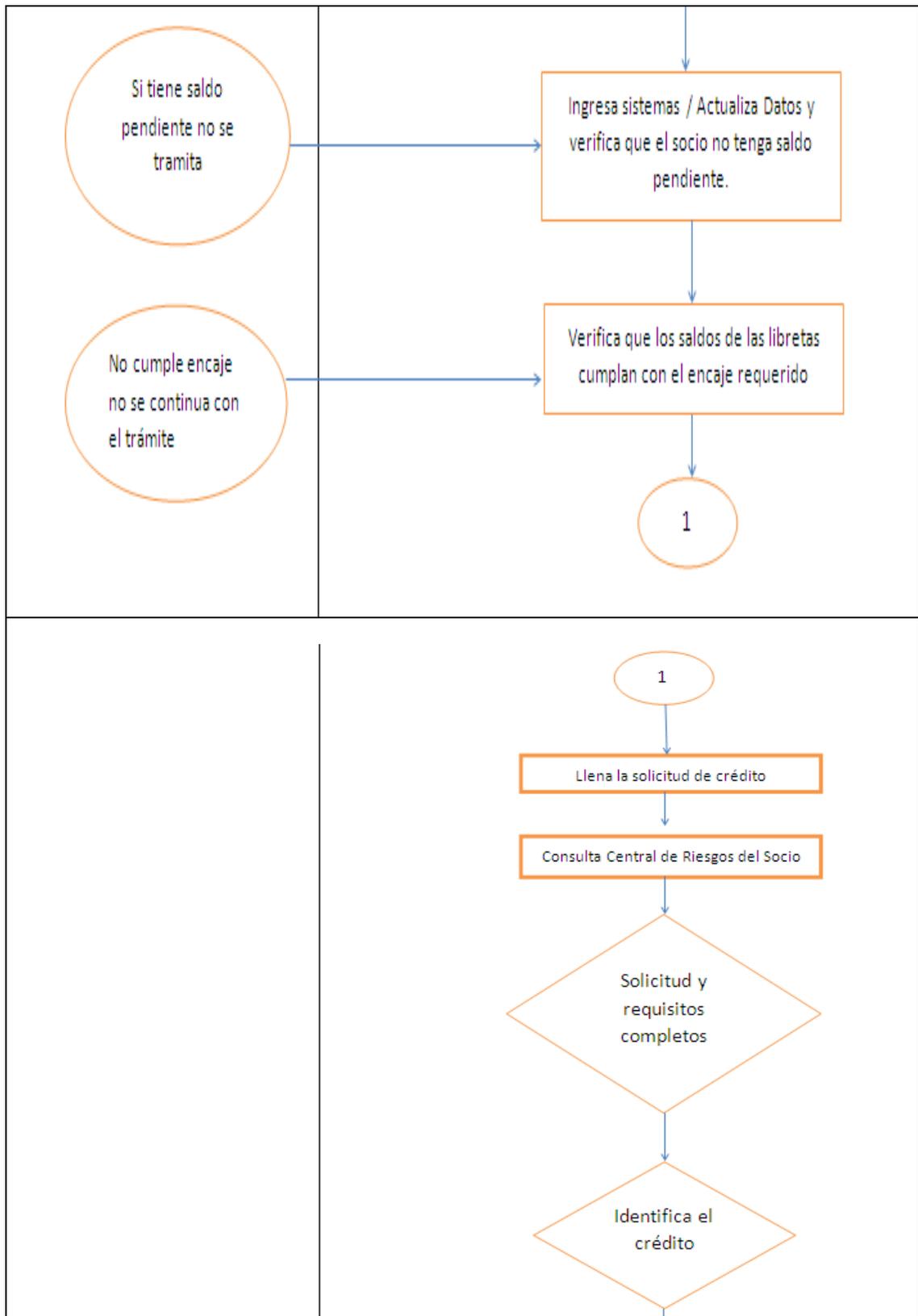
SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

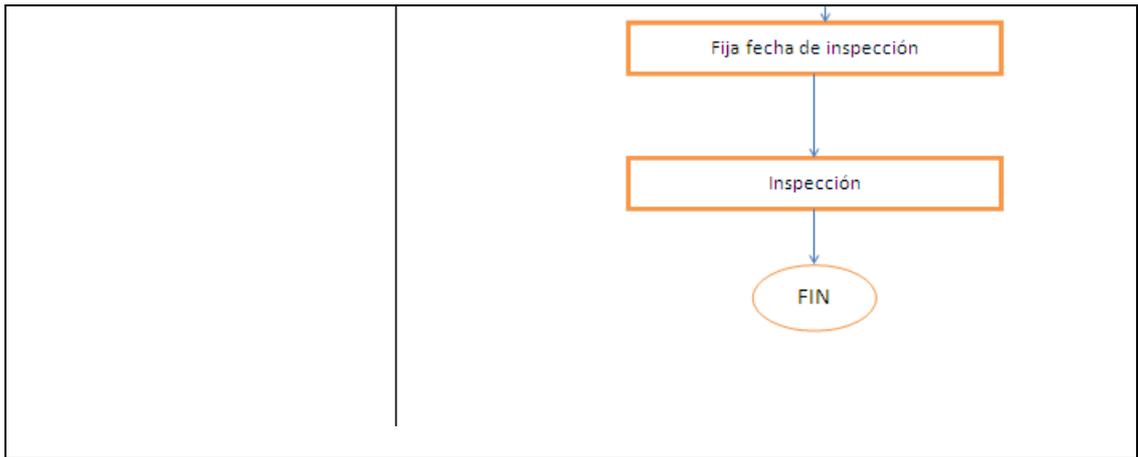
RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El socio se acerca al Oficial de Crédito;
2. El Oficial, le solicita y revisa la siguiente documentación:
 - Copias de cédula
 - Certificado de Votación del deudor y cónyuge
 - Pago luz, agua o teléfono
 - Justificación de Ingresos familiares disponibles (empleados) o declaración juramentada de los ingresos que percibe
 - Justificación bienes deudor o garante (muebles e inmuebles)
 - RUC (opcional)
3. Ingresa al sistema, actualiza los datos del socio y verifica que el socio y garantes no tengan saldos pendientes atrasados con la Cooperativa;
4. Verificará si los saldos de las libretas cumplen con el encaje requerido por la Cooperativa;
5. El Oficial llena la solicitud de crédito, verifica que este completa la información y hace firmar la solicitud al socio con similar rúbrica a la cédula de identidad;
6. Consulta e imprime la Central de Riesgos;
7. Sumilla la solicitud para llevar a cabo el trámite;
8. El Oficial verifica que la solicitud y los requisitos estén completos;
9. El Oficial identifica si el crédito es nuevo o no y si el socio se ha cambiado de domicilio; y,
10. El Oficial fija la fecha de inspección en la solicitud e informa al socio la fecha de inspección.







COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE MICROCRÉDITO

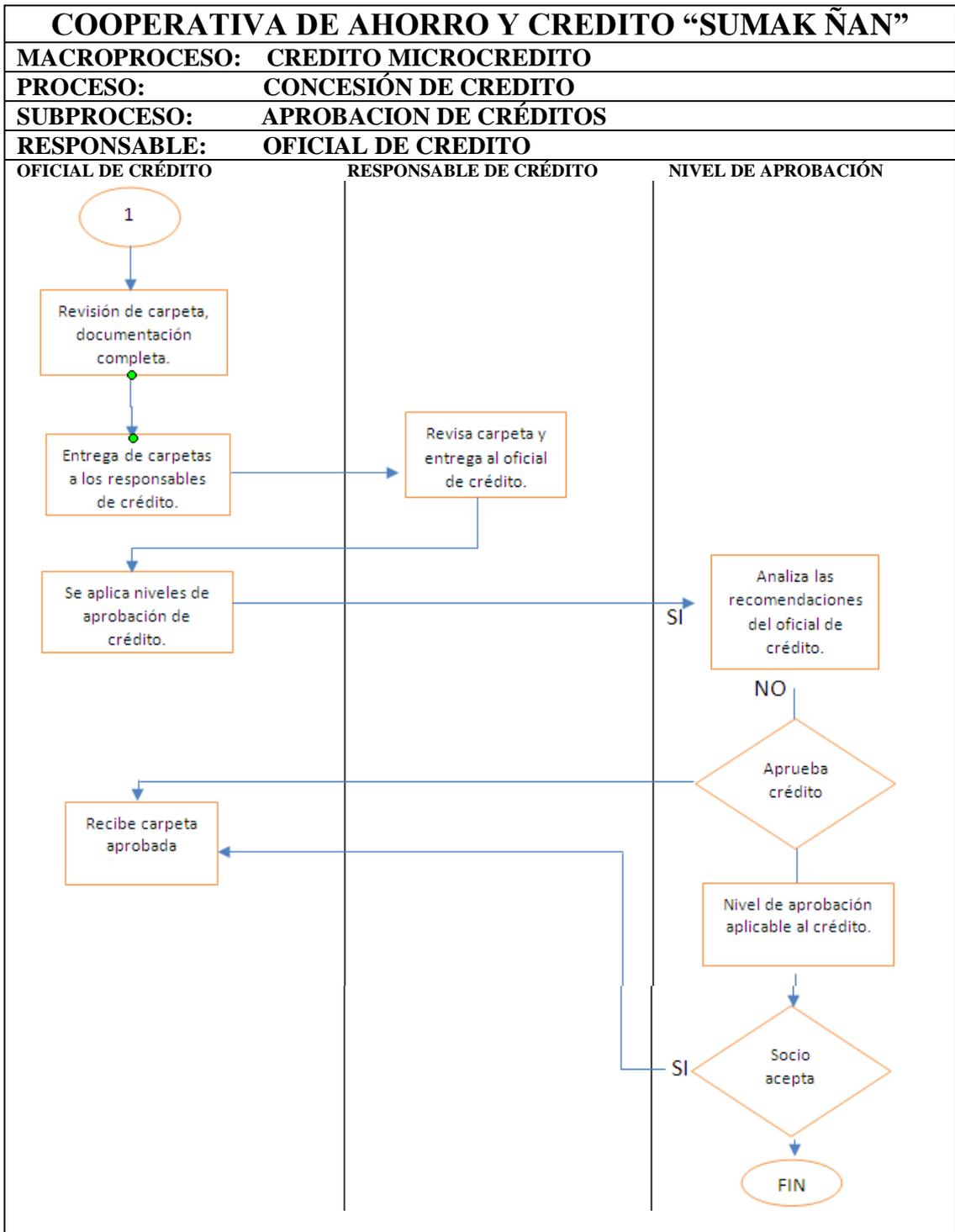
PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: APROBACIÓN DE CRÉDITOS

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial verifica que las carpetas estén completas y que contengan toda la documentación siguiente:
 - Avalúo realizado (si es el caso)
 - Central Riesgos
 - Experiencia de Pago (recurrente)
 - Capacidad de Pago
 - Voluntad de Pago
 - Informe de Inspección
 - Garantías
2. El Oficial entrega las carpetas al Jefe de Crédito;
3. El Jefe de Crédito, recibe las carpetas y presenta al Comité Crédito en función del Nivel de Aprobación;
4. El Comité de Crédito analiza la documentación y las recomendaciones del Oficial;
5. El Comité de Crédito toma la decisión de aprobar o no el crédito; y,
6. El Oficial recibe las carpetas aprobadas para la Instrumentación.
7. **FIN.**

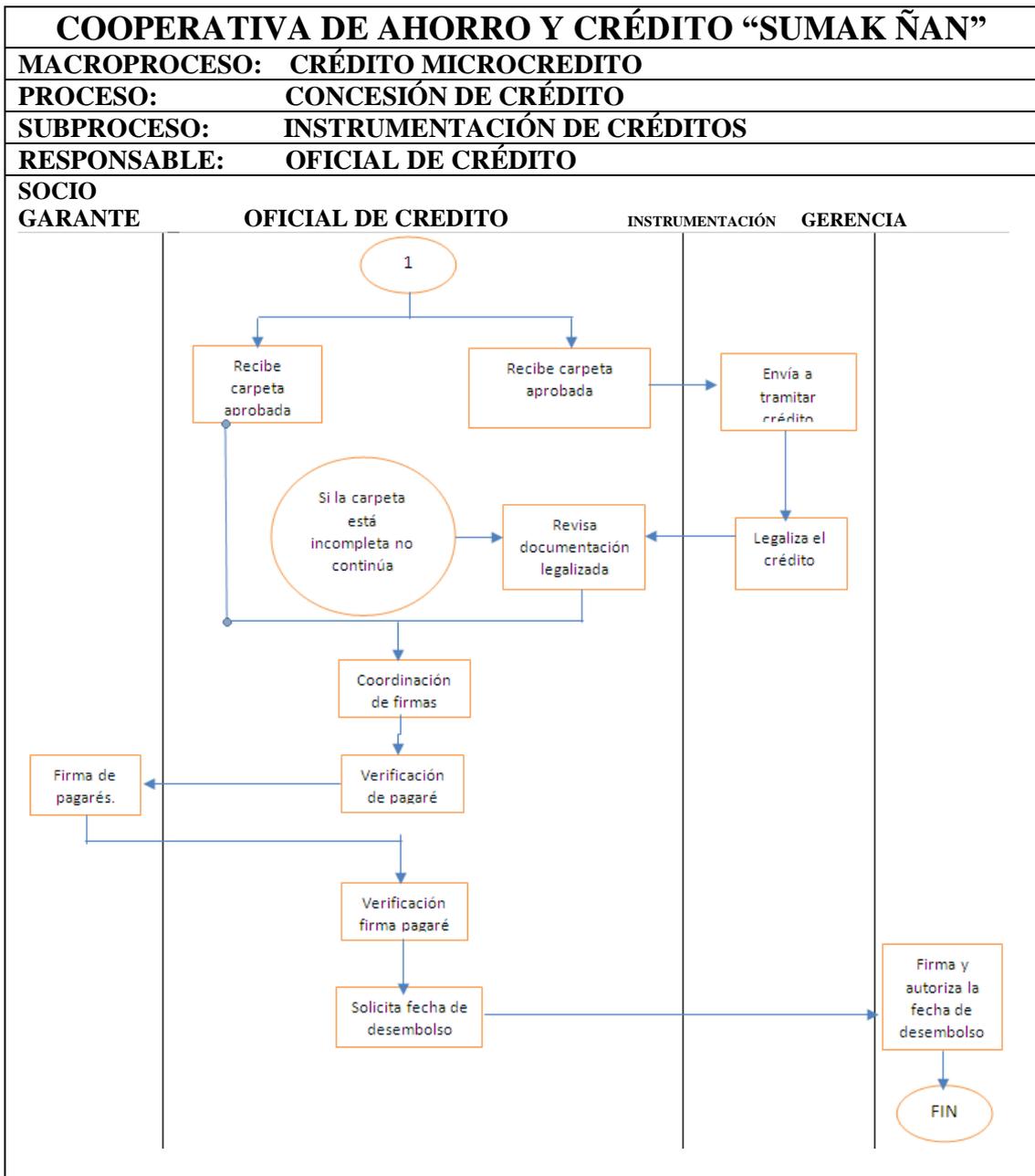


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO:	CRÉDITO DE MICROCRÉDITO
PROCESO:	CONCESIÓN DE CRÉDITO
SUBPROCESO:	INSTRUMENTACIÓN DE CRÉDITOS
RESPONSABLE:	OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial de Crédito separa las carpetas de créditos de los socios;
2. El Oficial envía a tramitar las carpetas que lo necesitan y una vez legalizada en la instancia correspondiente recibe la documentación y revisa que el crédito esté debidamente legalizado;
3. El Oficial coordina con los socios y garantes el día para la firma;
4. El Oficial verifica que el pagaré esté debidamente lleno;
5. El socio, su cónyuge y los garantes y cónyuges se acercan a firmar el pagaré;
6. Se firma el pagaré y el oficial verifica que el pagaré esté debidamente firmado;
7. Si no hay inconvenientes, el Oficial solicita al Gerente o al Jefe de Crédito fijar la fecha de desembolso en función de los Niveles de Autorización;
8. El Gerente o el Jefe de Crédito fija la fecha de desembolso y autoriza el Desembolso; y,
9. El Oficial tiene lista la carpeta para el desembolso.
10. **FIN.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE MICROCRÉDITO

PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: DESEMBOLSO DE CRÉDITO

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial recibe las carpetas aprobadas para la liquidación y verifica:
 - Aprobación Comité
 - Condiciones del crédito
 - Garantía
 - Fecha de desembolso
2. El Oficial ingresa al sistema y transfiere la Base en Ahorro Encaje y Certificados de Aportación;
3. Efectúa la calificación e ingresa los siguientes datos al sistema:
 - Motivo de Crédito
 - # de Pagaré
 - Ahorros en Bancos
4. Imprime la Orden de Pago y la Tabla de Amortización;
5. Solicita al socio firmar estos documentos y los anexa a la carpeta;
6. Entrega al socio las copias de la Orden de Pago, de la Tabla de Amortización y la solicitud de cheque;
7. El socio se acerca a Contabilidad con los documentos;
8. Contabilidad recibe la Orden de Pago y la solicitud de cheque;
9. Contabilidad elabora el cheque y lo entrega al socio; y,
10. El socio recibe su cheque.
11. **FIN.**

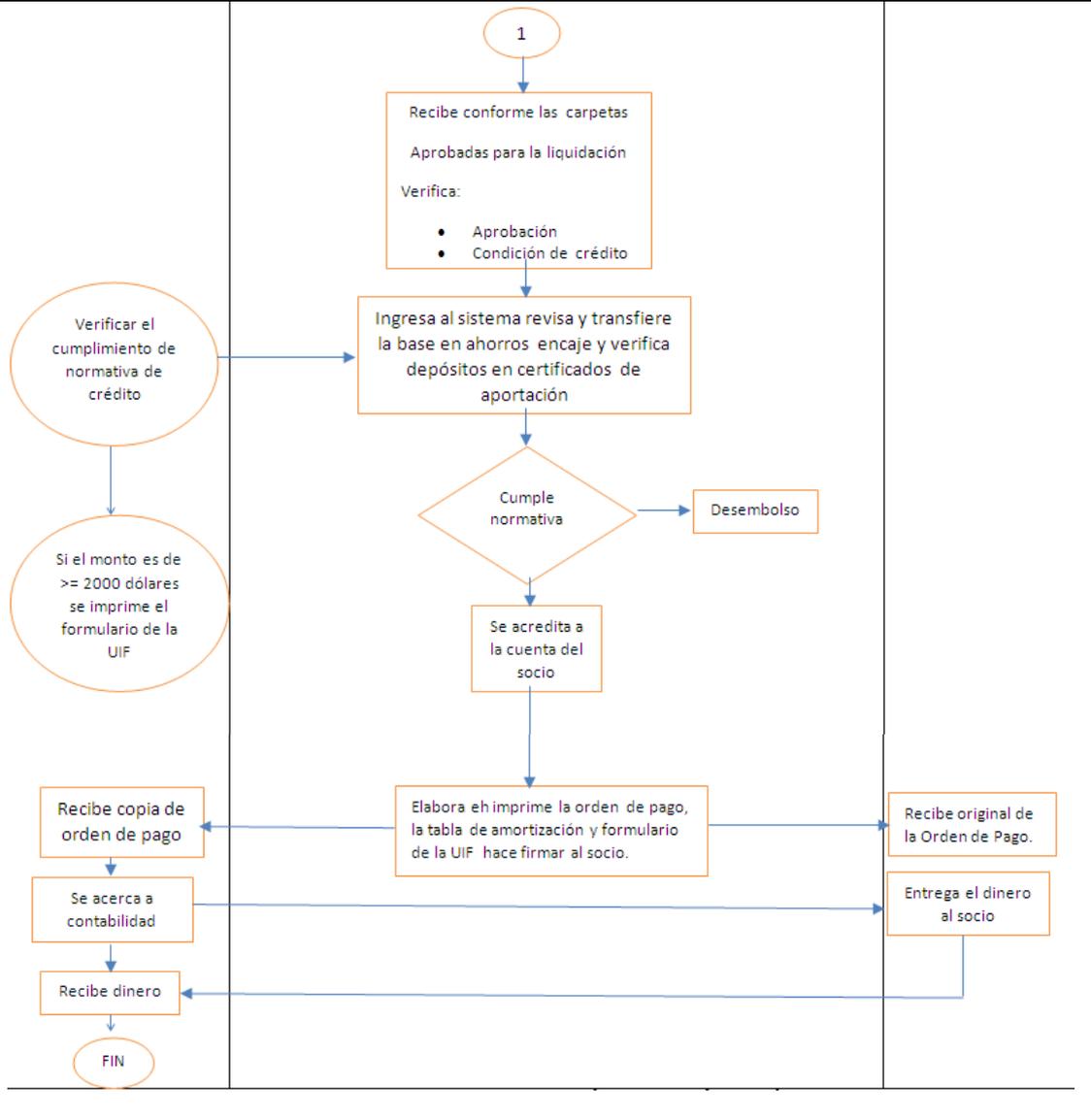
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CREDITO MICROCREDITO

PROCESO: CONCESIÓN DE CREDITO

SUBPROCESO: DESEMBOLSO DE CRÉDITO

RESPONSABLE: OFICIAL DE CREDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE MICROCRÉDITO

PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: ARCHIVO DE CARPETAS DE LOS SOCIOS DE CRÉDITO

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Oficial de Crédito entrega las carpetas al Archivo con su respectivo listado;
2. El Archivo recibe las carpetas liquidadas y revisa que las carpetas estén completas y que contengan toda la documentación pertinente;
3. Ordena las carpetas de acuerdo a su fecha de emisión; y,
4. La persona Encargada del Archivo, archiva las carpetas bajo su estricta responsabilidad.
5. **FIN**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

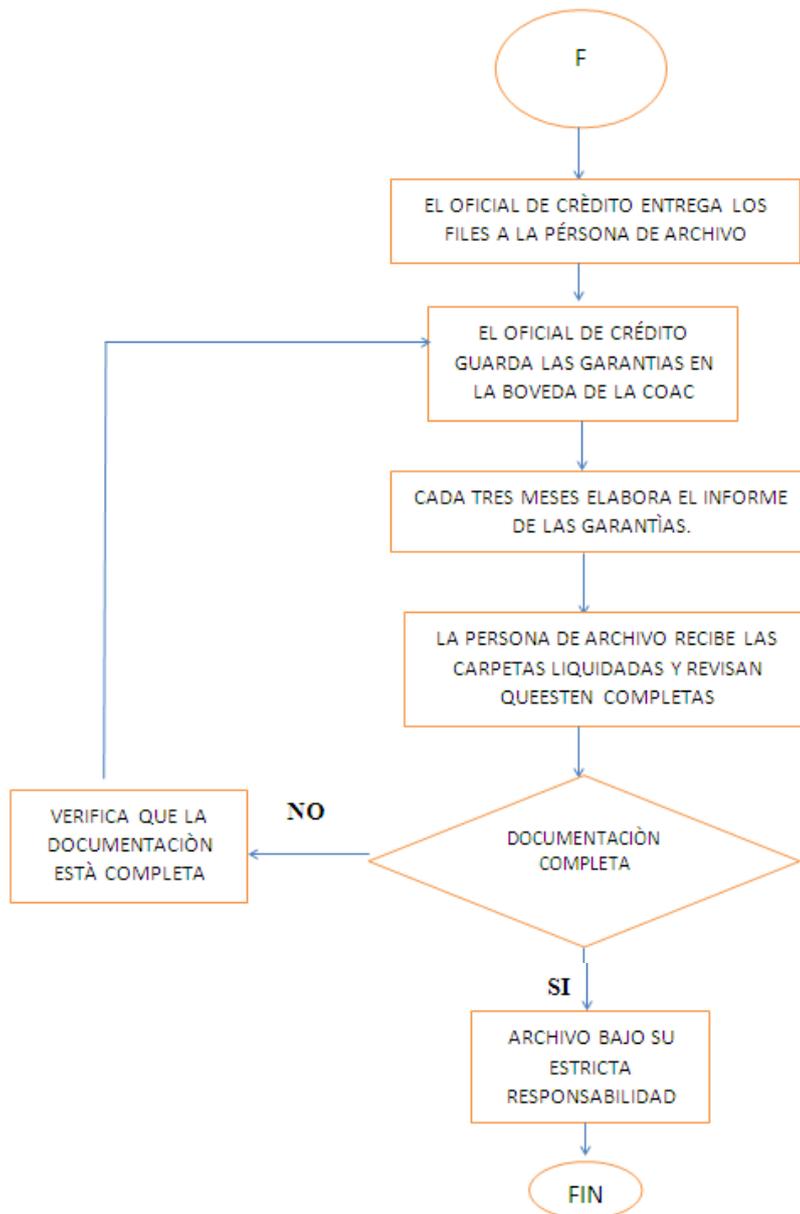
MACROPROCESO: CRÉDITO MICROCRÉDITO

PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: ARCHIVO DE CARPETAS DE LOS SOCIOS DE CRÉDITO

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

OFICIAL DE CRÉDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE MICROCRÉDITO

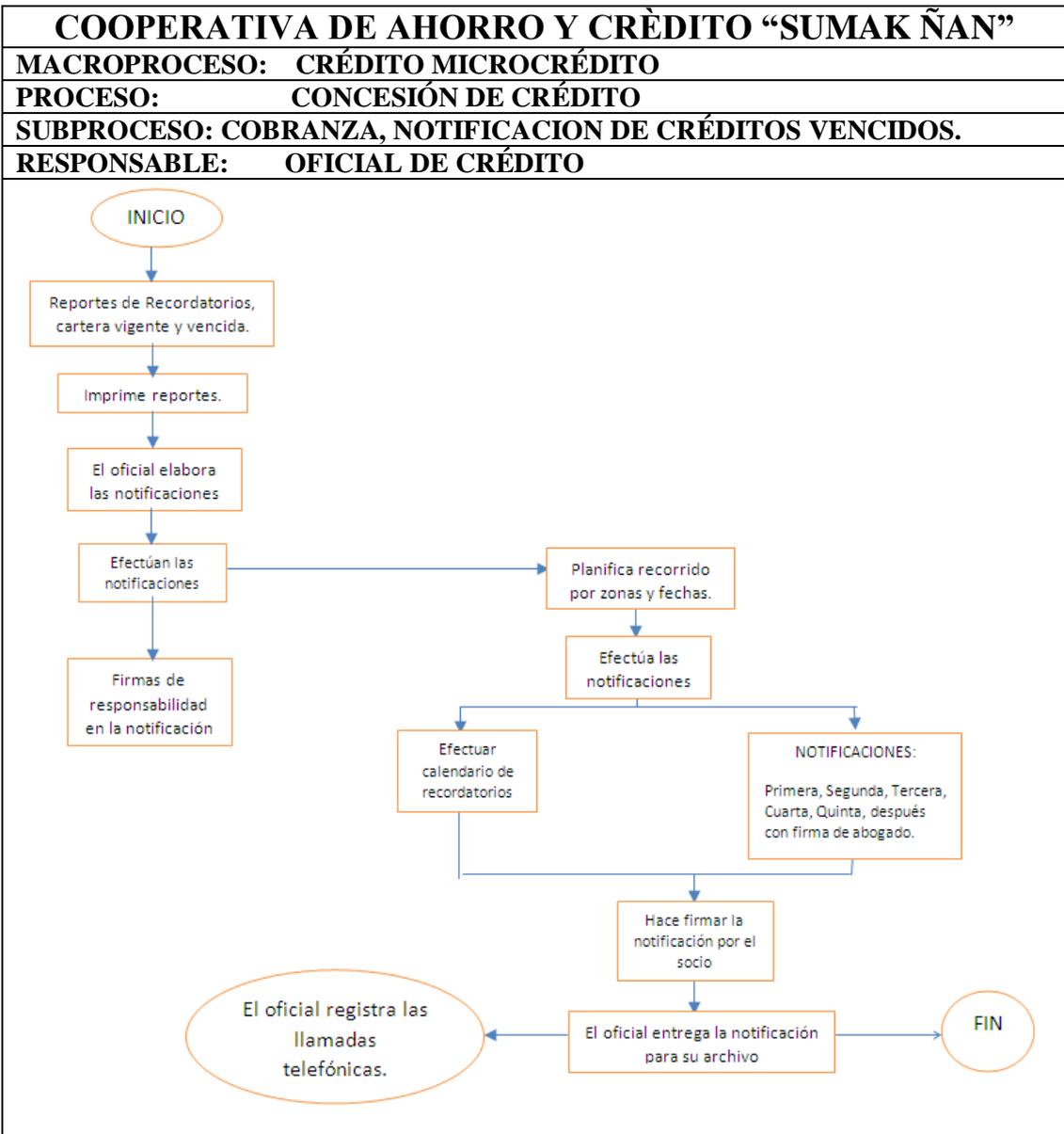
PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

SUBPROCESO: COBRANZA, NOTIFICACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS.

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. El Jefe de Crédito obtiene el Reporte de:
 - Recordatorios
 - Cartera Vigente
2. El Jefe de Crédito imprime los Reportes y solicita al Notificador efectuar las notificaciones y los recordatorios correspondientes;
3. El Notificador planifica el recorrido por fechas y zonas;
4. El Notificador efectúa los recordatorios y notificaciones mediante la entrega de una comunicación escrita;
5. El Notificador tras su entrega hace firmar el registro a los socios o a la persona que le reciban el recordatorio o la notificación; y,
6. El Notificador entrega el Registro al Oficial de Crédito.
7. **FIN.**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK ÑAN”

MACROPROCESO: CRÉDITO DE MICROCRÉDITO

PROCESO: RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

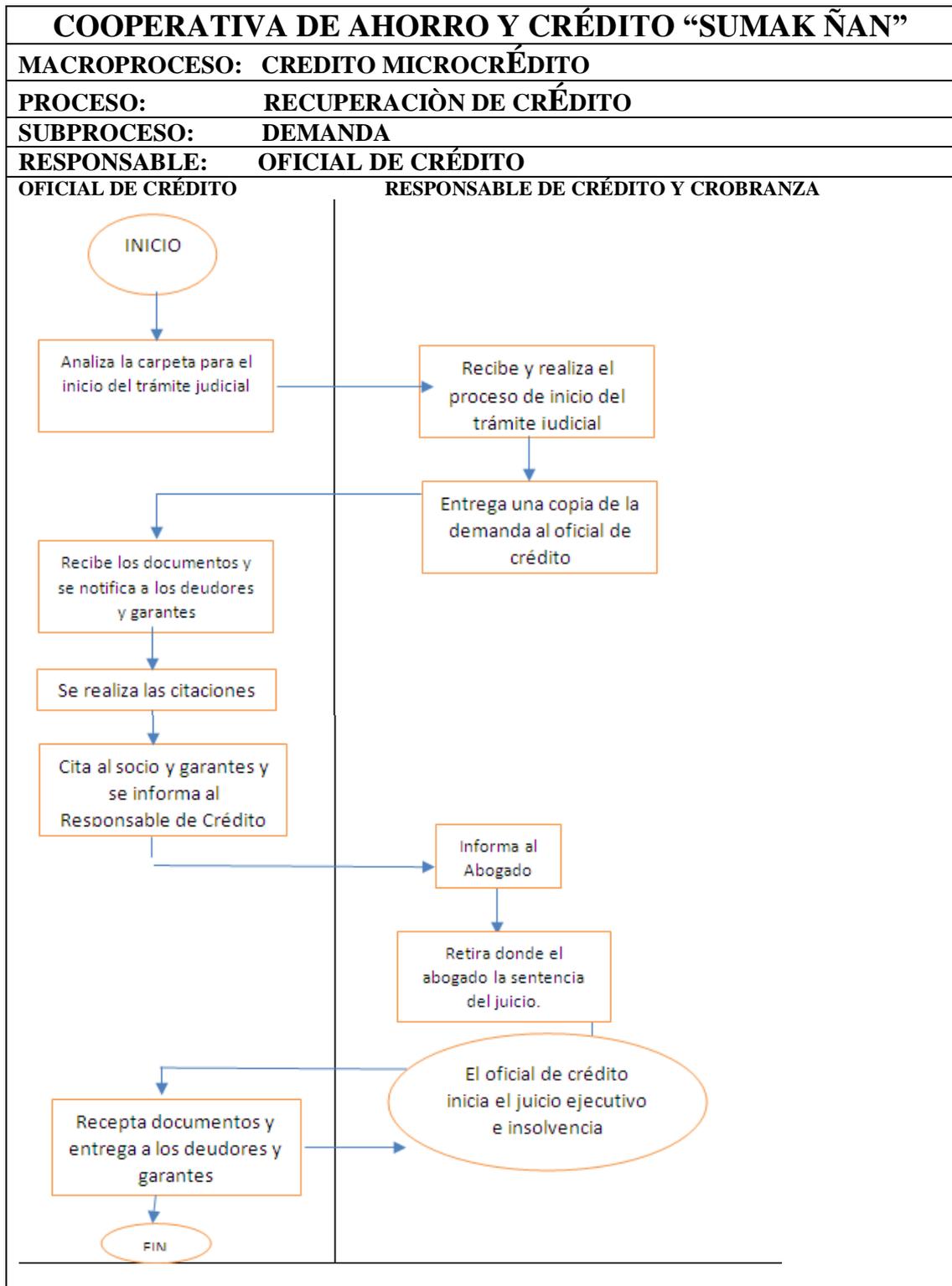
SUBPROCESO: DEMANDA

RESPONSABLE: OFICIAL DE CRÉDITO

PROCEDIMIENTO:

1. En el caso de no obtener resultado en los pagos por parte del socio, después de las notificaciones, se ingresa a la Demanda;
2. El Oficial de Crédito entrega las Garantías y toda la información para la demanda al Notificador, para que éste entregue al Abogado;
3. El Abogado, recibe los documentos y elabora los oficios pertinentes;
4. El Notificador retira los oficios y hace firmar a Gerencia;
5. El Notificador saca copias de los documentos y entrega a los deudores;
6. Se ingresa a la Demanda y se registra la Demanda en la Sala de Sorteos;
7. El Notificador hace las averiguaciones en los juzgados para efectuar las citaciones se tiene la fecha y cita a los deudores;
8. Se efectúa el proceso de demanda; y,
9. Se obtiene el dictamen del proceso de Demanda y se efectúa:
 - Embargos
 - Secuestros
 - Prohibiciones

10. FIN.



4 BIBLIOGRAFÍA

- (Diaz Manjarrez, 2. p. (2002). cartera vencida.
- Aguilar, R. (2009). Proceso administrativo. Argentina.: El Cid Editor.
- Anda, S. H. (2011). Teoría General Administrativa(Tercera. Chile: Domet S.A.
- Castellano, J. (2005). Introducción a la organización y gestión de empresas. España.: Universidad Politécnica de Valencia.
- GRIFFIN), (. W. (2011). ADMINISTRACIÒN . DÈCIMA EDISIÒN.
- griffin, r. w. (2011). procedimiento. administraciòn decima edision.
- KOONTZ), (. H. (2012,2008). POLITICAS (14 EDISIÒN ADMINISTRACIÒN ed.).
- Marcus, B. L. (2007). Fundamentos de Finanzas (5ta ed.). España: Kapeluz S.A.
- O- GRECO-GODY, 1. (2009). Diccionario de Contable Comercial. Uruguay: valletas.
- Rosales, L. A. (2010). Financieros. S/N: S/N.
- S.A, C. (2011). Diccionario de Contabilidad Finanzas. Madrid: España).
- Sistemas Y Procedimientos Contables. BuenasTareas.com. Recuperado 11, 2. (11 de noviembre de 2012). www.buenastareas.com/ensayos/Sistemas-y-Procedimientos-Contables/6609067.html. Recuperado el viernes de enero de 2015, de www.buenastareas.com/ensayos/Sistemas-y-Procedimientos-Contables/6609067.html: [http://](http://www.buenastareas.com/ensayos/Sistemas-y-Procedimientos-Contables/6609067.html) de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Sistemas-y-Procedimientos-Contables/6609067.html>
- TORRES, S. A. (2013). Desarrollo organizacional. (2da ed.). Madrid: El Cid Editor.
- Villalva, j. (2009). Etapas del proceso administrativo. Argentina.: El Cid.

5 ANEXOS

Anexo No 1. CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADA A LOS SEÑORES EMPLEADOS Y SOCIOS DE LA COPERATIVA SUMAK ÑAN.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

OBJETIVO: Obtener información sobre la recuperación de cartera vencida que se maneja en cooperativa SUMAK ÑAN.

ENTREVISTA

1.- ¿Cree que realizan en la cooperativa un buen control del Crédito?

.....

2.- ¿Quién cree que debe ejercer este control para reducir el índice de morosidad?

.....

3.- ¿Conoce Ud. de las políticas y procedimientos para el control de morosidad?

.....

4.- ¿Qué políticas deben aplicarse en la Cooperativa?

.....

5.- ¿Qué procedimientos deben aplicarse en la Cooperativa?

.....

6.- ¿Cree usted que mediante la implementación de políticas y procedimientos de crédito morosidad de la cooperativa?

.....

7.- ¿Qué políticas se deben implementar a más de las conocidas para mejorar el índice de morosidad y la imagen Institucional de la Cooperativa?

.....

8.- ¿Qué procedimientos se deben implementar a más de las conocidas para mejorar el índice de morosidad y la imagen Institucional de la Cooperativa?

.....

9.- ¿Conoce Ud. Que con la implementación de las políticas y procedimientos de crédito Ud. podría obtener una información más confiable y eficiente?

.....

10.- ¿Ud. Como gerente de la cooperativa cree que habrá mejoras en los créditos otorgados a los socios con esta implementación de políticas y procedimientos?

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Anexo No 2. CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADA A LOS
SEÑORES SOCIOS DE LA COOPERATIVA SUMAK ÑAN**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

ENCUESTA

1.- ¿Usted como socio qué tipo de crédito ha solicitado en la COAC?

- Crédito hipotecario
- Crédito estudiantil
- Crédito de vivienda
- Crédito de consumo

2.- ¿El dinero que Usted recibió de la COAC fue utilizado en lo indicado dentro de la solicitud que presentó?

Si () No ()

3.- ¿El monto que Usted recibió en la cooperativa le alcanzó para cubrir su necesidad?

Si () No ()

4.- ¿Recibió asesoría e información necesaria por parte de la COAC en el proceso de solicitud de un crédito?

Si () No ()

5.- ¿Considera que la COAC realiza un análisis preventivo y concurrente de los requisitos para obtener un crédito?

Si () No ()

6.- ¿Ha quedado en mora Usted alguna vez?

Si () No ()

7.- ¿La cooperativa le hizo llamadas recordatorias para evitar la mora?

Si () No ()

8.- ¿Conoce Usted los riesgos que se asume por el incumplimiento de los créditos?

Si () No ()

9.- ¿La COAC busca alternativas de solución cuando su crédito se encuentra en mora?

Si () No ()

10.- ¿Tiene Usted créditos en otras instituciones financieras?

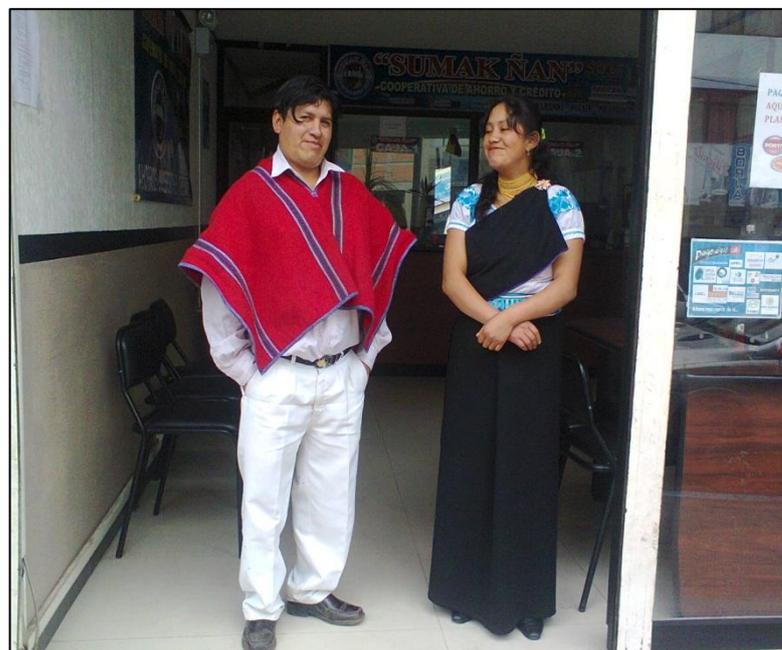
Si () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo No 3. FOTOGRAFÍAS

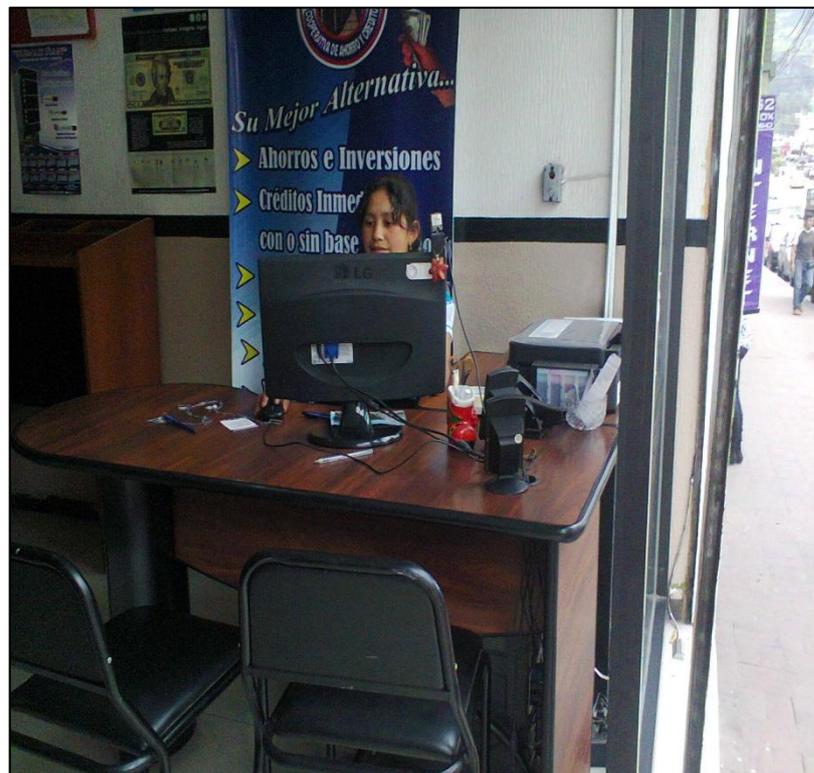


Imagen interna de la COAC. "SUMAK ÑAN" LTDA (ventanilla de atención al cliente)





Oficial de crédito de la COAC. "SUMAK ÑAN" LTDA.



Anexo No 4. FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

SOLICITUD DE CREDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK ÑAN"

GARANTE MICROCREDITO CONSUMO VIVIENDA CON BASE NUEVA

SIN BASE RENOVACION

N° 000448

Fecha de recepción.....

SOCIO:

CLIENTE:

2. DATOS DEL PESTAMO.....

SOLICITUD N° Tipo de Crédito.....

Destino de Crédito.....sector Urbano Rural

Montos Solicitante\$.....plazo.....frecuencia de pago.....M.....B.....T.....

Capital.....Interés.....Seguros De Desgravamen \$.....Total.....

Valor De Evaluó.....Hipoteca Abierta.....Primera Hipoteca.....

Central de Riesgo: SOCIOS Si() No() Central de Riesgo Gte 1 Si()No()Riesgo Gte 2 Si() No ()

Central de Riesgo Conyugue S i()No() Central de Riesgo del conyugue S i() No()

Créditos Vinculados Si() No() parentesco.....COSEP Si()

No() COSEP Garante 1 Si() No() COSEP Garante 2 Si() No()

COSEP Conyugue Si() No() COSEP Conyugue Si() No() COSEP Conyugue Si() No()

APROBACION DEL CREDITO En Sección----- de----- 2015

Monto Solicitado	<input type="text"/>	Aprobado	<input type="text"/>
Monto Aprobado	<input type="text"/>	Negado	<input type="text"/>
Forma De Pago	<input type="text"/>	Por Nivel De Aprobación	<input type="text"/>
Acta N°	<input type="text"/>	Por Comité De Crédito	<input type="text"/>

Presidente	Vocal	Secretario
Nombre:		

2. SOLICITANTE

Apellidos y Nombres Edad C:C.....

Fecha de Nacimiento..... Estado Civil..... Cargas Familiares..... Educación.....

Vivienda Propia Arrendado Familiares Hipotecada Correo Electrónico

Nombre del Arrendador Canon de Arriendos \$..... Tiempo de Residencia..... años

Dirección -----Teléfono-----

Referencias del Domiciliar-----

Provincia-----Cantón-----Parroquia-----Barrio-----

3.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL SOLICITANTE

Nombre De La Empresa/Negocio-----Cargo-----

Dirección----- Teléfono-----

Actividad Económica: Agropecuaria Producción Comercio Servicios Otros

Tipo De Local Propia Arrendado Canon De Servicios \$

R.U.C.----- Antigüedad -----Años Nro. De Empleados-----

Provincia -----Cantón -----Parroquia-----Barrio-----

4.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL CONYUGUE

Apellidos y Nombre -----Edad-----C.C.-----

Nombre de la Empresa o Negocio -----Cargo-----Tiempo De Trabajo-----

Actividad económica: Agropecuario Producción Comercio Servicios Otros

Tipo de Local Propia Arrendado Canon de Arriendo\$-----

Dirección -----Teléfono-----

Otra Actividad Económica-----

Provincia-----Cantón-----Parroquia-----Barrio-----

5.- DETALLES DE INGRESO/EGRESOS

INGRESOS	VALOR	EGRESOS	VALOR	ACTIVO	VALOR	PASIVO	VALOR
Propios	\$	alimentación	\$	Caja/Bancos		Cts. por pagar	\$
Conyugues	\$		\$	Caja/Bancos	\$	Dcts por cobrar	\$
Arriendo	\$	Educación	\$	Mercadería	\$		\$
Comercio	\$	Arriendo	\$	Casa	\$	Dcts por pagar	
Pensiones	\$	Vestuario	\$	Terreno	\$		
Otros	\$	Transporte	\$	Vehículo			
		Prestamos		enseres			
		Otros	\$	otros			
TOTAL INGRESOS	\$	TOTAL EGRESOS	\$	TOTAL ACTIVOS	\$	TOTAL PASIVOS	\$

6.- REFERENCIAS

6.1. INSTITUCIONES FIANCIERAS

INSTITUCIONES	TIPO DE CUENTA	NUMERO DE CUENTA	DE	SALDO PROMEDIO	PROMEDIO VERIFICADO
1.-					
2.-					

REFERENCIAS COMERCIALES

INSTITUCIONES	TIPO DE CUENTA	NUMERO DE CUENTA	DE	SALDO PROMEDIO	PROMEDIO VERIFICADO
1.-					
2.-					

REFERENCIAS PERSONALES

INSTITUCIONES	TIPO DE CUENTA	NUMERO DE CUENTA	DE	SALDO PROMEDIO	PROMEDIO VERIFICADO
1.-					
2.-					