



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

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

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**“DISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS CREDITICIOS PARA LA  
GESTIÓN DE LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO AMBATO LTDA., CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA  
BOLÍVAR, AÑO 2022.”**

**AUTORES:**

**ROSA ROCÍO PEÑA ALDAZ**

**JANNETH GRACIELA SANTILLÁN FOGACHO**

**DIRECTOR(A):**

**ING. MARÍA DEL CARMEN IBARRA CHANGO**

**GUARANDA – ECUADOR**

**2023**

**TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

DISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS CREDITICIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por la oportunidad de vivir una vida prospera y llena de oportunidades, las mismas que nos han permitido alcanzar varias metas y una de ellas es la culminación de nuestra carrera profesional en Contabilidad y Auditoría.

Agradecemos de todo corazón a nuestros padres y hermanos, quienes nos han brindado un apoyo sincero e incondicional en estos cinco largos años, permitiéndonos crecer y aprender mediante los consejos sabios que cada uno de nuestros familiares nos han brindado con la esperanza de vernos capaces de afrontar las situaciones y obstáculos que implica alcanzar nuestras metas y objetivos profesionales.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestra Directora: Ing. María del Carmen Ibarra que nos ha guiado y nos ha proporcionado parte de su tiempo en el desarrollo de nuestro proyecto de investigación.

Además, retribuimos este trabajo de manera especial a nuestros Pares académicos: Ing. Óscar Tanqueño e Ing. Verónica García, quienes nos han proporcionado todo el apoyo mediante las observaciones e indicaciones, permitiendo así progresar con seguridad en el desarrollo de nuestro proyecto de titulación.

Rosa Peña

Janneth Santillán

## DEDICATORIA

En primera instancia, este trabajo va dedicado a Dios por darme salud, vida, sabiduría, con mucho amor consagro esta labor a ti, quien ha sido mi pilar fundamental en esta maravillosa etapa. En medio de muchas dificultades y errores cometidos siempre ha estado tu presencia constante. Cada logro que he alcanzado es una demostración de mi esfuerzo y dedicación, por medio de tu gracia y bondad mi Dios, he logrado cumplir una meta más en mi vida.

Este trabajo va dedicado a mí misma, por ser una guerrera y nunca rendirme incluso cuando todo parecía difícil he logrado salir adelante, y así poder haberlo realizado dos cosas al mismo tiempo como trabajar y estudiar, gracias por ser mi propio motor, lo cual me ha permitido convertirme en una gran profesional.

En segunda instancia, dedico a mis padres por su apoyo brindado en ocasiones económicamente, emotivamente y como no olvidar sus valores, principios inculcados durante toda la vida.

A mis queridos hermanos(as) Magaly, Maritza y Fabián por sus palabras de aliento e impulsarme diariamente a conseguir mi objetivo y en especiales a mis hermanos William, Edgar y Geovanny y a mi cuñada Jessica P por su apoyo económico en este último semestre que ha sido muy arduo para mí, quienes confiaron en mí y me ayudaron sin dudarle mi profunda dedicatoria va encaminado a ellos.

En última instancia va dedicado a la Cooperativa “Ambato Limitada” por sus enseñanzas en las prácticas pre-profesionales, en donde aprendí muchas cosas del campo laboral, quienes se comportaron muy buenos conmigo.

Rosa Peña

Dedico este trabajo a Dios, quién a través de su luz ha logrado guiarme por el buen camino, formándome como una persona íntegra y capaz de superar las barreras mediante la disciplina que me ha permitido elegir decisiones adecuadas y así cumplir muchos sueños, entre ellas, culminar mis estudios y construirme profesionalmente.

A mi madre María Magdalena Fogacho Santillán, quién estuvo presente desde un inicio en esta gran etapa de mi vida profesional, le agradezco por su esfuerzo y apoyo incondicional, siendo una mujer capaz de sacrificarse por sus hijos y velar por mi futuro día a día, no existen palabras suficientes que compensen los días difíciles que ella tuvo que pasar con la esperanza de verme convertir en toda una licenciada.

A mi padre Julián Santillán y mis hermanos Ángel, Olga, Moisés, Yolanda, Iván, Cecilia, Raúl, William, Saúl y Javier, quienes en estos años me han motivado a seguir adelante y luchar por mis sueños a pesar de los obstáculos. También a mi cuñada Yajaira y a mi Tío Carmelo que a pesar de las dificultades me han brindado un poco de su tiempo y esfuerzo.

A mis amigas y especialmente a Ana Buenaño, Johana Toabanda y Yuliana Arevalo que durante estos 4 años en la Universidad me supieron acompañar de manera absoluta a pesar de los momentos difíciles, además, ellas han logrado aconsejarme y alentarme a no rendirme al momento de perseguir mis sueños.

Y por último, y no menos importante agradecer a la Universidad Estatal de Bolívar que me ha acogido durante estos años y me dio la oportunidad de crecer profesionalmente.

Janneth Santillán

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE TITULACIÓN Y UNIDAD DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. María del Carmen Ibarra Chango, Ing. Óscar Tanqueño Colcha e Ing. Verónica Tatiana García García, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "DISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS CREDITICIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022" desarrollado por las señoritas Rosa Rocío Peña Aldaz y Janneth Graciela Santillán Fogacho.

### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 10 de noviembre del 2023



Ing. María del Carmen  
Ibarra Chango.  
**Director**



Ing. Óscar Tanqueño  
Colcha.  
**Par Académico**

VERONICA  
TATIANA  
GARCIA  
GARCIA

Ing. Verónica Tatiana  
García García.  
**Par Académico**

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y General Secaira  
Guaranda-Ecuador  
Teléfono: (593) 3220 6059  
[www.ueb.edu.ec](http://www.ueb.edu.ec)



**DERECHOS DE AUTOR****BIBLIOTECA  
GENERAL****DERECHOS DE AUTOR**

Yo/nosotros **Peña Aldaz Rosa Rocío y Santillán Fogacho Janneth Graciela** portador/res de la Cédula de Identidad No **1250191986** y **1750662411** en calidad de autor/res y titular/es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **“Diseño y mejora de los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.”**, modalidad Trabajo de Integración Curricular, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosa Rocío Peña Aldaz'.

Rosa Rocío Peña Aldaz  
C.I. 1250191986

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Janneth Graciela Santillán Fogacho'.

Janneth Graciela Santillán Fogacho  
C.I. 1750662411

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>CERTIFICADO DE VALIDACIÓN</b> .....	v
<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	3
<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>CAPÍTULO I</b> .....	5
<b>FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b> .....	5
<b>1.1. Descripción del problema</b> .....	5
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	9
<b>1.3. Preguntas de Investigación</b> .....	9
<b>1.4. Justificación</b> .....	9
<b>1.5. Objetivos: General y Específicos</b> .....	10
<b>1.5.1. Objetivo General</b> .....	10
<b>1.5.2. Objetivos Específicos</b> .....	11
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	11
<b>1.7. Variables</b> .....	11
<b>1.7.1. Variable Independiente</b> .....	11
<b>1.7.2. Variable Dependiente</b> .....	11

<b>1.8. Operacionalización de Variables</b> .....	12
<b>2. CAPÍTULO II</b> .....	16
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	16
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	16
<b>2.2. Científico</b> .....	19
<b>2.3. Conceptual</b> .....	36
<b>2.4. Legal</b> .....	39
<b>9.1. Geo referencial</b> .....	50
<b>CAPÍTULO III</b> .....	52
<b>METODOLOGÍA</b> .....	52
<b>3.1. Tipo de Investigación</b> .....	52
<b>3.1.1. Investigación Bibliográfica</b> .....	52
<b>3.1.2. Investigación Documental</b> .....	52
<b>3.1.3. Investigación de Campo</b> .....	52
<b>3.2. Enfoque de la Investigación</b> .....	53
<b>3.2.1. Cualitativo</b> .....	53
<b>3.2.2. Cuantitativo</b> .....	53
<b>3.3. Métodos de Investigación</b> .....	53
<b>3.3.1. Método Deductivo</b> .....	53
<b>3.3.2. Método Descriptivo</b> .....	53
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos</b> .....	53
<b>3.4.1. La Encuesta</b> .....	54
<b>3.4.2. La Entrevista</b> .....	54
<b>3.4.3. La Observación</b> .....	54
<b>3.5. Universo, Población y Muestra</b> .....	54
<b>3.5.1. Universo</b> .....	54

3.5.2. Población.....	54
3.5.3. Muestra .....	54
3.6. Procesamiento de la Información .....	55
4. CAPÍTULO IV .....	56
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	56
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados .....	56
4.1.1. Análisis e interpretación de la entrevista .....	56
4.1.2. Análisis e interpretación de la encuesta .....	63
4.2. DISCUSIÓN.....	70
4.2.1. Comprobación de Hipótesis .....	72
4.2.2. Regla de Decisión .....	77
5. CAPÍTULO V.....	78
PROPUESTA .....	78
7. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	86
CONCLUSIONES.....	129
RECOMENDACIONES.....	130
BIBLIOGRAFÍA.....	131
ANEXOS .....	138
Anexo 1. Cronograma (Gantt) .....	138
Anexo 2. Presupuesto ejecutado.....	140
Anexo 3. Carta de aceptación de la organización. ....	141
Anexo 4. Entrevista .....	142
Anexo 5. Encuesta .....	144
Anexo 6. Evidencias .....	147
Anexo 7. Certificado de análisis de coincidencia no accidental .....	152
Anexo 8. Reporte de similitud del trabajo de investigación .....	153

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> VARIABLE INDEPENDIENTE PROCESOS CREDITICIOS.....	12
<b>TABLA 2</b> VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN DE LA CARTERA.....	14
<b>TABLA 3</b> SÍMBOLOS BÁSICOS DE DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO .....	28
<b>TABLA 4</b> EFICIENCIA DE LOS PROCESOS CREDITICIOS.....	63
<b>TABLA 5</b> RECLAMO DEL PROCESO CREDITICIO .....	63
<b>TABLA 6</b> POLÍTICAS DEL MANUAL DE PROCESOS DE CRÉDITO .....	64
<b>TABLA 7</b> RECURSOS EN EL PROCESO CREDITICIO .....	65
<b>TABLA 8</b> PROMOCIÓN Y PRECALIFICACIÓN DE CRÉDITOS .....	65
<b>TABLA 9</b> CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS CREDITICIOS.....	66
<b>TABLA 10</b> TRANSPARENCIA EN LA CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO .....	67
<b>TABLA 11</b> APROBACIÓN DEL CRÉDITO EN LA COOPERATIVA .....	67
<b>TABLA 12</b> RIESGO EN LA CARTERA CRÉDITO.....	68
<b>TABLA 13</b> CRÉDITOS VENCIDOS .....	69
<b>TABLA 14</b> COBRANZA JUDICIAL.....	69
<b>TABLA 15</b> TABLA CRUZADA.....	73
<b>TABLA 16</b> PRUEBA DEL CHI-CUADRADO .....	75
<b>TABLA 17</b> MEDIDAS SIMÉTRICAS .....	76

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1</b> UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	
AMBATO LTDA. AGENCIA GUARANDA .....	50
<b>FIGURA 2</b> AGENCIA GUARANDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	
AMBATO LTDA.....	51

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito financiero, la gestión efectiva de la cartera de crédito se considera fundamental para el éxito y sostenibilidad de cualquier institución financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel vital al brindar servicios financieros a comunidades locales, facilitando el acceso al crédito y promoviendo el crecimiento económico. En este contexto, el estudio sobre el diseño y la mejora de los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., presenta como prioridad estratégica garantizar la gestión responsable de los créditos, la mitigación de riesgos y la satisfacción tanto de los socios como de la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en su agencia ubicada en Guaranda, enfrenta la constante tarea de equilibrar la necesidad de proporcionar financiamiento accesible con la responsabilidad de evaluar y administrar los riesgos asociados con los créditos. En este sentido, surge la necesidad de llevar a cabo una investigación exhaustiva que permita diseñar y mejorar los procesos crediticios, con el objetivo de optimizar la otorgación de créditos, asegurar la documentación correcta y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios.

Esta investigación propone analizar detenidamente los procesos actuales de otorgación de créditos en la agencia de Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., donde la metodología aplicada direcciona a una investigación de campo con enfoque cualitativo como cuantitativo a través del método deductivo y descriptivo, los cuales permitieron explorar las bases teóricas que respaldan los procesos crediticios, considerando aspectos como la evaluación de riesgos, el scoring crediticio, las políticas regulatorias y la psicología financiera de los socios. A partir de esta comprensión, se diseñarán estrategias concretas para mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos, proponiendo soluciones que permitan agilizar la tramitación de créditos sin comprometer la calidad crediticia.

En última instancia, este proyecto de investigación busca contribuir al fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Guaranda, al proponer soluciones concretas que optimicen la gestión de la cartera de crédito.

Al integrar la teoría financiera con las prácticas operativas y el cumplimiento legal, se aspira a lograr una gestión crediticia que promueva el crecimiento económico sostenible de los socios y la institución en su conjunto.

El presente proyecto se estructura a partir de cinco capítulos esenciales:

**Capítulo I:** Este capítulo establece los antecedentes, la problemática a abordar, los objetivos generales y específicos del proyecto, así como la justificación y la delimitación del mismo.

**Capítulo II:** El segundo capítulo se centra en proporcionar un sólido marco teórico, el cual respalda la investigación. Además, explora conceptos relacionados con la gestión de la cartera, los procesos crediticios, los riesgos de crédito, el Scoring crediticio, la normativa financiera y otros aspectos claves que permiten la estructura adecuada del estudio.

**Capítulo III:** En este capítulo se describen los enfoques y métodos que llegaron a ser utilizados para llevar a cabo la investigación. Asimismo, se detallan los procedimientos de recolección de información, el diseño de encuestas o entrevistas, y cualquier herramienta analítica empleada para evaluar y mejorar los procesos crediticios.

**Capítulo IV:** El cuarto capítulo se encarga en presentar los resultados obtenidos a través de la investigación, donde se analizan y se interpretan los datos obtenidos. Por lo tanto, se analizan y se discuten los hallazgos encontrados a fin de identificar las áreas de oportunidad y al mismo tiempo se destacan los desafíos claves enfrentados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**Capítulo V:** El último capítulo del proyecto se presenta una propuesta detallada para el diseño y la mejora de los procesos crediticios en la Cooperativa, donde se incluyen las recomendaciones específicas basadas en los resultados, los mismos que se enfocan en optimizar la gestión de la cartera y garantizar el cumplimiento normativo.

## RESUMEN

El presente proyecto de integración curricular pretende diseñar y mejorar los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. ubicada en la ciudad de Guaranda, el estudio se realizó con el propósito de demostrar que el diseño y mejora de los procesos crediticios beneficia la gestión de la cartera en la institución señalada, asimismo, la investigación alcanzó constituirse mediante bases metodológicas, resaltando así la investigación descriptiva que permitió comprender el comportamiento de las variables en base a la problemática presentada, tales resultados se logró con la aplicación de instrumentos como la entrevista y encuesta que facilitaron la obtención información concreta y esencial para el progreso del estudio. Por lo tanto, se verificó que los procesos no se encuentran detallados de manera específica y esto provocó retrasos en las actividades laborales dentro del área de crédito. En conclusión, la investigación ha demostrado que el éxito en la gestión de la cartera crediticia depende en gran medida de una comprensión profunda y aplicada de las bases teóricas que sustentan los procesos crediticios. Por último, se recomienda que el personal del área de crédito debe tomar en consideración el proceso de crédito que se implementó dentro del manual, el mismo aplicado mediante flujogramas que permite una visualización clara y detallada sobre la secuencia de los procedimientos que constituye todo proceso crediticio.

**Palabras Claves:** Proceso de crédito, Manual de crédito, Flujogramas de procesos, Gestión de la cartera.

## **ABSTRACT**

The present curricular integration project aims to design and improve the credit processes for portfolio management in the Ambato Savings and Credit Cooperative Ltda. located in the city of Guaranda, the study was carried out with the purpose of demonstrating that the design and improvement of the credit processes benefits the management of the portfolio in the indicated institution, likewise, the research could be constituted through methodological bases, thus highlighting the descriptive research that allowed us to understand the behavior of the variables based on the problem presented, such results were achieved with the application of instruments such as interviews and surveys that facilitated obtaining concrete and essential information for the progress of the study. Therefore, it was verified that the processes are not specifically detailed and this caused delays in work activities within the credit area. In conclusion, research has shown that success in credit portfolio management depends largely on a deep and applied understanding of the theoretical foundations that underpin credit processes. Finally, it is recommended that credit area personnel should take into consideration the credit process that was implemented within the manual, the same applied through flowcharts that allow a clear and detailed visualization of the sequence of procedures that constitutes every credit process.

**Keywords:** Credit process, Credit manual, Process flowchart, Portfolio management.

## CAPÍTULO I

### FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

#### 1.1. Descripción del problema

En el Ecuador existen alrededor de 448 Cooperativas de Ahorro y Crédito, además estas instituciones pertenecen al sector de la Economía Popular y Solidaria donde colectivamente trabajan con el propósito de brindar servicios financieros y no financieros, los cuales puedan satisfacer las necesidades de los usuarios, por otro lado, cada cooperativa ubicada a nivel nacional ofrece una gran variedad de productos mercantiles, pero se reconoce que su mayor fuente de ingreso es la colocación de distintos tipos de créditos y a su vez las captaciones de los inversionistas.

Por otra parte, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran reguladas por las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que tienen como finalidad el control y supervisión de las actividades financieras, permitiendo que estas sean desarrolladas mediante principios y leyes establecidas dentro del Sistema Financiero Popular y Solidario, logrando que los procesos financieros trabajen en base a valores éticos, democráticos, transparentes e igualitarios.

Sin embargo, muchas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional presentan problemas relacionados con los procesos crediticios tales como: carencias en la realización de los procedimientos con respecto a la gestión del crédito, incumplimiento de las políticas de crédito y el bajo rendimiento en la ejecución del desempeño del proceso de crédito esto provoca un desequilibrio en la rentabilidad de las instituciones, por cual varias entidades se han dedicado al estudio de los diseños de modelos de gestión de calidad para el proceso crediticio a fin de ofrecer mayor eficacia de los servicios crediticios a los socios y fortalecer la competitividad en el sector financiero. (Rosero Portilla, 2023)

Según lo dispuesto por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera o la Junta de Política y Regulación Financiera, en diciembre de 2022, el crédito que presentó mayor morosidad fue el microcrédito con el 5,4%, seguido de consumo y productivo, con el 3,2% y 3,1%, respectivamente. A diciembre 2021, el microcrédito presentó una morosidad del 5,9%, el crédito de consumo del 3,3% y el productivo del 2,7%. (Paucar, Narváez, & Álava, 2023)

A continuación, se establece que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, especialmente aquellas que pertenecen al segmento 1 según lo dispuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se han constituido notoriamente dentro del mercado financiero llegando a ofrecer varios servicios, es decir, a medida que una institución financiera prospera es capaz de brindar una lista de productos y servicios de gran variedad al usuario, también la implementación de procesos tecnológicos avanzados como los cajeros automáticos, operaciones bancarias remotas desde teléfonos y entre otros, lo cual ha facilitado el cumplimiento de metas y objetivos que las cooperativas pretenden alcanzar. (Fabara Gálvez, 2022)

Por otra parte, las Cooperativas de Ahorro y Crédito trabajan diariamente en mantener el control sobre sus procesos, brindando seguridad y confiabilidad a los socios, pero es importante reconocer los inconvenientes que pueden suscitar en todas las áreas y de preferencia en el área de crédito, de tal manera identificó los antecedentes de algunas cooperativas del segmento 1 que presenciaron dificultades en el proceso crediticio, en donde se menciona lo siguiente:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” a través de una investigación por parte de estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, comprobaron que la entidad posee algunas falencias que provocaron el incumplimiento de los procesos crediticios, asimismo, se reconoció que el personal de crédito no respetaba las políticas que la institución mantenía en la otorgación de créditos, además, los asesores no cumplían con la presentación de los reportes sobre los créditos vencidos, esto se produjo debido a la falta de una evaluación a los procesos crediticios. (Siguencia, 2022)

Por otro lado, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alianza del Valle Ltda.”, siendo objeto de estudio por estudiantes de la Universidad Andina Simón Bolívar evidenciaron que la entidad no desarrollaba una correcta segmentación de sus socios, lo que provocó la falta de identificación técnica sobre los clientes morosos, además, no se realizaba una eficiente aplicación de modelos analíticos predictivos, los cuales son esenciales ya que establecen la estimación sobre la probabilidad de futuros eventos y riesgos que puedan suscitar con respecto a la gestión de cobranzas. (Ocaña Guarnizo, 2020)

Además, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio Montalvo”, a través de un estudio realizado por parte de un estudiante de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil notificó que la entidad financiera incumplía los pronósticos a los procesos de captación y crédito, provocando el incumplimiento de las metas establecidas por la institución, asimismo, se pronuncia que las causas se debieron a la limitada información sobre los productos y servicios financieros como también la falta de instrumentos tecnológicos, lo que creó la existencia de una gran preocupación hacia los directivos que estuvieron al tanto sobre la situación en la cual la cooperativa atravesaba en ese momento. (Ronquillo Coello, 2020)

Por lo tanto, en el presente proyecto de investigación, el objeto de estudio está identificada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., la cual tiene establecida una sucursal en la ciudad de Guaranda que se instauró desde el año 2007 y actualmente se reconoce en gran parte por ofrecer distintos tipos de créditos, entre ellos se destaca el crédito productivo, de consumo y microcrédito. Además, la matriz cuenta con 19 agencias dentro del país y en la actualidad se encuentra posicionada en gran parte de la población, donde obtiene un puesto en el ranking 22 del segmento 1 a nivel nacional entre las instituciones financieras.

En primer lugar, la investigación **pretende** resolver mediante un diseño y mejora del proceso crediticio una serie de problemas y al mismo tiempo brindar a la cooperativa varios beneficios que permitan crear un ambiente idóneo dentro del área de crédito, de este modo, diseñando procesos y procedimientos, los cuales son implementados mediante flujogramas y esto permite que el manual de crédito que la institución posee se constituya como un documento completo y sirva de apoyo al personal de la institución, además, asegurando el cumplimiento normativo de las

políticas y por último facilitando la gestión en la otorgación de crédito dando como resultado la satisfacción de los socios.

Asimismo, el problema se **originó** a inicios del año 2022 en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Guaranda donde se evidenció inconvenientes debido a la inconformidad que los socios presentaban sobre el proceso de crédito, además, resaltando la existencia de retrasos del tiempo en la aprobación del crédito, eso sin descartar la falta de comunicación y coordinación entre el asesor y analista de la entidad.

Por consiguiente, la **causa** principal que el presente estudio releva es que el proceso de crédito no se encuentra plasmado dentro del manual de procesos y reglamento que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., por lo tanto, al no contar con dicha información sobre el procedimiento que se debe seguir al momento de otorgar un crédito esto provoca dificultades como el retraso de las actividades o al mismo tiempo inducir a la institución a la generación de gastos por acciones innecesarias.

Además, se identificó un cambio dentro del sistema SIAC (Sistema Integral de Asesoramiento Corporativo), en donde la herramienta manual llamado “FITCORE 1” es sustituida por una herramienta digitalizada conocida como FITCORE 3 que la institución poseía y el cual resulta indispensable ya que se encarga en almacenar y actualizar los datos de las carpetas que se pretenden enviar a la fábrica de crédito, esta permuta resultó ser una causa que afectó de manera indirecta al proceso en la otorgación de crédito y al mismo a la gestión de la cartera, esto debido a la adaptación del nuevo sistema que el personal del área de crédito debía lidiar aproximadamente en el lapso de 2 meses, donde esto produjo que el volumen de los retrasos en el proceso de crédito aumente induciendo al incumplimiento de las actividades que se encontraban previamente planificadas.

Por otro lado, la falta de comunicación entre el personal del área de crédito se identifica como una de las causas dentro del problema, en consecuencia, tuvo un **efecto** negativo en la coordinación entre el asesor y analista de crédito generando retrasos en el procedimiento de recepción y colocación de carpetas al sistema de la fábrica de crédito lo que conllevó a la pérdida de solicitudes e insatisfacción de los socios.

Por lo tanto, para estabilizar la situación sobre los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., y disminuir los inconvenientes con los socios acerca de los procedimientos se **propone** un diseño y mejora de los procesos crediticios mediante la aplicación de flujogramas.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera se mejora los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022?

## **1.3. Preguntas de Investigación**

- ¿Es importante establecer bases teóricas que permitan conocer el proceso crediticio y su impacto en la gestión de la cartera?
- ¿Es necesario identificar las actividades y procedimientos crediticios para detectar algún inconveniente dentro del proceso de crédito?
- ¿Es importante proponer el diseño del proceso crediticio mediante la aplicación de flujogramas dentro el manual de procesos para el mejoramiento de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

## **1.4. Justificación**

El proyecto de investigación se lo realiza porque surge la **necesidad** de implementar mejoras y optimizar todas las actividades que intervienen dentro de un proceso de crédito, lo que conduce a un adecuado desarrollo con respecto a la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Guaranda, disminuyendo así la aparición de nuevos reclamos y posibles cierres de cuentas por parte de los socios.

Asimismo, el proyecto que se efectuó fue **importante** porque todo su contenido abarcó aspectos y técnicas relevantes sobre cómo mejorar los procesos de crédito, asegurando que cada procedimiento sea ejecutado adecuadamente en base a normas y principios en beneficio de los socios que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Por lo tanto, el trabajo de investigación resultó **pertinente** para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. De hecho, mejorar el proceso crediticio provee varios beneficios a la entidad como la optimización de las actividades, la disminución de riesgos y errores en el proceso de crédito, la correcta toma de decisiones y, sobre todo, permite que la aceptación de solicitudes y otorgamientos de créditos sean eficaces y eficientes.

Los **beneficiarios** directos son: el jefe de agencia, el personal y socios que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mientras que los beneficiarios indirectos se consideran a: docentes, estudiantes universitarios y demás personas que guardan interés sobre el mejoramiento de los procesos crediticios en el cual se encuentra enfocado el proyecto de investigación. Además, se contó con técnicas e instrumentos de investigación que permitieron recolectar toda la información necesaria para el desarrollo y progreso adecuado del trabajo investigativo.

En realidad, el proyecto de investigación sobre la mejora del proceso crediticio tiene un **impacto** positivo en la rentabilidad de la institución, en donde el diseño y mejora de los procesos de crédito agilizarán los procedimientos crediticios, direccionando adecuadamente al personal sobre sus actividades, eliminando y reduciendo los tiempos de respuestas sobre las solicitudes, por lo tanto, estos beneficios permiten un control eficiente de los recursos y el alcance óptimo de la atención como la satisfacción del socio en beneficio de la cooperativa.

Finalmente, se considera **viable** al proyecto de investigación porque diseña y mejora los procesos crediticios, lo cual es indispensable para el apropiado funcionamiento y logro de los objetivos que persigue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., asegurando el cumplimiento de su misión en la satisfacción sobre las necesidades financieras de sus socios, por lo cual, la viabilidad de este estudio es aceptable.

## **1.5. Objetivos: General y Específicos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Diseñar y mejorar los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Investigar las bases teóricas que respaldan los procesos crediticios que intervienen en la gestión de la cartera.
- Identificar el proceso de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Guaranda.
- Proponer la implementación del proceso crediticio mediante el diseño de flujogramas dentro del manual de procesos y reglamento de crédito, asegurando el mejoramiento de la otorgación de créditos.

### **1.6. Hipótesis**

#### **Hipótesis Alternativa (H1)**

El diseño y mejora de los procesos crediticios beneficia la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.

#### **Hipótesis Nula (Ho)**

El diseño y mejora de los procesos crediticios no beneficia la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.

### **1.7. Variables**

#### **1.7.1. Variable Independiente**

Procesos crediticios

#### **1.7.2. Variable Dependiente**

Gestión de la cartera



		sirve para analizar y verificar el perfil y la situación económica de los socios.	Colocación de crédito	En el año 2023 se alcanzará perfeccionar un 80% el rendimiento del personal del área de crédito.	manual de procesos de crédito?		
					¿El personal del área de crédito cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, tecnológicos y financieros) en la realización del proceso crediticio?	Encuesta	Cuestionario
					¿Se desarrolla todos los procedimientos que intervienen en la promoción y precalificación de créditos?	Encuesta	Cuestionario

**Nota:**Elaborado por Rosa Peña, Janneth Santillán

## Operacionalización de Variables

**Tabla 2**

*Variable Dependiente Gestión de la Cartera*

N.º	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumentos	
2	Gestión de la Cartera	La gestión de la cartera es un conjunto de activos financieras, que sirve para administrar y controlar de manera eficiente los recursos de la institución, ya que tiene como	Cartera	En el año 2023 se espera reducir un 40% la cartera castigada.	¿Qué tan importante resulta controlar la cartera vencida en la Cooperativa?	Encuesta	Cuestionario
					¿Con qué frecuencia la cartera crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo?	Encuesta	Cuestionario
			Gestión de Riesgo	En el año 2023 se espera controlar un 70% los riesgos relacionados a la cartera de crédito.	¿Qué tan difícil es recuperar los créditos vencidos?	Encuesta	Cuestionario

		objetivo maximizar el rendimiento financiero y el control sobre la gestión de los riesgos de crédito.		En el año 2023 se alcanzará un 60% en la rentabilidad.	¿Qué tan satisfactorio son los beneficios que recibe la cartera de la institución mediante el control del riesgo crediticio?	Encuesta	Cuestionario
					¿Con qué frecuencia la Cooperativa recurre al proceso de cobranza judicial?	Encuesta	Cuestionario

**Nota:** Elaborado por Rosa Peña, Janneth Santillán.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Como antecedentes para el desarrollo de esta investigación se tomó en consideración tesis académicos y artículos científicos realizados y aprobados, de tal manera que aporte conocimiento práctico y teórico con relación al tema de estudio. Según (Chango Uñog, 2023), con el presente trabajo de maestría titulado “Fortalecimiento de los procesos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.” ha realizado con el objetivo de fortalecer los procesos de concesión de microcréditos para la minimización de las actividades improductivas en Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda., empleando un diseño de metodología no experimental, transversal, y de tipo descriptiva, y el estudio fue de tipo mixto de análisis datos cuantitativos y cualitativos. Además, las técnicas y herramientas utilizadas para el diagnóstico fueron encuestas y entrevistas. Se obtuvo como resultado que en octubre 2022 una de las expectativas era obtener un crédito en 48 horas, sin embargo, se verificó a través de encuestas a los clientes que se tardaban entre 2 a 6 días provocando una duración de 20,17 horas en los procesos crediticios. Se concluye que la empresa debe generar propuesta de valor acreditando cosas como la innovación y la automatización en los procesos de créditos. Además, este autor recomienda mantener al personal capacitado sobre las políticas y normas que se llevan a cabo dentro del proceso de crédito, también se debe trabajar con profesionalismo manteniendo los valores éticas y finalmente implementar sistemas digitalizados para reducir horas de trabajos.

Para (Ocaña Guarnizo, 2020), en su tesis de maestría titulada como “Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1”, que tiene como objetivo principal diseñar un modelo de gestión para la recuperación de cartera en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, las mismas que se empleó el tipo de estudio descriptivo bajo el enfoque cuantitativo, como objeto de estudio se ha empleado fuentes de recolección primarias y secundarias. Como resultado se manifiesta que entre al año 2014-2018, las estadísticas muestran el índice financiero de pagos atrasados con un porcentaje

bajo de 3,30% a diciembre de 2018, obteniendo el cierre del mismo año con un bajo rendimiento en la rentabilidad año tras año. Finalmente, se concluye que el otorgamiento de crédito ha aumentado progresivamente en esta institución, sin embargo se necesita implementar un modelo de gestión que abarque el seguimiento y control desde la otorgación de crédito hasta la recuperación de cartera vencida, con la finalidad de ganatizar la recuperacion de créditos de los socios y obtener mayor solvencia y mantener mayor rentibilidad en el mercado financiero. Por tal razón recomienda establecer una junta de morosidad para dar seguimiento a los socios y así reducir la cartera vencida, además una buena aplicación de un modelo de gestión ayudará a mantener una buena administración de la entidad.

De acuerdo (Astudillo Cajamarca, 2018), en su trabajo de tesis titulada “Diseño de estrategias orientadas a mejorar los procedimientos de créditos y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo”, teniendo como objetivo diseñar estrategias orientadas a mejorar los procedimientos de créditos y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., para ello se empleó un enfoque cualitativo y cuantitativo con un tipo de investigación de campo y con método analítico en donde la población estuvo compuesta por todo el personal de la entidad. Se concluye que los hallazgos indicaron que la empresa tenía una alta tasa de morosidad, un seguimiento crediticio inadecuado y una mala recuperación de la cartera de inversiones de la unidad. Y se concluye que en la entidad necesita que cuente con una guía para el manejo administrativo y financiero encaminado a mantener y realizar una gestión correcta, además mantener una comunicación eficiente y oportuna para el control del proceso de concesión de créditos. Finalmente se recomienda supervisar constantemente los reportes de tipos de créditos concedidos a los socios, desarrollar un manual de políticas y procedimientos de crédito en forma oportuna, además se debe utilizar estrategias que ayude al proceso de cobranza.

Mientras (Toledo Concha, León Reyes, & Reyna Alcántara, 2022) titulado con el tema “Desafíos de la transformación digital de las microfinanzas en el Perú” teniendo como objetivo principal de escribir una exploración de información asociada a la transformación digital y herramientas que deben tener en cuenta las instituciones microfinancieras para atravesar este largo camino de transformación.

Así mismo el estudio está basado con un método hermenéutico, y un enfoque cualitativo, contando con un tipo de investigación exploratorio-descriptivo para su respectiva consulta y la realización de bases de datos digitales. Como resultado se verifica que en el Perú, existe mucha sobreoferta de instituciones en el sector microfinanciero, sin embargo todas aquellas instituciones buscan incrementar colocaciones y captaciones por medio de avances tecnológicos como hardware y otras aplicaciones, pero es poco común ver a estas entidades diseñar los estándares de programas de transformación digital, que sirve para optimizar aun más los procesos de la áreas de credito y todo en general. En conclusión la transformación digital es una de las mejores opciones para la toma de decisiones, adaptaciones de las carteras de productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes, además, permite la automatización de procesos crediticios para las instituciones financieras. Por consiguiente, recomienda incorporar la cultura digital, el proceso debe planificarse y moverse con un enfoque en el cliente, es decir, el proceso de concesión de crédito y por ultimo implementar tecnología avanzada.

Finalmente (Vistin, Duran, Villacis, & Núñez, 2021) según el artículo titulada “Análisis del proceso crediticio mediante el uso de la herramienta FODA en una cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel” con el objetivo de analizar los procesos generados en el área crediticia para proponer estrategias de mejoramiento en el desempeño de los procesos en la Cooperativa San Miguel. Para lo cual se utilizó una metodología contando con un enfoque cualitativo, no experimental y con una modalidad de campo, la muestra del estudio estuvo conformada por trabajadores del departamento crediticio de la Cooperativa San Miguel. Para la obtención de la información se desarrolló una encuesta estructurada con 14 preguntas aplicadas a los profesionales del área. Como resultado se obtuvo una deficiencia en el desarrollo de productos crediticios, inconsistente apego a la visión de la cooperativa, limitado acceso a herramientas tecnológicas y aspectos que dificultan la recuperación de cartera. Concluyendo que la institución debe implementar la renovación de procesos en el ámbito crediticio, así como enfocarse en fortalezas, como mantener y mejorar la reputación de la institución en el mercado competitivo. Los autores recomiendan que se realice capacitaciones a todo el

personal que conforma la cooperativa, implementar software para la comunicación interna, un manual que regule la gestión de otorgamiento de crédito y finalmente realizar un plan de marketing para solventar el prestigio de la institución.

## **2.2. Científico**

Por consiguiente, se detallan las bases teóricas que se obtuvieron mediante artículos científicos y académicos, asimismo, estos contenidos permiten fundamentar la investigación a través de información relevante de los temas que guardan relación sobre los procesos crediticios y la gestión de la cartera.

### **Procesos Crediticios**

Según (Vargas, 2020, p.8 citado en Sigüencia, 2022), el proceso crediticio se identifica como aquel conjunto sistemático que posee una serie de procesos, iniciando desde la programación y desembolso del crédito al cliente hasta la obtención total del préstamo efectuado.

### **Crédito**

El crédito es aquel proceso en el cual una persona debe cierta cantidad de dinero a una institución financiera, el mismo que debe ser liquidado periódicamente más intereses.(Cabrera Montejo, 2020).

### **Procedimientos**

Se puede entender que un procedimiento es la definición de un conjunto de indicaciones que permite instruir a los individuos en el desarrollo de una tarea en concreto.

“Los procedimientos se documentan con gran detalle para garantizar que la tarea se complete de forma coherente y precisa. El resultado final de un procedimiento es la finalización exitosa de la tarea de acuerdo con las instrucciones.” (Magni, 2022)

### **Importancia del Crédito**

El crédito es un elemento esencial dentro de la economía, donde las entidades financieras que otorgan créditos permiten a las personas naturales y jurídicas obtener recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, además, es importante recalcar que en gran parte los créditos permiten financiar varios emprendimientos y actividades productivas de organizaciones. (ACLEC, 2021)

## **Buró de Crédito**

Según el comercio, todo ecuatoriano que realiza actividades crediticias posee un buró de crédito, el cual se define como un sistema encargado en la recopilación del historial crediticio, permitiendo a las instituciones financieras verificar la situación del cliente con el propósito de tomar una decisión adecuada antes de la otorgación del préstamo o crédito. (EL COMERCIO, 2023)

## **Historial Crediticio**

El historial crediticio se define como un registro oficial emitido por la máxima autoridad que es la Superintendencia, donde especifica los antecedentes crediticios de un individuo. De hecho, este informe permite conocer la deuda y la manera en que la persona lo está cancelando, dependiendo de la situación que refleja se otorga una calificación.

Además, el historial crediticio es muy importante, sobre todo, porque permite analizar la capacidad de pago que posee una persona al comprometerse con una entidad financiera, dependiendo de lo verificado se podrá otorgar el crédito que el usuario solicitó. (Banco Pichincha, 2020)

## **Factores que influyen en el puntaje del historial crediticio**

Los usuarios deben tener en cuenta los factores que intervienen en el historial crediticio, debido a que una buena calificación dependerá el contar con más puntos positivos que negativos en base a los procesos y actividades impuestas como:

- Pago de crédito.
- Puntualidad de pago en el tiempo designado.
- Monto de crédito otorgado.
- Tipo de producto crediticio. (Coba, 2021)

## **Modelo Scoring**

Un modelo de score crediticio consiste en una herramienta para evaluar el riesgo de crédito asociado tanto a solicitudes nuevas de préstamos (score de admisión) como a préstamos ya concedidos anteriormente (score de comportamiento). La idea detrás de estos modelos es identificar el efecto de ciertas características del solicitante del préstamo sobre su probabilidad de impago.

Este tipo de modelos surgieron como una primera respuesta formal al problema de evaluar el riesgo crediticio de un solo deudor de forma científica y automatizada, como consecuencia de la necesidad de procesar grandes volúmenes de solicitudes para préstamos relativamente pequeños. (Dassatti, 2019)

### **Políticas de Crédito**

Se define a la política de crédito, como el conjunto de lineamientos y normas que permiten direccionar las actividades del personal que se encuentra en el área de crédito de una entidad financiera con respecto a la otorgación de créditos que son solicitados por los socios.

Es importante que las entidades financieras cuenten con políticas de crédito dentro de sus procesos, debido a ciertos aspectos como:

- Evita la pérdida de las cuentas por cobrar.
- Minimiza la posibilidad de que la entidad asuma deudas en gran volumen con respecto al cobro de créditos.
- Permite identificar la viabilidad de los créditos solicitados.
- Facilita a los usuarios el pago de los créditos de forma accesible. (R, 2021)

### **Componentes de la Política de Crédito**

Dentro de las políticas de crédito se resaltan componentes indispensables para su adecuado funcionamiento dentro de la entidad, los cuales son:

- **Objetivos, responsabilidades y términos:** Este componente establece el alcance de los objetivos de una política de crédito, donde busca mejorar la gestión de la cartera, además, permite fijar las responsabilidades y obligaciones que contrae tanto el deudor como el prestatario, por otra parte, se definirán adecuadamente las deducciones del crédito por méritos, las tasas de interés, el periodo del crédito, y las formas de pago que se establecerán en base a las políticas que posee la entidad.
- **Estándares del análisis de datos:** Permite la realización de un análisis continuo sobre el proceso de crédito y los factores que intervienen.

Asimismo, analiza pertinentemente a los clientes verificando su capacidad de pago y al mismo la aplicación de las distintas metodologías, todo será desarrollado mediante la labor de los analistas de créditos y gerentes de las entidades financieras, además, se encargarán de revisar y evaluar todos los procesos y riesgos antes de aprobar y/o conceder el respectivo crédito al usuario.

- **Políticas y gestiones de cobranza:** Este componente permite tomar control de las situaciones en donde las cuentas presenten morosidad, disminuyendo el volumen de los créditos que no son pagados en el tiempo establecido con la finalidad de proteger y mantener la rentabilidad financiera de la institución. (Acosta, 2018)

### **Ventajas y Desventajas del Crédito**

El crédito otorgado para personas o empresas trae consigo varios factores, estos influyen aspectos positivos y/o negativos desde un inicio del proceso de crédito hasta el pago final de la deuda.

#### **Ventajas**

- Acceso inmediato a la obtención de dinero.
- Buena situación económica del usuario, los créditos serán otorgados fácilmente.
- Cualquier persona puede solicitar y acceder a un crédito.
- Pagos accesibles según la condición económica del usuario
- Consolidación de la deuda en un solo pago cada mes.

#### **Desventajas**

- Pago de cuotas adicionales por retraso de pago.
- El porcentaje de los intereses influye en las actividades productivas de empresas.
- Sin la existencia de control adecuado sobre los créditos puede dificultar la situación financiera
- Provoca la realización de compras innecesarias.

### **Las 5 C's del crédito**

Dentro del proceso de crédito es necesario la implementación de las 5 C's del crédito, el cual permitirá desarrollar una adecuada evaluación del riesgo.

1. **Capacidad de pago:** Se define como aquella evaluación realizada al usuario con el propósito de averiguar, si el ingreso que percibe es lo suficiente para cumplir con el respectivo pago del crédito solicitado.
2. **Comportamiento de pago:** Dentro de este proceso es necesario conocer el historial crediticio del solicitante de crédito, con la finalidad de averiguar el comportamiento del usuario con respecto a los compromisos crediticios realizados anteriormente, si el solicitante cuenta con una buena calificación crediticia las probabilidades de obtener un crédito son altas.
3. **Carácter:** Es un elemento difícil de evaluar, ya que es aquella cualidad que define el usuario con respecto al cumplimiento sobre el pago del crédito.
4. **Colateral:** El colateral se identifica como la garantía, es decir, mediante el periodo de pago la garantía es aquella herramienta que se encargará de cubrirlo en el momento que el usuario no pueda responder de manera adecuada con el respectivo pago, por lo cual las instituciones requieren que los solicitantes de crédito cuenten con garantes para el otorgamiento del mismo.
5. **Capital:** El capital es todo el activo que posee el usuario, como ahorros, bienes inmuebles y entre otros, descartando deudas y obligaciones que se definirían con el pasivo, además, es necesario que al solicitar un crédito se defina correctamente el patrimonio que posee y las responsabilidades que tiene el usuario.

Es importante que un usuario conozca y analice las 5 C's del crédito al momento de solicitar un préstamo, ya que esto permitirá al solicitante realizarse una autoevaluación y verificar si es lo suficientemente capaz de cubrir y responder a un crédito, sobresaliendo como un mejor solicitante ante la institución. (Rosa, 2019).

### **Tipos de Crédito**

El proceso crediticio cuenta con una variedad de créditos que el usuario debe conocer adecuadamente y así seleccionar el tipo de crédito más idóneo. Entre los cuales se encuentran créditos por su origen, uso, tiempo de pago y garantías.

### Los créditos según el plazo de pago

- **Créditos a corto plazo:** Son créditos que el usuario debe pagar en un tiempo máximo de un año y su interés es menor regularmente.
- **Créditos a mediano plazo:** Este tipo crédito usualmente debe ser pagado en un periodo de uno a cinco años.
- **Créditos a largo plazo:** El crédito a largo plazo es aquel otorgado para ser pagado en varios años y posee una tasa de interés muy elevado por el tiempo establecido.

### Créditos según el destino

- **Crédito de producción:** Este tipo de crédito es otorgado para el desarrollo de actividades de carácter económica, comercial e industrial.
- **Crédito de consumo:** Este crédito es concedido con el propósito de que el usuario a través del préstamo pueda adquirir bienes y servicios y logre satisfacer sus necesidades.
- **Crédito hipotecario:** Es aquel crédito de mediano o largo plazo otorgado con el fin de adquirir, remodelar y construir una vivienda, además, es utilizado para la compra de oficinas, locales y para el desarrollo de planes.
- **Crédito automotriz:** Es un préstamo que se encuentra direccionado a la compra de un automóvil, ya sea de segunda mano.
- **Microcrédito y pymes:** Son créditos concedidos por la institución financiera para el desarrollo y emprendimiento de pequeñas y medianas empresas.

### Según la garantía

- **Personal:** Este tipo de crédito es otorgado a una persona natural, para este proceso es necesario verificar el historial crediticio y personal del solicitante, además, debe facilitar documentos personales, firmas, garantes y entre otros.
- **Real o prendario:** Este préstamo se caracteriza por otorgar cierta cantidad de dinero a una persona para la compra de un bien, al momento de realizar la compra, este quedará como garantía hasta que el crédito sea saldado completamente.

- **Hipoteca:** Este crédito tiene gran similitud con el préstamo prendario, ya que la hipoteca es realizada sobre un bien inmueble como terrenos y entre otros. (Restrepo, 2019).

### **Procesos para el otorgamiento de Crédito**

El otorgamiento de crédito es el proceso por el cual se concede un préstamo a un cliente y se le abona en su cuenta bancaria una determinada cantidad de dinero.

Para llevar a cabo este proceso con éxito, las instituciones financieras necesitan mantener datos y documentos sobre sus clientes, de manera que puedan evaluar su capacidad para cumplir con sus compromisos y reducir los riesgos de cartera vencida. (CRiskCo, 2022)

El proceso de crédito se encuentra establecidos de la siguiente manera:

- Solicitud del cliente
- Estudio
- Decisión
- Formalización
- Seguimiento
- Cancelación o renovación

El proceso de crédito es una serie de pasos muy compleja, esto toma un inicio desde el momento en que el usuario o socio solicita un crédito a una entidad financiera, mientras tanto, la institución se encarga de realizar un estudio de la operación, en el cual profesionales analizan la situación, recogen información, y solicitan datos necesarios de los clientes con la finalidad de elaborar el respectivo informe para la toma de decisión.

En el momento que la institución financiera aprueba la solicitud de crédito, el proceso siguiente es la formalización de la operación, en donde se establece de manera legal las condiciones por parte de la institución y estas deben ser comunicadas al usuario en su totalidad.

Finalmente, el seguimiento de la operación es uno de los procesos que la entidad financiera debe realizar con el propósito de asegurar el cumplimiento de las acciones que se establecieron durante un principio en el respectivo proceso de crédito, esto desarrollado para evitar riesgos que puedan influir en la devolución del préstamo. (Ferreira, 2022).

## **Riesgo del Crédito**

El riesgo de crédito hace referencia a las probabilidades de que una empresa sufra pérdidas como consecuencia de un impago de la contrapartida en una operación financiera. Así, el riesgo crediticio refleja la probabilidad de que una de las partes del contrato financiero incumpla sus obligaciones por diferentes motivos, como pueden ser la insolvencia, y genere una pérdida financiera en la otra parte. (Equipo Risk & Broking, 2022, párrafo segundo y tercero)

## **Perfil de Riesgo de un Crédito**

El perfil de riesgo se encarga de revisar tanto los gastos como las deudas que mantiene el usuario actualmente, facilitando a las instituciones financieras conocer la capacidad y el nivel de riesgo que pueden contraer al momento de otorgar créditos, asimismo, todo depende del perfil que el cliente refleje, entre mejor demuestre una solvencia y estabilidad apropiada entre las deudas que posee, será considerado un candidato apto dentro de la concesión del crédito. (Prestalo, 2022)

## **Tipos de riesgos de Crédito**

El sistema de evaluación del riesgo de crédito es una herramienta esencial dentro de los procesos crediticios y la gestión de la cartera, permitiendo establecer barreras para la protección de las operaciones, la solvencia y las inversiones. (Atlax 360, 2020).

- **Riesgo de impago:** Es el riesgo que la institución puede contraer en el momento que el cliente no responda con el pago de los préstamos en el tiempo acordado.
- **Riesgo de exposición:** Es aquel riesgo que determina las probabilidades del cliente con respecto al cumplimiento del crédito, esta conducta está asociada a factores como el perfil del cliente, las fluctuaciones dentro del mercado y la economía en el país.
- **Riesgo de la tasa de recuperación:** El riesgo de recuperación está enfocada en las garantías que existen sobre las deudas registradas dentro de la institución financiera.

- **Riesgo de concentración:** Este riesgo se produce en el momento que una entidad financiera facilite grandes cantidades de dinero a un número pequeño de clientes, provocando el surgimiento de problemas en caso de que el crédito no sea cumplido adecuadamente.

### **Segmentación 1 de las Cooperativas**

Según la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados especifica al segmento 1 como:

“El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD80’000.000,00(ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.)””. (COSEDE, 2015)

### **Flujograma de Procesos**

Un diagrama de flujo es una representación visual y gráfica de un proceso, sistema o algoritmo. Se utiliza para ilustrar secuencialmente los pasos y decisiones que se toman dentro de un proceso, permitiendo una comprensión clara y concisa del mismo. Los diagramas de flujo son ampliamente utilizados en diversas áreas, incluyendo la programación, la ingeniería, la gestión de proyectos y la documentación de procesos de negocios. Estos diagramas están compuestos de símbolos estándar y flechas que indican la secuencia de pasos y decisiones, lo que facilita su comprensión tanto para profesionales técnicos como para personas sin experiencia en la materia. (Revista Española de Electrónica, 2018, párrafo primero)

### **Beneficios del diagrama de flujo**

Los diagramas de flujos brindan varios beneficios al momento de ser aplicadas, permitiendo que la entidad obtenga ventajas como:

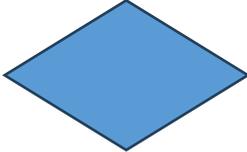
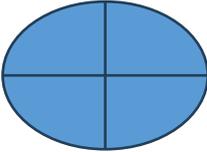
- Mejora la comunicación entre un equipo de trabajo.
- Permite el crecimiento de la productividad.
- Permite la realización de documentos y el análisis de cada actividad.
- Identifica ágilmente los errores y/o problemas en un proceso.
- Es útil en casi la mayor parte de los ámbitos.
- Guía y capacita a los empleados. (Gonzalez, 2022)

### Simbología del flujograma

El diagrama de flujos de procesos contiene símbolos que permiten ilustrar las actividades y acciones que son necesarias dentro de una gestión de procesos con la finalidad de alcanzar una meta u objetivo. (Magni, 2023)

**Tabla 3**

*Símbolos básicos de diagrama de flujo de proceso*

<b>Símbolos básicos de diagrama de flujo de proceso</b>	
 <b>Terminal</b>	<b>Símbolo de Terminal (Inicio y Final)</b> Indica el inicio (disparador o el final (resultado) de un flujo.
 <b>Línea de flujo</b>	<b>Línea de Flujo</b> Muestra la dirección y el orden del flujo.
 <b>Procesos</b>	<b>Símbolo de Proceso</b> Designa acciones o trabajos específicos dentro del flujo.
 <b>Decisión</b>	<b>Diamante de Decisión</b> Indica una elección que debe hacerse o una pregunta que necesite respuesta. El resultado determina el siguiente paso en el flujo.
 <b>O</b>	<b>Símbolo &lt;O&gt;</b> Un punto en el flujo donde hay más de un posible paso siguiente y donde se debe hacer una elección.

**Nota:** *Elaborado por autores.*

### Gestión de la Cartera

“La gestión de carteras es una actividad que consiste en tomar decisiones de inversión y aplicarlas sobre un conjunto de activos seleccionado de forma discrecional y personalizada.” (López, 2020, párrafo primero)

### **Cartera Crediticia**

La cartera crediticia dentro de una entidad financiera se determina como la información necesaria que posee la institución, esto con el propósito de respaldar y asegurar los activos financieros que fueron otorgados a los usuarios en condición de créditos. Por otra parte, la cartera de crédito está relacionada en conjunto con la tasa activa, lo que permite a la entidad obtener los ingresos que esperan. (PRIVESASOFOM, 2020).

### **Cartera Castigada**

La cartera castigada indica el hecho, en el cual un deudor no cumple con sus obligaciones de pago con respecto al crédito que realizó a una institución financiera, además, la entidad tiene la obligación de notificar a las autoridades como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sobre la situación del cliente y su retraso de pago, logrando alertar a otras entidades financieras sobre el riesgo que pueden correr al brindar crédito a dicho usuario.

Los tipos de cartera de acuerdo con el retraso de pagos:

- **Cartera morosa:** Es la deuda que cuenta con una demora de pago entre los 30 a 60 días.
- **Cartera vencida:** Esta cartera se define cuando existe un retraso del pago de las cuotas mensuales entre 61 y 90 días.
- **Cartera castigada:** La deuda castigada se produce al momento que existe una demora de pago de un crédito sobrepasando los 91 días.

Las carteras producidas por retrasos de pagos representan una situación muy difícil para las entidades financieras, debido a los intereses que se agregan a las cuotas y complican al cliente con respecto al cumplimiento del crédito. (Bautista, 2021)

### **Recuperación de Cartera**

La recuperación de cartera es entendida como el conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento, control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas. (Inmobiliaria Ruiz Perea, 2021, párrafo tercero)

## **Importancia sobre la recuperación de la Cartera**

“El objetivo principal de recuperar una cartera de crédito es eliminar el impacto negativo por incumplimiento de pago de las obligaciones crediticias de los clientes, para mantener un flujo de caja adecuado en la empresa que brinda el crédito.”  
(Credit Force, 2022)

## **Cobranza**

La cobranza es aquella acción que permite al acreedor obtener del deudor el pago de una deuda que se acordó anteriormente, el cobro de la contraprestación de bienes y servicios o el pago de un préstamo no forzosamente debe ser cancelado inmediatamente ya que regularmente se establecen cuotas en cada cierto periodo de tiempo. (Westreicher, 2020).

## **Tipos de Cobranza**

Dentro del proceso se identifica 4 tipos de cobranza:

- **Cobranza Preventiva:** Este cobro es realizado mediante un monitoreo desde la emisión de un crédito, remitiendo notificaciones sobre la fecha de pago y todo el proceso de comunicación es desarrollado moderadamente y con gentileza, con la finalidad de crear un hábito de pago por parte de los clientes.
- **Cobranza Administrativa:** Este tipo de cobranza surge a partir del atraso inicial de 1 a 30 días de mora, donde el proceso de cobro es realizado de manera interna por el área encargado en recuperar el crédito. De hecho, en esta etapa se recurre a las llamadas telefónicas y de ser necesario una visita presencial al domicilio de los clientes morosos.
- **Cobranza Extrajudicial:** Esta etapa entra en vigor después de los 30 días y hasta 90 días que el cliente no cancela el respectivo pago del crédito, en este proceso aparte de los intereses producidos por la deuda, el deudor deberá responder con los gastos de cobranza extrajudicial que se hayan generado durante todo el proceso, por otra parte, esta etapa de cobranza no es desarrollada dentro de los tribunales de justicia.

- **Cobranza Judicial:** Este proceso de cobranza surge al transcurrir los 90 días de que vence la fecha de pago del crédito, provocando que la institución imponga una demanda en contra del cliente deudor, es más, el tribunal de justicia será el encargado de mediar la situación y encontrar las posibles soluciones.

Además, este tipo de cobro conlleva tiempo y esfuerzo para ambas partes, pero en la mayoría del tiempo el acreedor corre con más gastos debido al proceso judicial. (Resendiz, 2021)

### **Estrategias de Cobranza**

- **Segmentación de clientes:** Es necesario segmentar a la cartera de deudores, en donde los clientes serán categorizados según el historial crediticio y el comportamiento con respecto a sus obligaciones.
- **Acciones motivadoras:** En esta estrategia es importante que el acreedor utilice medios de comunicación como las llamadas telefónicas y mensajes sobre el pago, asimismo, esto deberá ser realizado con sutileza con la finalidad de convencer al deudor y evitar la mora debido al atraso de la deuda.
- **Proponer nuevas alternativas de pago:** Entre sus soluciones sería adecuado establecer cuotas mínimas por un tiempo determinado, disminuir intereses y reestructurar el crédito, estas alternativas permitirán el desarrollo adecuado del cobro de deudas hacia los clientes morosos.
- **Implementar un software para cobranza:** Contar con aplicaciones y plataformas para el cobro de deudas permite que el acreedor se mantenga actualizado ante datos relevantes sobre el deudor como la fecha de nacimiento, el valor de las cuotas y el monto a pagar, lo cual es indispensable en la recuperación de la deuda.
- **Crear un plan de acción:** Para la optimización de cobranza es necesario la creación de planes de acción, el cual permitirá cobrar más rápido y de manera eficiente los créditos, además, es importante que un plan de acción sea monitoreada y actualizada constantemente si la institución desea recuperar la deuda adecuadamente.

- **Crear informes sobre la cobranza a clientes:** Esta estrategia direcciona al acreedor en la implementación de indicadores de gestión de cobranzas, logrando crear informes precisos que posteriormente serán analizados con la finalidad de aplicar mejoras en el proceso de cobro. (Bautista, 2021)

### **Índices financieros**

Los indicadores financieros son instrumentos que permiten medir varios factores dentro de una institución como la liquidez, la estabilidad y el nivel de endeudamiento, logrando desarrollar un análisis sobre la realidad financiera mediante la información y datos obtenidos, permitiendo así establecer medidas y acciones necesarias para el cumplimiento de metas y objetivos. (ACLEC, 2021)

### **Clasificación de los índices financieros**

Existen distintos tipos de indicadores que permiten medir y evaluar las actividades en una empresa, estos se identifican como indicadores de liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad.

### **Indicadores de liquidez**

El indicador de liquidez es una herramienta financiera que permite a los gerentes conocer qué tan líquida resulta ser la empresa. En otras palabras, si los ratios de liquidez de la compañía pueden hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. (BOLD, 2021)

### **Tipos de Indicadores de Liquidez**

- ✚ **Razón Corriente:** Este indicador mide la relación entre los activos corrientes y los pasivos corrientes, permitiendo comprobar la capacidad de cumplimiento de una entidad ante deudas a corto plazo.

#### **Fórmula:**

- Razón Corriente = Activos Corrientes / Pasivos Corrientes

- ✚ **Prueba Ácida:** Este ratio es más preciso, debido a que cuenta con la capacidad de demostrar la solvencia de la empresa en base a los recursos que realmente posee con la finalidad de comprobar si los deberes pueden o no ser resueltos en el tiempo establecido.

#### **Fórmula:**

- Prueba Ácida= (Activo Corriente – Inventarios) / Pasivos Corrientes

- ✚ **Razón de efectivo:** Este ratio se encarga de analizar la capacidad que posee una entidad en la adquisición de compromisos a corto plazo, asimismo, sin tener en cuenta el flujo de venta, el tiempo o la incertidumbre de los demás activos.

**Fórmula.**

- Razón de efectivo= Efectivo disponible (caja y banco) / Pasivos Corrientes

- ✚ **Ratio de liquidez de las cuentas por cobrar:** Este ratio permite determinar el periodo promedio donde las cuentas por cobrar se transforman en efectivo o forman parte del activo de la institución.

**Fórmula:**

- Periodo promedio de cobranza = cuentas por cobrar \* (Días del año (365) / Ventas anuales a crédito) (Araya, 2023)

- ✚ **Capital de trabajo neto:** Este indicador permite demostrar los recursos disponibles que una empresa posee para el financiamiento de las actividades diarias, logrando verificar su capacidad para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.

**Fórmula:**

- Capital de trabajo neto = Activos corrientes - Pasivos corriente. (Factoro, 2023)

**Indicadores de actividad:**

“Los indicadores de actividad son las razones financieras que permiten medir la eficiencia de una empresa en la utilización de sus activos, mediante el tiempo que tarda en recuperar la inversión realizada en ellos.” (Alegre, 2022)

- ✚ **Rotación de inventarios:** Este indicador permite medir la cantidad de veces que son utilizados los inventarios en una entidad.

**Fórmula:**

- Rotación de inventarios = costo de bienes vendidos / Inventarios

- ✚ **Periodo promedio de cobro:** Este indicador permite evaluar las políticas de crédito y cobro que las empresas mantienen incorporadas dentro de sus actividades.

**Fórmula:**

- $\text{Periodo promedio de cobro} = \text{Cuentas por cobrar} / \text{Ventas diarias promedio}$
- $\text{Periodo promedio de cobro} = \text{Cuentas por cobrar} / (\text{Ventas Anuales} / 365)$

✚ **Periodo promedio de pago:** Este ratio permite calcular el promedio de las cuentas por pagar, logrando identificar si la empresa es capaz de cumplir o no con el pago a sus proveedores.

**Fórmula:**

- $\text{Periodo promedio de pago} = \text{Cuentas por pagar} / \text{Compras diarias promedio}$
- $\text{Periodo promedio de pago} = \text{Cuentas por pagar} / (\text{Compras anuales} / 365)$

✚ **Rotación de activos totales:** Este indicador permite medir la eficiencia que una entidad maneja sobre los activos para generar ventas.

**Fórmula:**

- $\text{Rotación de activos totales} = \text{Ventas} / \text{Total de activos. (Valles, 2019)}$

**Indicadores de endeudamiento**

“Los indicadores de endeudamiento permiten medir y analizar la estructura de capital de una empresa, es decir, saber cómo se está financiando la compañía y cuál es el nivel de participación de sus accionistas dentro de este financiamiento.” (Echavarría Bayter, 2021)

✚ **Endeudamiento total:** Este ratio permite analizar el porcentaje de intervención que mantienen los acreedores dentro de la entidad.

**Fórmula:**

- $\text{Endeudamiento Total} = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$

✚ **Apalancamiento total:** Este indicador permite analizar el alcance que el patrimonio de una empresa posee para responder adecuadamente ante las obligaciones con terceros, asimismo, logra identificar la participación de los acreedores y socios en el financiamiento de los activos de la entidad.

### **Fórmula**

- $\text{Apalancamiento Total} = \text{Pasivo} / \text{Patrimonio}$

✚ **Apalancamiento a Corto Plazo:** Este indicador permite analizar el grado de responsabilidad que el patrimonio de una empresa posee, con la finalidad de cubrir las obligaciones contraídas a corto plazo.

### **Fórmula**

- $\text{Apalancamiento a Corto Plazo} = \text{Pasivo Corriente} / \text{Patrimonio}$

✚ **Razón de Deuda a Largo Plazo:** Este ratio permite examinar el grado de participación y los riesgos que se relacionan a los acreedores financieros de largo plazo.

### **Fórmula**

Razón de Deuda a Largo Plazo:  $\text{Pasivo No Corriente} / (\text{Pasivo No Corriente} + \text{Patrimonio})$  (Quevedo, 2018)

## **Indicadores de rentabilidad**

La rentabilidad financiera, es un indicador que sirve para medir tanto la rentabilidad de una empresa como la relación entre el beneficio neto y la cifra de fondos propios. Además, mide la capacidad que tiene una empresa en dar una remuneración a un inversor en función del capital que invierta. (Banco Santander, 2022)

Tipos de indicadores de rentabilidad

✚ **Rentabilidad Neta del Activo:** Este indicador permite medir la capacidad del activo que posee una empresa con respecto a la producción de las utilidades.

### **Fórmula:**

- $\text{Rentabilidad Neta del Activo} = (\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}) * (\text{Ventas} / \text{Activo Total})$

✚ **Margen Bruto:** Este ratio permite medir la rentabilidad de las ventas de una empresa en comparación con el costo de ventas, esto con el propósito de cubrir los gastos operativos.

### **Fórmula:**

- $\text{Ventas} - \text{Costos de Ventas} / \text{Ventas}$

- ✚ **Margen Operacional:** Este indicador permite analizar si la empresa es o no rentable, además, la utilidad operacional está relacionada por los gastos operacionales de administración y ventas.

**Fórmula:**

- Utilidad Operacional / Ventas

- ✚ **Margen Neto de Ventas:** Este indicador se encarga de medir la utilidad que una empresa obtiene por cada unidad de venta.

**Fórmula:**

- Margen Neto = Utilidad Neta / Ventas. (Mamian, 2023)

### 2.3. Conceptual

A través del análisis previo del proyecto, se ha desarrollado una lista de léxico más relevante y relacionado con las mismas, lo cual se utilizará para publicar términos que sean beneficiosos para la comprensión de los lectores, tomando en cuenta la importancia de su significado. Cabe aclarar que en este apartado las palabras servirán como soporte conceptual para aclarar dudas que puedan surgir, promoviendo así una comprensión clara, certera y concisa.

#### **Ahorros**

Es guardar una parte de dinero de los ingresos que percibe una persona o familia en una entidad financiera para futuras necesidades imprevistas al mismo tiempo estos ahorros se pueden convertir en inversiones que beneficia al usuario a largo plazo y mantener su dinero de forma segura.

#### **Cartera crediticia**

La cartera crediticia es el conjunto de préstamos y créditos que una institución financiera ha otorgado a sus clientes. Simboliza los activos y riesgos de la institución y su gestión adecuada es fundamental para asegurar la rentabilidad y solidez financiera.

#### **Crédito**

Es una operación financiera en donde una institución pone a disposición a que una persona pueda adquirir o solicitar una cantidad de dinero pactando un compromiso de que se devuelto el valor recibido más los intereses en una fecha determinada.

**Coactiva**

Es un proceso de seguimiento administrativo de las instituciones financieras donde una parte está conformada por el Estado, emitiendo la notificación para el cobro de las deudas de los socios que poseen un retraso en el pago, y en mucho de los casos se procede al embargo de sus bienes.

**Cooperativa**

Es una entidad empresarial que principalmente está basado con principios de cooperación y democracia, además, está conformado por personas físicas en donde los socios se unen de forma voluntaria para trabajar en comunión y la colectividad entera.

**Cuota**

Es el monto de dinero que se paga de forma específica y constante, habitualmente cuando se realizan un préstamo dentro de la entidad incluyendo los intereses, generalmente como parte del acuerdo pactado.

**Depósito bancario**

Los depósitos bancarios son una forma común de ahorro y permiten a los depositantes tener acceso a sus fondos cuando lo necesiten, al tiempo que brindan seguridad y protección para su dinero.

**Desembolso**

Es la acción de realizar un pago o transferencia de fondos para cumplir con una obligación financiera. Puede ocurrir en una variedad de contextos y se refiere a la provisión real de dinero u otros recursos financieros como parte de una transacción o promesa.

**Equifax**

Es una aplicación factible que utilizan algunas instituciones bancarias para verificar el historial crediticio de una persona y saber si puede o no acceder a un crédito bancario.

**Garante**

Es una persona natural o jurídica que se responsabiliza de una obligación de manera voluntaria en nombre de otra persona para respaldar el pago de dicho acuerdo en caso de no cumplir el titular del compromiso.

**Gestión**

Es el conjunto de procesos que va encaminado hacia el buen manejo de la administración de una empresa, tomando en cuenta todos los recursos que posee con el objetivo de alcanzar el funcionamiento y estabilidad de una organización.

**Indicadores**

Es una herramienta que se utiliza para evaluar y mejorar los procesos de rendimiento con eficiencia y eficacia de una empresa, habitualmente estas tienen que ser medibles y alcanzables para tomar decisiones y alcanzar los objetivos propuestos.

**Multas**

Son sanciones que impone el ente al personal que conforma la institución por la infracción que se ha cometido en las responsabilidades y obligaciones de forma que esta situación no se repita, con la finalidad mantener un orden y disciplina adecuada.

**Rentabilidad**

Es cuando una empresa tiene capacidad suficiente en los activos y puede solventarse en el mercado financiero, de tal manera que posee ganancias suficientes como para solventar y brindar beneficios a sus socios.

**Sanciones**

Son medidas disciplinarias que se aplica a los funcionarios de la institución, en tal caso de un incumplimiento de las normas, políticas en el ámbito laboral, de tal manera que permiten resguardar la integridad y los intereses de la entidad.

**Servicios**

Son actividades intangibles que están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios dependiendo de las acciones que realicen las entidades, ya sean financieros o no financieros.

**Socios**

Son personas naturales o jurídicas con o sin fines de lucro que forman parte de una organización o empresa que se asocian con el fin de aportar con capital para fines de crecimiento económico y social.

### **Tasa de interés**

Es un porcentaje que se agrega a un capital cuando se realiza un préstamo en un tiempo determinado, pero al mismo tiempo esta tasa de interés podría variar dependiendo de la institución financiera y del mercado.

### **Tasa pasiva**

Es una tasa de interés que paga la institución por un servicio que realizan los socios por medio de una inversión o depósitos a plazo fijo en una fecha determinada por ambas partes, permitiendo garantizar el dinero de manera segura.

## **2.4. Legal**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

#### **Título VI**

#### **Régimen de Desarrollo**

#### **Capítulo Cuarto**

#### **Soberanía económica**

#### **Sección Primera**

#### **Sistema Económica y Política Económica**

**Art. 283.-** El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine (...). (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.137)

#### **Sección Octava**

#### **Sistema financiero**

**Art 308.** Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para

fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura (...). (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.143)

**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. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.143)

**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 de los micros, 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. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.144)

## **CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO**

### **Capítulo 6**

#### **Sector Financiero Popular y solidario**

#### **Sección 2**

#### **De las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

**Art. 445.- Naturaleza y objetivos.** Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero popular y solidario. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p.61)

**Art. 447.- Capital social y segmentación.** El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00(ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p.61)

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

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p.61)

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

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

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p.61)

**Art. 454.- Control.** El control de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito se efectuará de acuerdo con los segmentos en las que se encuentren ubicadas. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014, p.61)

## **LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIO DEL SISTEMA FINANCIERO**

### **Título I**

#### **Del ámbito, Objeto y Principios**

**Art. 3.- Objeto.** - La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sistema Financiero, 2011, p.3)

### **Título III**

#### **Del Sector Financiero Popular y Solidario**

##### **Capítulo I**

###### **De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario**

**Art.78.- Sector Financiero Popular y Solidario.** - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sistema Financiero, 2011, p.14)

**Art. 79.- Tasas de interés.** - Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sistema Financiero, 2011, p.14)

##### **Sección I**

###### **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. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sistema Financiero, 2011, p.14)

**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 autorizado;
- 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 (...). (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sistema Financiero, 2011, p.15)

**Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.** - Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sistema Financiero, 2011, pp.16-17)

**Art. 94.- Información.** - Las cooperativas de ahorro y crédito pondrán a disposición de los socios y público en general, la información financiera y social de la entidad, conforme a las normas emitidas por la Superintendencia (...). (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sistema Financiero, 2011, p.17)

**Art. 95.- Sigilo y Reserva.-** Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente (...). (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sistema Financiero, 2011, p.17)

**ESTATUTO SOCIAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA**  
**TÍTULO PRIMERO**

**GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

**Artículo 1.- NATURALEZA Y OBJETO:** La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA en adelante denominada Cooperativa, actualmente funcionando, somete su actividad y operación al Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las regulaciones emitidas por el órgano regulador y a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades de personas con identidad cooperativa, formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios. (Estatuto Social Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. 2022, p. 4)

**Artículo 3.- OBJETO SOCIAL:** La Cooperativa tendrá como objeto social realizar intermediación financiera, observando tanto los principios del cooperativismo, como el de responsabilidad social con sus socios.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral, gremial o familiar. (Estatuto Social Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. 2022, p.4)

**Artículo 4.- ACTIVIDADES:** La Cooperativa podrá efectuar las operaciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, y las que establezcan el órgano regulador, de acuerdo al segmento al que pertenezca y en los términos de la autorización expresa otorgada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Estatuto Social Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. 2022, p.4)

**Artículo 6.- SOCIOS:** Son socios de la Cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de: tener la capacidad y voluntad de ahorrar.

Además deberán cumplir los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constarán en el Reglamento Interno. (...)

La Cooperativa podrá realizar las operaciones y prestar los servicios financieros de conformidad con el marco jurídico vigente. (Estatuto Social Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. 2022, p.5)

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 2.-** La Cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social. Las operaciones que la Cooperativa puede efectuar como giro del negocio son las siguientes:

Operaciones activas:

- 1.- Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
- 2.- Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas;
- 3.- Otorgar préstamos a sus socios;
- 4.- Constituir depósitos en el sistema financiero nacional;
- 5.- Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales. (...) (Estatuto Social Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. 2022, p.22)

### **REGLAMENTO JURISDICCIÓN COACTIVA**

#### **CORPORACIÓN FINANZAS POPULARES**

#### **CAPÍTULO I**

#### **OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DELEGACIÓN**

**Art. 1.- OBJETO.** - El presente reglamento norma el ejercicio de la jurisdicción coactiva, por parte de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, para la recaudación de los créditos y de cualquier tipo de obligaciones a su favor o de terceros, adeudados por personas naturales y jurídicas, a nivel nacional. (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, p.2)

**CAPÍTULO II**  
**ORGANIZACIÓN Y ATRIBUCIONES DE FUNCIONARIOS DE LA**  
**DIRECCIÓN DE COACTIVA**

**Art. 4.- ORGANIZACIÓN.-** El funcionario Ejecutor de Coactiva que haya recibido la correspondiente delegación del Director General de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, será responsable de planificar, controlar, organizar y supervisar los procesos coactivos destinados a recuperar los créditos y cualquier tipo de obligaciones a favor de la entidad o de terceros, para el efecto, designará Secretarios Abogados que asistirán en el procedimiento, de entre los servidores de la Corporación que tengan título de abogado/a o doctor/a en jurisprudencia o a los estudios jurídicos, empresas y/o abogados externos contratados para el efecto. (...) (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, p.3)

**Art. 5.- FUNCIONES DEL EJECUTOR DE COACTIVA.** - Para ser Ejecutor de Coactiva se requiere ser servidor de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, que acredite el título de Doctor/a en Jurisprudencia o Abogado/a, y sus funciones, entre otras, serán las siguientes: (...)

- b) Designar a los funcionarios que coadyuven en la gestión de los procedimientos coactivos entre ellos, secretarios abogados, citadores, notificadores, depositarios y peritos;
- c) Distribuir el trabajo a los gestores procesales de la Dirección de Gestión de Coactiva a través de actas y/o documentos debidamente firmados;
- d) Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en la Ley, este Reglamento y demás normas pertinentes y vigilar que los demás servidores relacionados con los procesos, los cumplan.
- e) Activar los procesos coactivos por cada una de las obligaciones sujetas al procedimiento coactivo;
- f) Ordenar las medidas cautelares que fueren necesarias;
- g) Conocer y firmar todas las providencias que se tramitan en los procesos coactivos, dentro de la esfera de su competencia;
- h) Corregir o convalidar las omisiones o errores de hecho o de derecho cometidas en el proceso administrativo coactivo;(…). (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, p.3)

**CAPÍTULO III**  
**REQUISITOS Y TRÁMITE PREVIO A LA EJECUCIÓN DE LA**  
**COACTIVA**

**Art. 13.- DE LA ORDEN DE COBRO.** - Toda Orden de Cobro emitida para el Ejercicio de Jurisdicción Coactiva, constituye la disposición impartida por el Director General, constante en la respectiva resolución, oficio o memorando, para que se proceda al inicio del procedimiento coactivo como dispone el Código Orgánico Administrativo. (...) (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, p.7)

**CAPÍTULO IV**  
**DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO**

**Art. 20.- EMISIÓN DE ORDEN DE PAGO.-** Una vez verificado el incumplimiento del requerimiento de pago voluntario y validada la documentación recibida, el Ejecutor de Coactiva dictará la orden de pago, para que la o el deudor y/o sus garantes o representantes legales de ser el caso, paguen la obligación o dimitan bienes dentro del término de tres días contados desde el siguiente día al de la notificación, apercibiéndoles que de no hacerlo se embargarán bienes equivalentes a la obligación, intereses, costas procesales y otros recargos accesorios que se generen en el proceso coactivo. (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, pp.9-10)

**Art. 22.- NOTIFICACIÓN Y/O CITACIÓN.** - Es el acto por el cual se comunica a la persona interesada o a un conjunto indeterminado de personas, el contenido de la orden de pago, para que las personas interesadas estén en condiciones de ejercer sus derechos. (...) (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, p.10)

**Art. 25.- RESPONSABILIDAD.** - La citación o notificación, por gestión directa o delegada, se efectuará bajo responsabilidad personal del servidor público o privado determinado para el acto, quien dejará constancia en el expediente del lugar, día, hora y forma de notificación. (...) (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, p.10)

**Art. 34.- INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE PAGO.** - En caso de no pago de uno de los dividendos, sean éstos consecutivos o no por parte del deudor, la Dirección Financiera notificará a la Dirección de Gestión Coactiva el incumplimiento del convenio para el inicio o continuación del proceso coactivo con la orden de pago, o lo que corresponda con la prosecución del mismo en la etapa procesal pendiente a la fecha de aceptación de las facilidades de pago. (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, p.13)

**Art. 39.- REALIZACIÓN DEL EMBARGO.** - El embargo se registrará por las normas establecidas para el efecto, el Código Orgánico Administrativo, Código Orgánico General de Procesos, en lo que fuere aplicable y por este Reglamento.

Si la obligación no fuere pagada, o no se hubiese realizado un convenio escrito de facilidades de pago o si no se hubiere dimitido bienes para el embargo en el término legal o si la dimisión fuere maliciosa, o si los bienes estuvieren situados fuera del país o no alcanzaren para cubrir el crédito; el Ejecutor de Coactiva ordenará el embargo de los bienes inmuebles, títulos de acciones, valores fiduciarios, joyas, frutos o rentas, dinero, secuestro, créditos o derechos del deudor, establecimientos o empresas comerciales, agrícolas o industriales, o cualquier tipo de bienes si los hubiere a través del Depositario. (...). (Reglamento Jurisdicción Coactiva, 2019, p.15)



**Figura 2**

*Agencia Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.*



**Nota:** *Imagen tomada por Rosa Peña, Janneth Santillán.*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda, se encuentra ubicada por la calle Salinas entre Cándido Rada y Azuay, del cantón Guaranda, provincia Bolívar.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

En el presente capítulo se plasmará sobre los diferentes tipos de investigación, enfoque y método, técnicas, universo, población y muestra que tienen relación con el proyecto de investigación, lo cual servirá para determinar con que índole se relaciona, de tal manera que una vez se haya concluido con la revisión de la literatura y la recopilación de datos. El trabajo se respaldará bajo criterios y pensamientos de autores siendo objeto de estudio en el cual se aplicará en el tema de investigación.

#### **3.1. Tipo de Investigación**

##### **3.1.1. Investigación Bibliográfica**

Se empleó la investigación bibliográfica, porque se recabó información fidedigna de bases teóricas, tanto de libros físicos como digitales que van acorde al tema de investigación, de tal manera permitiendo contemplar el estudio de forma organizada, analizada y sintetizada dando respuesta al problema planteado.

##### **3.1.2. Investigación Documental**

Se aplicó este tipo de investigación documental porque permitió acceder a documentos académicos y artículos científicos que aportaron específicamente al campo de estudio, ayudando a identificar referencias pertinentes relacionadas a la problemática que se presentó sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., facilitando una recopilación de información esencial para el desarrollo de esta investigación de manera completa.

##### **3.1.3. Investigación de Campo**

Es una investigación de campo ya que permitió el estudio del lugar de los hechos, logrando involucrarse directamente con el personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de tal manera se pudo averiguar el problema y la raíz del mismo, permitiendo descifrar el porqué de ciertas inconsistencias en la parte de los procesos crediticios conllevando así a la solución de los problemas presentados.

## **3.2.Enfoque de la Investigación**

### **3.2.1. Cualitativo**

Es cualitativo porque se comprendió la situación de problema, por lo tanto, responde a una clasificación y valoración de las cualidades sobre el ámbito de la investigación, por tal motivo se utilizó este enfoque, ya que interpreta los resultados obtenidos de la entrevista que se realizó al Jefe de oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

### **3.2.2. Cuantitativo**

Es cuantitativo porque se refiere a la cantidad o que es susceptible de ser representada numéricamente, es por eso que se utilizó este enfoque para dar respuesta a los datos que se obtuvieron de la encuesta al personal que forma parte del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tales valores se representan mediante tabulaciones y gráficos que reflejan datos reales para su respectivo estudio.

## **3.3.Métodos de Investigación**

### **3.3.1. Método Deductivo**

Se utiliza este método deductivo porque permitió validar los resultados mediante la construcción de argumentos y a su vez la comprensión de las implicaciones sobre las teorías. Permitiendo un razonamiento lógico y estructurado, lo que contribuye a la solidez y validez de los resultados obtenidos en la investigación con respecto a la temática que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

### **3.3.2. Método Descriptivo**

Se ejecuta el método descriptivo porque se detalla el comportamiento de las variables dentro la investigación, esto se realizó mediante el uso de las técnicas como la observación directa, encuestas y entrevistas en las cuales se especificaron los efectos producidos en relación con la problemática que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

## **3.4.Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

Son las herramientas que permiten al investigador recolectar información necesaria para el desarrollo adecuado del proyecto de investigación entre ellos se encuentra la encuesta, la entrevista y, por último, la observación.

### **3.4.1. La Encuesta**

Para el presente estudio de investigación se aplicó este tipo de procedimiento, el cual permite obtener información a través de una serie de preguntas cerradas, recolectando las opiniones que los miembros de la comisión de créditos y el sector financiero mantienen acerca de los procesos crediticios que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

### **3.4.2. La Entrevista**

Dentro del proyecto de investigación, esta técnica permite crear un entorno directo de diálogo con el jefe de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., logrando obtener información pertinente y relevante a través de la experiencia personal que mantiene sobre los efectos del proceso de crédito en la gestión de la cartera.

### **3.4.3. La Observación**

Esta técnica de recolección de datos facilita el alcance de información necesaria a través de la acción de visualizar directamente el campo de estudio, identificando en primera instancia el proceso crediticio que la Cooperativa desarrolla dentro del el área de crédito.

## **3.5. Universo, Población y Muestra**

### **3.5.1. Universo**

El universo dentro del proyecto de investigación está compuesto por todo el personal que constituye la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ubicada en el cantón Guaranda, provincia Bolívar.

### **3.5.2. Población**

La población del estudio se aplica a 9 colaboradores que forman parte del área del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

### **3.5.3. Muestra**

La muestra está compuesta por 9 colaboradores debido que se encuentran relacionados con los procesos crediticios, para esto se requirió la implementación de un muestreo No Probabilístico Selectivo, permitiendo seleccionar la muestra según el criterio planteado de la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

Además, se toma en consideración para la muestra la misma cantidad que posee la población, debido a la pequeña cantidad que es observada dentro de la población.

### **3.6. Procesamiento de la Información**

Toda la información obtenida en el transcurso de la investigación mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recopilación de datos es procesada a través de programas informáticos, en los cuales se resaltan a Microsoft Word donde se registra todo el proceso del proyecto de investigación, por otra parte, Microsoft Excel permite el diseño de tablas, gráficos y tabulaciones de carácter estadístico, estas aplicaciones ofrecen una adecuada comprensión sobre el contenido total que posee el proyecto investigativo. Además, se requirió el apoyo de la aplicación IBM SPSS Statistics para la realización y obtención del Chi-Cuadrado, esta aplicación arrojó resultados por la hipótesis más conveniente, donde resultó ser la más viable para el progreso del proyecto de investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados**

##### **4.1.1. Análisis e interpretación de la entrevista**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### **ENTREVISTA**

**DIRIGIDO A:** Jefe de Agencia

**Encuestadoras:**

- Rosa Peña
- Janneth Santillán

**OBJETIVO:** Recopilar información para identificar los procesos de créditos que se está llevando a cabo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., con la finalidad de obtener una visión eficiente y se opte por mejorar el proceso de otorgamiento de crédito, atendiendo a las necesidades de los socios y procurando que el acceso al crédito se realice de forma ágil y segura, encaminando el manejo hacia una buena gestión de la cartera.

#### **1. ¿Qué tipos de productos y servicios financieros y no financieros ofrece la Cooperativa?**

De acuerdo con la entrevista realiza, el Jefe de Agencia mencionó una gran variedad de productos y servicios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ofrece en la agencia de Guaranda, los cuales son:

#### **Financieros**

Ahorros

- Ahorro a la Vista
- Ahorro Alcancía

Inversiones.

- Depósito a Plazo Fijo.

Créditos

- Microcrédito.

- Crédito de Consumo.
- Crédito Productivo.

### **No financieros**

- Luz
- Agua
- Teléfono convencional
- Claro
- Movistar
- Pensiones Alimenticias
- Depósitos de cheques
- R.U.C
- R.I.S.E
- I.E.S.S
- Depósitos Interbancarios
- Recargas Móviles
- SUPA
- Internet
- Matrícula Vehicular
- Traspaso Vehicular
- Multas de tránsito
- Impuesto predial
- Oriflame
- TV cable
- Avon
- Yanbal
- Bono de Desarrollo Humano
- Giros Internacionales
- Pago de tarjetas de crédito
- Depósito de otras entidades financieras

Los servicios financieros y no financieros mencionados anteriormente se encuentran plasmados en el portal oficial de la Cooperativa donde serán encontrados y visualizados por los socios o aquellas personas interesadas, además, estos servicios se encuentran dentro del manual de procesos y reglamento de crédito que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece a la Cooperativa en la agencia Guaranda.

## **2. ¿Cuáles son los tipos de créditos que se realizan dentro de la Cooperativa y cuál es el más demandado y por qué?**

Los tipos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Guaranda son:

- Crédito Productivo
- Crédito Consumo
- Microcrédito

Según la entrevista realizada, se manifiesta que el crédito más demandado es el microcrédito debido a sus sub-segmentos que son:

- ❖ Minorista con una tasa de interés del 21% (crédito familiar)
- ❖ Acumulación simple con una tasa de interés del 19,75% (crédito a emprendedores) destinado a financiar actividades de producción o comercial en pequeñas escalas, cuya fuente principal de pago constituye de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.
- ❖ Acumulación ampliada con una tasa del 17,99% (crédito de inversión) que consiste en la misma manera, solo que se diferencia en la tasa de interés que a partir del segundo crédito se concede con el 16% de interés, es por eso que el crédito más solicitado por los socios es el microcrédito.
- ❖ Sub-segmento correspondiente destinado a financiar el Microcrédito Agrícola y Ganadero con un interés del 18,40% ofrecido a aquellos socios que se dedican a actividades agrícolas y ganaderas.
- ❖ Credi-confianza Recurrente con una tasa de interés del 16%.
- ❖ Credi-Reactivación con un interés del 14,90%.
- ❖ Crédito sin Garante con una tasa de interés del 18%.

**3. ¿Describe cuáles son los procesos de crédito que se realizan para el debido otorgamiento de un crédito?**

Según la entrevista elaborada al Jefe de Agencia, donde describe una serie de procesos que la cooperativa realiza con la finalidad de otorgar un crédito, empezando de la siguiente manera:

- Primeramente, se revisa el buró de crédito, la función judicial y el registro civil, una vez realizado estos detalles se verifica y se confirma si el socio está apto o no para el crédito, en tal caso de ser idóneo se solicita los requisitos dependiendo del producto que ellos necesiten, donde pueden elegir un crédito productivo ya sea de consumo o microcrédito.
- En segunda instancia, una vez llenado los requisitos se verifica si los documentos están de manera legal y justificable los ingresos, luego se arma la carpeta, enviando así al asesor a fin de que realice la inspección (verificación de campo), una vez realizado la verificación, el asesor entregará la ficha de inspección al analista una vez validado los documentos con los datos del socio.
- Como tercer paso, se procede a ingresar las carpetas al sistema y se envía a la fábrica de crédito de la matriz de Ambato para la debida evaluación y aprobación del crédito una vez confirmada por la misma.
- Finalmente, se procede al desembolso del crédito, donde se llamará al socio y garante para los acuerdos como las firmas del crédito y por ende se retire el dinero, ya sea mediante efectivo o transferencias.

De acuerdo con la información obtenida del entrevistado sobre los procesos de crédito, se denotó que dentro del área de crédito no existe una adecuada especificación tanto de los procesos como los procedimientos, esto puede tener un impacto negativo hacia la Cooperativa.

**4. ¿Qué procedimientos dentro del proceso de promoción y precalificación de crédito cree el más importante y por qué?**

Según la entrevista realizada al Jefe de Agencia, este manifiesta que un procedimiento en la promoción de crédito es contactar mediante llamadas al socio que posee un 20% o 30% de cancelación de un crédito, esto con la finalidad de ofrecer un nuevo préstamo igual o mayor al crédito que anteriormente haya realizado. Sin embargo, es importante recalcar que los porcentajes para la precalificación del crédito son bajos, por ende, se requiere una evaluación constante de los socios a quienes se les desea promocionar nuevos créditos, verificando la capacidad de pago, historial crediticio y sus ingresos.

**5. ¿Qué documentos son necesarios para respaldar una solicitud de crédito?**

Con respecto a la entrevista al Jefe de Agencia, se recalca que los documentos más importantes son: la copia de cédula y papeleta de votación, la planilla de luz, certificado de trabajo, copia de escritura y pago predial, estos documentos son los que respaldan una solicitud de crédito.

De acuerdo con la información obtenida es primordial que el área de crédito también se enfoque en documentos (comprobantes de ingreso, referencias personales y comerciales) que, aunque no lo aparentan resultan necesarios, los cuales permiten evaluar la capacidad de pago, esto con el propósito de determinar si el socio es capaz de cumplir con las respectivas obligaciones crediticias.

Los documentos que respaldan una solicitud de crédito se encuentran detallados en el anexo 5 de requisitos generales para créditos.

**6. ¿Cuánto tiempo suele tomar el proceso de aprobación de crédito desde la presentación de la solicitud hasta el desembolso?**

Según la entrevista realizada se manifiesta que la aprobación de un crédito se demora 72 horas (es decir 3 días) y para el desembolso depende del tiempo en que los socios se encuentren disponibles para la liquidación. Por lo cual, es fundamental recalcar el tiempo es un factor elemental dentro del proceso de crédito, por lo tanto, las 72 horas no resulta tan favorable para los socios, además se resalta que en algunas cooperativas el proceso de aprobación hasta el desembolso se desarrolla regularmente en 48 horas.

**7. ¿Cuáles son las prácticas que se consideran buenas para garantizar la protección de datos en el proceso de recuperación de crédito?**

Según el entrevistado, este supo mencionar sólo los procedimientos que se desarrollaban en el proceso de recuperación de crédito y no las buenas prácticas que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., debe mantener para garantizar la protección de datos en dicho proceso, por lo tanto, es esencial resaltar que una correcta práctica se define en la codificación de los socios y el acceso restringido donde solo el personal autorizado puede ingresar al sistema de información de los socios, lo que permitirá resguardar la integridad y confidencialidad de los datos personales del usuario.

**8. ¿Bajo su dirección qué estrategias se han implementado para optimizar el proceso de crédito?**

Según la entrevista, se manifiesta que bajo su dirección como Jefe de oficina para optimizar el proceso de crédito, una de las estrategias que se ha realizado es que el personal del área de crédito lleve documentos hacia sus hogares y en muchas ocasiones para agilizar el proceso se recomienda a los socios presentar todos los documentos solicitados y de forma correcta, a partir de esto el personal se encarga de llenar la hoja de la solicitud de crédito, recalando que es un procedimiento que no debe ser realizado por alguien del área crediticio y sólo por el usuario solicitante.

**9. ¿Cree usted que el manual de procesos de crédito de la Cooperativa requiere nuevas mejoras y por qué?**

Según la entrevista realizada, se menciona que si se necesita de nuevas mejoras por ejemplo la disminución del tiempo en la aprobación del crédito y la optimización de los procesos crediticios, los cuales son factores indispensables y al mejorarlos esto permitirá agilizar no solo las actividades sino también la consecución de las metas y objetivos permitiendo satisfacer las necesidades de los socios y al mismo garantizar la adecuada gestión de la cartera de crédito.

**10. ¿Qué opciones están disponibles para la reestructuración de créditos y cómo funciona ese proceso?**

Según la entrevista realizada se manifiesta que el socio debe estar en calificación E “Nivel de riesgo de pérdida”, además debe estar fuera de los 91 días de retraso del pago y este proceso funciona previa autorización de la fábrica de crédito, en caso de una aprobación concedida por la fábrica, el Jefe de Agencia comunicará al área de crédito sobre reestructuración del crédito que beneficiará al socio.

**11. ¿A su criterio detalle la causa principal por la que se presenta morosidad en la recuperación de crédito?**

Según la entrevista realizada, el Jefe de Agencia declara que las causas principales son: Créditos mal colocados, el asesor infla datos o ingresos y en muchas ocasiones documentos caducados de los socios. Por lo tanto, cuando se alteran las cantidades o datos antes mencionados, esto se debe por falta de supervisión hacia los procedimientos y políticas establecidas dentro del proceso de crédito por parte del personal lo que provoca la incidencia de morosidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**12. ¿Cuáles fueron los resultados que se obtuvieron en la colocación y recuperación de crédito el año 2022 y como influyó en los objetivos?**

Según la entrevista realizada, se reveló que los resultados obtenidos fueron estables en la colocación y recuperación de crédito en la Cooperativa. Sin embargo, contar con resultados estables demuestran una situación poco favorable para la institución, por lo tanto, a fin alcanzar un resultado óptimo y eficiente es indispensable la mejora del proceso crediticio como factor primordial en la gestión de la cartera, garantizando la disminución de la morosidad y la estabilidad financiera.

#### 4.1.2. Análisis e interpretación de la encuesta

##### 1. ¿Dentro del área de crédito, se ejecuta de manera eficiente los procesos crediticios?

**Tabla 4**

*Eficiencia de los procesos crediticios*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	62%
A veces	3	38%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** Según los datos obtenidos se puede conocer que el 62% representa al total de 5 trabajadores que ejecutan de manera eficiente los procesos crediticios, mientras tanto, existe un 38% que corresponde a 3 empleados del área de crédito que no ejecutan debidamente los procesos.

**Interpretación:** Al observar los datos obtenidos mediante la encuesta, se puede interpretar que existe una parte significativa del personal que no ejecuta adecuadamente los procesos crediticios, provocando un desbalance en el área de crédito, por lo tanto, surge la necesidad de mejorar los procesos mediante la especificación de los procedimientos.

##### 2. ¿Qué tan frecuente reciben reclamos por la demora en el proceso crediticio por parte de los socios?

**Tabla 5**

*Reclamo del Proceso Crediticio*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
A veces	8	100%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** De acuerdo con la encuesta, se pudo identificar que el 100% del personal ubicado en el área de crédito reciben a veces reclamos por la demora en el proceso crediticio por parte de los socios.

**Interpretación:** Mediante los datos obtenidos se puede interpretar la existencia frecuente de reclamos sobre el proceso crediticio, esto provoca la insatisfacción de los socios ante un proceso con demoras, donde surge la necesidad de implementar la optimización de cada proceso mediante flujogramas que permitirán satisfacer las necesidades de los usuarios.

### 3. ¿Cumplen debidamente las políticas establecidas en el manual de procesos de crédito?

**Tabla 6**

*Políticas del manual de procesos de crédito*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	50%
A veces	4	50%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** Con los datos conseguidos, se pudo conocer que el 50% figura a 4 empleados del área de crédito que cumplen de forma correcta las políticas establecidas en el manual de procesos de crédito, por otro lado, se denota el 50% que representa a 4 trabajadores que no acatan debidamente las políticas del manual antes mencionado.

**Interpretación:** De acuerdo con los datos obtenidos se logra interpretar que las políticas del manual de procesos de crédito no son cumplidas en su totalidad, este tipo de resultado puede afectar a la institución debido a la poca importancia que el personal da a las políticas del manual, por consiguiente, esto provoca que el proceso crediticio no sea ejecutado correctamente, por lo tanto, se necesita que los empleados se rijan estrictamente a las normativas impuestas dentro del manual de crédito.

**4. ¿El personal del área de crédito cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, tecnológicos y financieros) en la realización del proceso crediticio?**

**Tabla 7**

*Recursos en el proceso crediticio*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	5	62%
A veces	3	38%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** Según la encuesta aplicada, se logró conocer que el 62% constituye a 5 empleados del área de crédito que mencionan contar con todos los recursos necesarios en la realización del proceso crediticio, mientras que el 38% representa a 3 trabajadores que indican no contar con todos los recursos necesarios para el respectivo proceso de crédito

**Interpretación:** Mediante la encuesta aplicada, se identifica que una pequeña parte del personal no cuenta en ocasiones con los recursos necesarios, esto puede conducir y provocar que el proceso de crédito no sea desarrollado en el tiempo y en la forma adecuada, por lo cual surge la necesidad resaltar su importancia ante el Jefe de Agencia sobre la adquisición y renovación de recursos a fin de brindar un servicio eficiente a los socios de la Cooperativa.

**5. ¿Se desarrolla todos los procedimientos que intervienen en la promoción y precalificación de créditos?**

**Tabla 8**

*Promoción y precalificación de créditos*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	3	37%
A veces	5	63%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** De acuerdo con la encuesta aplicada, se verificó que el 63% representa a 5 colaboradores que mencionan realizar a veces los procedimientos en su totalidad sobre la promoción y precalificación de crédito, mientras, que el 37% simboliza a 3 trabajadores que recalcan realizar siempre todos los procedimientos que interviene en la promoción y precalificación de crédito.

**Interpretación:** A través de la encuesta aplicada, se logró denotar que existe una mayor parte de los encuestados que omiten realizar en su totalidad todo los procedimientos que intervienen en el proceso de promoción y precalificación de crédito, esto puede provocar riesgos crediticios como la otorgación de préstamos inadecuados llegando a crear morosidad en un nivel mayor, afectando así la estabilidad financiera.

Por lo tanto, se sugiere al personal regirse y revisar de manera estricta los procedimientos que intervienen en el proceso de promoción y precalificación de crédito establecidos en el manual de procesos de crédito.

## 6. ¿La Cooperativa realiza un control y seguimiento a los procesos crediticios a fin de evaluar el cumplimiento de objetivos y/o metas?

**Tabla 9**

*Control y seguimiento a los procesos crediticios*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
A veces	8	100%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	8	100%

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** De acuerdo con la encuesta aplicada, se identificó que el 100% representa a colaboradores, los cuales mencionaron que solo a veces la Cooperativa realiza el respectivo control y seguimiento a los procesos crediticios que permiten el cumplimiento de las metas.

**Interpretación:** Mediante la encuesta aplicada al personal del área de crédito se verificó que la Cooperativa no realiza de manera frecuente el control y seguimiento hacia los procesos crediticios, lo que provoca el riesgo de no detectar a tiempo algún error en cada proceso en la otorgación de crédito.

Por lo tanto, esto es necesario fomentar la implementación de estrategias de monitoreo dentro del área de crédito a fin de brindar un servicio creditico de calidad.

**7. ¿Los documentos receptados para la calificación del crédito son analizados y revisados transparentemente?**

**Tabla 10**

*Transparencia en la calificación del crédito*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	50%
A veces	4	50%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** De acuerdo con la encuesta aplicada, se logró identificar que el 50% representa a 4 colaboradores que mencionan siempre revisan y analizan los documentos receptados para la calificación del crédito de manera transparente, mientras tanto el 50% simboliza a 4 trabajadores que indican revisar a veces los documentos de manera adecuada para la calificación del crédito.

**Interpretación:** Con las opiniones obtenidas a través de la encuesta, se comprueba que los documentos receptados para la calificación del crédito no son revisadas en su de forma adecuada por una parte significativa del área de crédito, esto puede contraer problemas a la Cooperativa, debido a lo esencial que resulta examinar cada documento presentado por el socio con la finalidad de comprobar su autenticidad y desarrollar cada proceso de manera eficiente.

**8. ¿El tiempo en que se procesa la aprobación del crédito en la Cooperativa cumple con las expectativas del socio?**

**Tabla 11**

*Aprobación del crédito en la Cooperativa*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	50%
A veces	4	50%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** Con la aplicación de la encuesta, se comprobó que el 50% figura a 4 colaboradores que mencionan que el tiempo en que se procesa la aprobación del crédito siempre cumple con las expectativas del socio, por otro lado, el 50% representa a 4 trabajadores que indican que solo a veces el tiempo en que se procesa la aprobación del crédito cumple en mínima parte con las perspectivas del socio.

**Interpretación:** A través de la encuesta aplicada se pudo verificar que el tiempo en que se procesa la aprobación del crédito no cumple en gran parte con las expectativas de los socios, llegando a provocar la insatisfacción de algunos usuarios esto fue corroborado por una parte del personal, por lo tanto, es importante recalcar que el tiempo en el proceso crediticio es un factor clave y necesario para satisfacer las necesidades del socio.

### 9. ¿Con qué frecuencia la cartera crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo?

**Tabla 12**

*Riesgo en la cartera crédito*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
A veces	5	62%
Nunca	3	38%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** A través de la aplicación de la encuesta, se comprobó que el 62% representa a 5 colaboradores que indican que la cartera de crédito se ha encontrado en riesgo algunas veces, mientras que el 38% constituye a 3 trabajadores que mencionaron que la cartera de crédito de la Cooperativa no se ha encontrado en riesgo.

**Interpretación:** De acuerdo con la encuesta realizada se comprueba que la cartera de crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo algunas veces, demostrando así un altibajo que es provocado por la falta de procedimientos adecuados y el seguimiento crediticio, por tanto, se necesita una evaluación crediticia sólida con la finalidad de determinar la viabilidad y el riesgo al otorgar un crédito.

## 10. ¿Qué tan difícil es recuperar los créditos vencidos?

**Tabla 13**

*Créditos vencidos*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy difícil	0	0%
Difícil	8	100%
Fácil	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** Con la aplicación de la encuesta, se reconoce que el 100% que representa al total de los 8 colaboradores del área de crédito establecen que existe una dificultad en la recuperación de los créditos vencidos.

**Interpretación:** A través de los resultados obtenidos por parte de los encuestados, se logra comprobar sobre la dificultad que posee el personal del área de crédito en la recuperación de los créditos vencidos, demostrando que el proceso de recuperación cuenta con obstáculos complicados, lo cual es provocado por la políticas de recuperación crediticia impuesta por la Cooperativa, también influye la situación financiera del socio, por lo tanto es necesario fomentar una comunicación efectiva con el deudor, la negociación de convenios de pago y lo fundamental es la revisión y actualización de procedimientos de recuperación de crédito.

## 11. ¿Con que frecuencia la Cooperativa recurre al proceso de cobranza judicial?

**Tabla 14**

*Cobranza judicial*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	2	25%
A veces	6	75%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Nota.** Encuesta aplicada al personal del área de crédito.

**Análisis:** A través de la aplicación de la encuesta, se demostró que el 75% representa a 6 colaboradores que indican que la Cooperativa a veces recurre al proceso judicial, mientras que el 25% constituye a 2 trabajadores, es decir, una pequeña parte donde señala que la Cooperativa recurre al proceso de cobranza judicial.

**Interpretación:** De acuerdo con la encuesta realizada, se pudo identificar una pequeña de los encuestados que recalca sobre la frecuencia en que la Cooperativa recurre a un proceso de cobranza judicial, esto se debe a la irresponsabilidad de pago por parte de algunos deudores, por lo tanto se necesita fomentar la constitución de procedimientos claros para el manejo de la morosidad y una adecuada documentación sólida para respalda los créditos vencidos a fin de cumplir con los objetivos institucionales.

#### **4.2. DISCUSIÓN**

De acuerdo con la entrevista y encuesta aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mediante la colaboración del personal del área de crédito y el jefe de agencia se conoció sobre una información muy apreciable para el presente estudio, denotando que la Cooperativa ofrece una gran variedad de servicios financieros y no financieros, además de los tipos de crédito que la entidad abarca y promociona a la sociedad en general, de esto resalta el microcrédito ya que aquel crédito es mayormente demandado por los socios, cabe recalcar que el encargado de la Cooperativa en la agencia Guaranda pronunció aspectos de gran importancia donde los procesos relacionados al otorgamiento de crédito son conocidos de pie a cabeza tanto por el personal del área como por el jefe de agencia, pero existe un inconveniente el cual es que los procesos de crédito no se encuentran plasmados dentro del manual de procesos y reglamentos de crédito.

Por otro lado, se conocieron sobre las estrategias impuestas de manera temporal por el jefe de agencia en el área de crédito, reconociendo que tales prácticas no se consideran del todo adecuadas dentro de un ambiente laboral, asimismo, se identificó que algunas respuestas se basaban de acuerdo al manual de procesos y reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mientras que otras contestaciones emitidas por el jefe no se regían de acuerdo a los reglamentos establecidos por la institución.

Por lo tanto, es necesario reconocer que el tiempo en la aprobación de crédito va de acuerdo a las revisiones de los documentos que el personal requiere con el propósito de comprobar la validez total con respecto a los documentos receptados por los socios.

Además, se determinó que el proceso crediticio requiere de mejoras que permitan satisfacer las necesidades de los socios, logrando así alcanzar las metas y objetivos institucionales. Asimismo, se verificó que los procesos no se encuentran detallados de manera específica y esto puede provocar retrasos en las actividades laborales dentro del área de crédito, además, la revisión de documentos en la calificación del crédito, el tiempo en la aprobación del crédito, son aspectos que deben ser mejorados con la finalidad de optimizar el proceso crediticio.

Por otra parte, se identificó inconvenientes a causa del proceso en la recuperación de crédito, esto ha producido problemas al personal que labora en el área de crédito con respecto a la realización de sus actividades como también la insatisfacción de algunos socios, por lo tanto, se recalca la importancia de actualizar los procedimientos llegando a detallar de manera específica cada proceso. También, se detectó que las políticas, principios y demás aspectos relevantes encontradas dentro del manual de crédito son omitidas por parte del personal, esto se da porque algunos colaboradores debido al tiempo de experiencia que mantienen realizan sus trabajos sin regirse a la guía establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Por lo tanto, el personal de la cooperativa cree que al mejorar y diseñar nuevos procesos detallados mediante flujogramas como también la imposición de regirse obligatoriamente hacia el manual de procesos de crédito, mejorará el rendimiento de los colaboradores en sus actividades diarias, lo que permitirá satisfacer las expectativas del socio y cumplir con sus objetivos, brindado así a la cooperativa una adecuada solvencia y estabilidad financiera.

#### **4.2.1. Comprobación de Hipótesis**

##### **Hipótesis Alternativa (H1)**

El diseño y mejora de los procesos crediticios beneficia la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.

##### **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)**

El diseño y mejora de los procesos crediticios no beneficia la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.

**Tabla cruzada ¿Cree usted que, dentro del área de crédito se ejecuta de manera eficiente los procesos crediticios? \*¿Con qué frecuencia la cartera crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo?**

**Tabla 15**

*Tabla cruzada*

			¿Con qué frecuencia la cartera crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo?		Total
			A veces	Nunca	
¿Cree usted que, dentro del área de crédito se ejecuta de manera eficiente los procesos crediticios?	Siempre	Recuento	5	0	5
		Recuento esperado	3,1	1,9	5,0
		% dentro de ¿Cree usted que, dentro del área de crédito se ejecuta de manera eficiente los procesos crediticios?	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de ¿Con qué frecuencia la cartera crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo?	100,0%	0,0%	62,5%
	% del total	62,5%	0,0%	62,5%	
	A veces	Recuento	0	3	3
		Recuento esperado	1,9	1,1	3,0

		<b>% dentro de ¿Cree usted que, dentro del área de crédito se ejecuta de manera eficiente los procesos crediticios?</b>	0,0%	100,0%	100,0%
		<b>% dentro de ¿Con qué frecuencia la cartera crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo?</b>	0,0%	100,0%	37,5%
		<b>% del total</b>	0,0%	37,5%	37,5%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	5	3	8
		<b>Recuento esperado</b>	5,0	3,0	8,0
		<b>% dentro de ¿Cree usted que, dentro del área de crédito se ejecuta de manera eficiente los procesos crediticios?</b>	62,5%	37,5%	100,0%
		<b>% dentro de ¿Con qué frecuencia la cartera crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo?</b>	100,0%	100,0%	100,0%
		<b>% del total</b>	62,5%	37,5%	100,0%

**Nota:** Elaborado por Rosa Peña, Janneth Santillán.

## Pruebas de Chi-cuadrado

**Tabla 16**

*Prueba del Chi-Cuadrado*

Valor		df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	8,000 <sup>a</sup>	1	,005	,018	,018	
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	4,302	1	,038			
<b>Razón de verosimilitud</b>	10,585	1	,001	,018	,018	
<b>Prueba exacta de Fisher</b>				,018	,018	
<b>Asociación lineal por lineal</b>	7,000 <sup>c</sup>	1	,008	,018	,018	,018
<b>N de casos válidos</b>	8					
a. 4 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,13 b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2 c. El estadístico estandarizado es 2,646.						

**Nota:** *Elaborado por Rosa Peña, Janneth Santillán.*

**Tabla 17**  
*Medidas simétricas*

<b>Medidas simétricas</b>				
		<b>Valor</b>	<b>Significación aproximada</b>	<b>Significación exacta</b>
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Phi</b>	1,000	,005	,018
	<b>V de Cramer</b>	1,000	,005	,018
	<b>Coefficiente de contingencia</b>	,707	,005	,018
<b>N de casos válidos</b>		8		

**Nota:** *Elaborado por Rosa Peña, Janneth Santillán.*

#### **4.2.2. Regla de Decisión**

Una vez aplicada la respectiva prueba de Chi-cuadrado y al mismo tiempo cumpliendo con los lineamientos establecidos, esto facilitó tomar una decisión sobre la conjetura más idónea y aquella que permita respaldar el estudio planteado. Por lo tanto, la prueba de Chi-cuadrado establece una regla de decisión donde “Si  $\alpha > 0.05$ ” Se Acepta la  $H_0$  y “Si  $\alpha \leq 0.05$ ” Se Rechaza la  $H_0$ , por lo cual, mediante los resultados obtenidos se verificó una estrecha relación de las variables planteadas, consiguiendo así un resultado del 0.05, esto indica de manera pertinente rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la Hipótesis Alternativa, la cual demuestra estadísticamente que la conjetura más apta es: “El diseño y mejora de los procesos crediticios beneficia la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

**Tema:** Diseño y mejora de los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.

**Objetivo:** Diseñar y mejorar los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.

#### **Desarrollo de la Propuesta**

**Introducción:** El diseño y mejora de los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa Ahorro y Crédito Ambato Ltda., permite optimizar y corregir los procesos de colocación y recuperación del crédito, logrando especificar y al mismo tiempo detallar de manera adecuada cada uno de los procedimientos que intervienen en un proceso crediticio, esto se realiza mediante una definición clara de los procesos a través del diseño de flujogramas consiguiendo que el personal del área de crédito pueda direccionarse correctamente, por lo tanto, la toma de decisiones de manera apropiada que ayuda a disminuir el índice de errores e inconvenientes con la finalidad de prestar un servicio financiero de calidad y proveer al socio de una buena experiencia desde la precalificación del crédito hasta el desembolso del mismo, lo que conduce el logro de metas y objetivos lo cual permite a la cooperativa obtener una correcta sostenibilidad financiera.

**Beneficios:**

- Optimización de los procesos de crédito.
- Disminución de errores.
- Agilización en la aprobación del crédito.
- Creación de procesos crediticios rápidos y transparentes.
- Mejoramiento en la experiencia de los socios.
- Facilita la toma de decisiones.
- Protección de los intereses financieros de la cooperativa.
- Fortalecimiento de la confianza entre los socios y la cooperativa.
- Reducción de conflictos y malentendidos.
- Correcta gestión de la cartera de crédito.

**Alcance de la propuesta:**

La presente propuesta sobre la mejora de los procesos crediticios será útil para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., debido a la importancia que guarda cada uno de los procesos de crédito desde un principio hasta un fin, llegando a mejorar de manera eficiente y transparente cada actividad, garantizando una efectividad en el área de crédito a largo plazo.

# MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO

**Universidad**

**Estatad de Bolívar**

**Guaranda - Ecuador**



**COOPERATIVA  
AMBATO**

AHORROS - INVERSIONES - CRÉDITOS

**Elaborado por:**

**Peña Rosa**

**Santillán Janneth**

**2022- 2023**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. MISIÓN
3. VISIÓN
4. OBJETIVO GENERAL
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
6. ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL
7. ÁMBITO DE APLICACIÓN
8. DISPOSICIONES LEGALES EXTERNAS
9. DISPOSICIONES LEGALES INTERNAS
10. POLÍTICAS GENERALES
11. POLÍTICA DE EXCEPCIONES
12. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE
13. POLÍTICAS DE CREACIÓN, PLANEACIÓN Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS DE CRÉDITO
14. POLÍTICAS DEL COMITÉ DE CRÉDITO
15. FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO
16. FÁBRICA DE CRÉDITO
17. POLÍTICAS DE FÁBRICA DE CRÉDITO
18. SEGMENTOS Y SUB-SEGMENTOS DE CRÉDITO
  - 18.1. CRÉDITO PRODUCTIVO
  - 18.2. CRÉDITO CONSUMO
  - 18.3. CRÉDITO DE VIVIENDA INMOBILIARIO
  - 18.4. MICROCRÉDITO
19. REQUISITOS GENERALES PARA CRÉDITOS
20. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO
  - 20.1. PROMOCIÓN Y PRECALIFICACIÓN DE CRÉDITO
  - 20.2. CALIFICACIÓN DE CRÉDITO
  - 20.3. APROBACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO
  - 20.4. SEGUIMIENTO DE CRÉDITO
  - 20.5. RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

21. TASAS DE INTERÉS DE MORA Y SANCIÓN POR DESVÍO
22. PERÍODO DE AMORTIZACIÓN
23. DESTINO FINANCIERO DEL CRÉDITO
24. APORTES Y COSTOS DE CRÉDITO
25. APORTE EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN
26. TABLA DE DEPÓSITO EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En el dinámico mundo financiero, las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un papel fundamental al brindar servicios financieros accesibles y orientados a sus socios. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., a través de su agencia en Guaranda, se erige como un pilar en la promoción del desarrollo económico y social de la comunidad. Como parte esencial de su compromiso con la responsabilidad financiera y la transparencia, la cooperativa ha establecido un Manual y Reglamentos de Crédito que delinear los principios, procesos y procedimientos para la gestión de sus servicios crediticios.

Este manual es una herramienta fundamental que provee una guía detallada sobre las políticas y prácticas de otorgamiento de crédito de la cooperativa. Está diseñado para proporcionar a los socios, empleados y demás partes interesadas un entendimiento claro y coherente de los criterios de préstamo, los requisitos, los plazos, las tasas de interés y las responsabilidades asociadas tanto a los solicitantes como a la cooperativa misma.

Los reglamentos aquí presentados han sido cuidadosamente desarrollados y adaptados a las necesidades específicas de la comunidad de Guaranda. Asimismo, reflejan el compromiso de la cooperativa de mantener un equilibrio entre el fomento de oportunidades de crédito y la prudencia financiera. Además, estos reglamentos se alinean con las regulaciones financieras vigentes y buscan salvaguardar los intereses tanto de los socios como de la institución.

En este manual, se abordarán aspectos clave relacionados con la evaluación crediticia, los tipos de créditos ofrecidos, los requisitos documentales, los plazos de pago y las opciones de refinanciamiento. La transparencia y la comunicación efectiva son fundamentales en la relación entre la cooperativa y sus socios, por lo que este manual también destaca los canales de comunicación disponibles para aclarar dudas, resolver problemas y recibir asesoramiento personalizado.

En última instancia, el Manual y Reglamentos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. - Agencia Guaranda, representa la dedicación de la cooperativa para empoderar a sus socios con el acceso a oportunidades financieras responsables y sostenibles.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

A través de esta guía, la cooperativa reafirma su compromiso de promover la estabilidad económica y el bienestar de la comunidad, y de construir relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo

## **2. MISIÓN**

Promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad.

## **3. VISIÓN**

Al 2024, alcanzar una calificación de riesgo A+ con mayor cobertura y servicios, basados en tecnología y talento humano competente

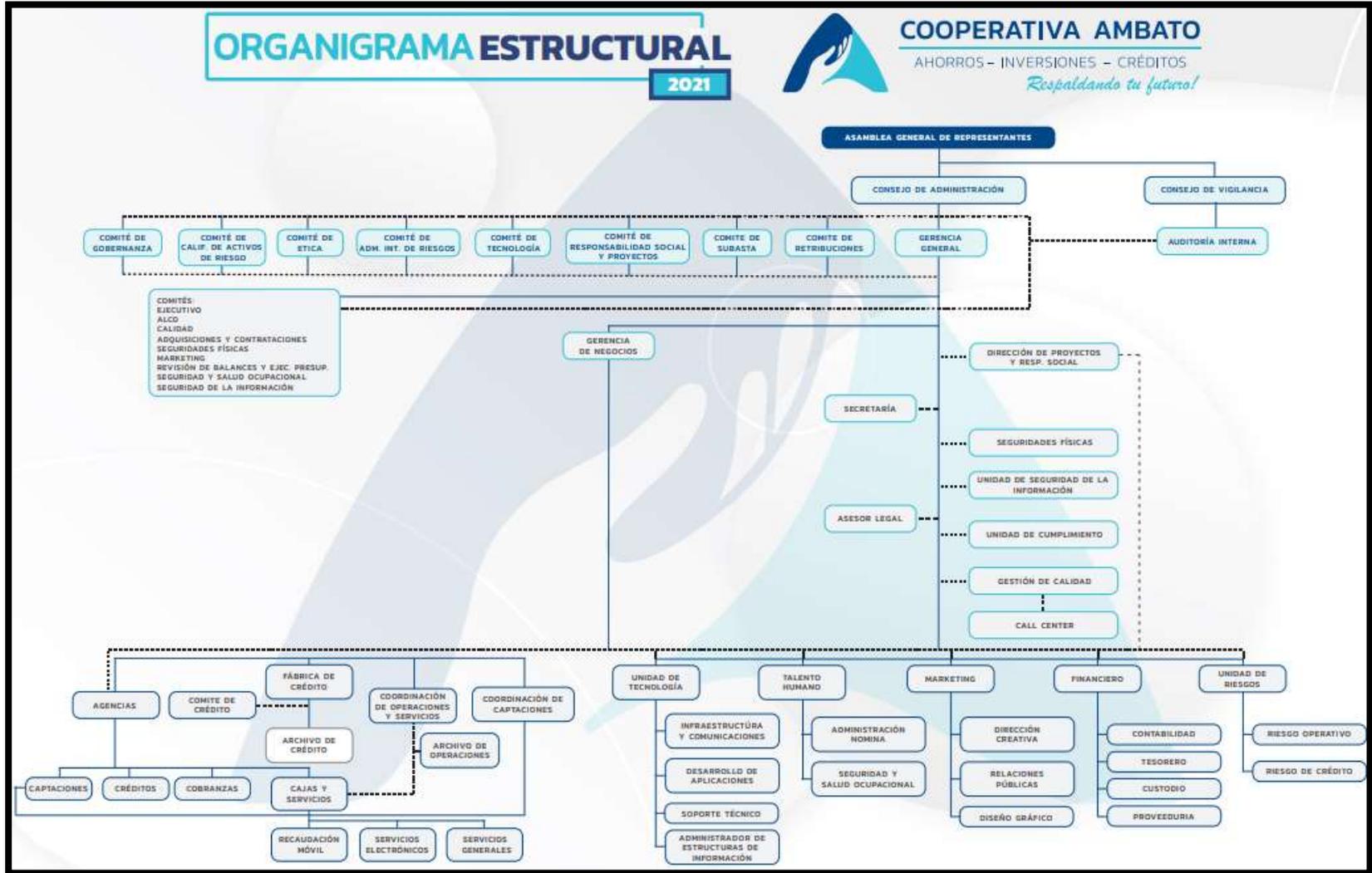
## **4. OBJETIVO GENERAL**

Establecer políticas que regirán el proceso de gestión de crédito de la Cooperativa que garantice un crecimiento sano de la cartera y un manejo prudente de los recursos financieros normando los mecanismos a través de los cuales la cooperativa proporciona a sus socios recursos para financiar el desarrollo de sus actividades económicas, las que estarán orientadas al aumento de la producción, incremento de su capital de trabajo, mejoramiento de su sistema de mercadeo y ventas, fomento de pequeños y medianos emprendimientos y mejoramiento de la calidad de vida personal del solicitante y de sus familias.

## **5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Aplicar las directrices emitidas por los entes de control.
- Establecer la gestión de concesión de crédito, a través de políticas, procesos y procedimientos coherentes con las necesidades y realidades del mercado.
- Establecer tecnologías y metodologías del proceso de gestión de crédito, sobre una base sólida, confiable, legal y ética; minimizando el riesgo de crédito.
- Establecer canales de mercadeo y comunicación diferenciado para dar a conocer los productos de créditos ofertados por la cooperativa.
- Facilitar a las Unidades de Auditoría Interna y Externa la evaluación de la gestión crediticia.

## 6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## **7. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Se aplicará en el Departamento de negocios, los funcionarios y directivos que están involucrados en los procesos de gestión de crédito y como marco legal-normativo para evaluar el cumplimiento de control interno.

## **8. DISPOSICIONES LEGALES EXTERNAS**

Disposiciones legales en el ámbito de crédito

Será obligación del personal involucrado en el proceso de crédito, conocer las disposiciones legales sobre el análisis, aprobación, evaluación, instrumentación y recuperación de los créditos, así como los procedimientos de inscripción, custodia, cesión de garantías y en general todos los aspectos legales que tienen relación con la toma de decisiones crediticias, contenidas en:

- a) Constitución de la República del Ecuador.
- b) Código Orgánico Monetario y Financiero.
- c) Ley de Economía Popular y Solidaria.
- d) Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para vivienda - hipoteca y vehículos.
- e) Ley general de instituciones del sistema financiero.
- f) Banco Centra del Ecuador- Resoluciones.
- g) Código de Comercio.
- h) Circulares y Resoluciones de la Junta Monetaria y la SEPS.

## **9. DISPOSICIONES LEGALES INTERNAS**

- a) Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
- b) Reglamento de Interno
- c) Código de Ética y Comportamiento
- d) Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo
- e) Manual de Cargos y perfiles
- f) Manual de administración de Procesos
- g) Resoluciones de los Diferente Comités Interno.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## 10. POLÍTICAS GENERALES

- a) Los créditos se otorgarán a personas naturales y jurídicas asociadas a la Cooperativa.
- b) Para acceder a un crédito el socio deber tener edad mínima 18 años y una máxima de 78 años al término del plazo del crédito, excepto con garantía auto-liquidables que no tendrá límite de edad y tendrán cobertura de seguro de desgravamen de acuerdo con el contrato establecido entre la aseguradora y la Cooperativa.
- c) La institución ofertará productos de crédito de acuerdo con las normativas externas vigentes, además apegados a la normativa internas mismas que se encuentran resumidas.
- d) La Cooperativa será como máximo tercer acreedor.
- e) El solicitante del crédito y el garante deberá mantener un puntaje mínimo de 600 puntos, en caso de no contar con experiencia crediticia el puntaje considerado será de cero en el Score de Reporte 360.
- f) Previo al cumplimiento total de requisitos, los socios deberán legalizar la suscripción del pagaré, tabla de amortización, orden de pago y seguro de desgravamen, en los documentos mencionados se encuentran establecidos los términos de responsabilidades y obligaciones.
- g) Las solicitudes de créditos aprobadas tendrán una vigencia de un mes para su desembolso.
- h) Socios y clientes quienes soliciten la consulta de datos en el buró de crédito, deberán emitir una autorización expresa, adjuntando copia de cédula y papeleta de votación.
- i) Si el socio se encuentra fuera del país se aceptará firma del cónyuge del titular siempre y cuando cuente con un poder notariado.
- j) Si la cédula del socio presenta huella en lugar de firma, se aceptará firma del cónyuge del titular siempre y cuando cuente con un poder notariado.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## 11. POLÍTICA DE EXCEPCIONES

Las políticas de excepciones serán emitidas y autorizadas por el comité de crédito respectivo, Gerencia General y comité Directivo para casos de vinculados, los siguientes casos:

- a) El Gerente General podrá dar excepciones a las condiciones establecidas.
- b) Socios que tengan  $\geq 400$  puntos de Score, solvencia patrimonial, máximo dos deudas en el Sistema Financiero, se entregará con Garantía Real cuando el atraso sea en Instituciones financieras, previa justificación de pago.
- c) Socios que tengan de 18 a 24 años se entregará montos superiores a los rangos establecidos con Garantía Real, que cumpla la capacidad de pago y solvencia.
- d) Socio que mantenga un porcentaje (%) en días de atrasos entre 20% hasta 30% en historial crediticio en el score financiero interno y que presenten la respectiva justificación.
- e) Se podrá aceptar como garante con cartera castigada por tarjetas y casas comerciales hasta de tres cifras y que tengan solvencia.
- f) Se considerará a los socios con un puntaje de  $>100$  puntos de score; siempre y cuando, se deba a deudas en planes de celulares, casas comerciales, venta por catálogo y otros, previo la presentación de certificados de cancelación.
- g) Se puede aceptar para el crédito a socios y garantes con demandas solucionadas como garantes.
- h) Se aceptará huella en los documentos de crédito con garantía auto-liquidables.

## 12. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE

La Cooperativa Ambato en su afán de precautelar el bienestar de los socios, aplica los principios de protección al cliente, recomendados por la certificadora “Smart” para ayudar a las instituciones financieras a emplear una ética adecuada y la inteligencia comercial tales como;

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

**a) Diseño y distribución apropiada de productos**

- Ofrecemos productos y servicios que estén adaptados a las necesidades de los socios.
- Se previene las técnicas de venta agresivas y la firma forzada de contratos.

**b) Prevención del sobreendeudamiento**

- Contamos con una política sólida y un proceso bien documentado para la aprobación de préstamos y toma decisiones de manera estandarizada, basándose en información documentada y con un criterio sistemático.
- Obtenemos la información (historial crediticio) de los socios siempre que estén disponible en los mercados donde se opera.
- Contamos una calidad de la cartera sólida y estable.

**c) Transparencia**

- Mantenemos políticas y procesos documentados para difundir transparencia en los términos, las condiciones y los costos de todos los productos y servicios financieros y no financieros.
- Se comunica con los socios en momentos apropiados y a través de canales adecuados adoptando medidas necesarias para garantizar que el socio entienda todo y apoyar las decisiones que éste tome.

**d) Precios responsables**

- Gestionamos de manera sostenible para ofrecer servicios a largo plazo.
- La política de interés es aplicada tomando en cuenta el interés superior de sus socios.
- Los intereses activos están acordes con las normativas vigentes.

**e) Trato justo y respetuoso de los socios**

- La institución promueve y refuerza el trato justo y respetuoso de los socios en línea con un código de ética y reglamento interno de trabajo y de acuerdo con la política de calidad.
- El personal de la institución realiza cobranza de los préstamos de manera apropiada.
- Los reclamos de seguros se procesan de manera eficiente, justa y oportuna.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

- El responsable de calidad supervisa el trato justo y respetuoso de los socios, mediante las llamadas o mensajes receptados por el contact center.

**f) Privacidad de los datos de los socios**

- Se informa a los socios de la privacidad de sus datos y el consentimiento para el uso de sus datos, misma que consta en la solicitud de créditos y la tabla de amortización.

**g) Mecanismos para resolución de quejas**

- Se informa a los socios sobre su derecho a quejarse y sugerencias mediante los canales de comunicación detallados en la tabla de amortización como presentar una queja.
- El responsable de calidad emplea la información de las quejas y sugerencias de marca sistemática para gestionar sus operaciones y mejorar la calidad de sus productos y servicios.

**h) Acciones no recomendadas por la institución**

Las prácticas inapropiadas pueden traer consecuencias negativas a los socios. Tales como:

- a) Obligar a socios vender activos productivos.
- b) Uso de lenguaje ofensivo, abusivo y amenazante por parte del personal de la Cooperativa.
- c) Incomodar a los socios por parte de asesores de crédito, asistentes de crédito o personal de cobranza en lugar de culto religioso (Iglesia / Templo / etc.).
- d) Entregar notificaciones a hijos menores de edad.
- e) Ingresar al hogar del socio o garante y tomar sus activos sin orden judicial.
- f) Realizar retención involuntaria de sus activos sin orden judicial.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

### **13. POLÍTICAS DE CREACIÓN, PLANEACIÓN Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS DE CRÉDITO**

#### **Creación de productos**

- El jefe de riesgos efectuará análisis de los diferentes sectores económicos a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector.
- El área de negocios de acuerdo con el análisis del mercado de oferta y demanda de productos financieros en especial el crédito pondrá a consideración al comité ejecutivo el nuevo producto mediante un informe ejecutivo, donde constarán al menos: Mercado objetivo, condiciones del producto, metas a cumplir, indicadores financieros y factibilidad.
- Una vez analizada la viabilidad por el comité ejecutivo el documento será presentado al Consejo de Administración para la aprobación.
- Previo a la entrada en producción del producto se realizará las distintas pruebas de funcionalidad en Sistemas SIAC y Fit core todos los parámetros requeridos, misma que será en coordinación con el jefe de fábrica y departamento de tecnología.

#### **Planeación y promoción de productos de crédito**

- Las condiciones de los nuevos productos de crédito serán promocionadas en distintos medios de comunicación, impresa, visual, radial, MSM, llamadas telefónicas, o medios de comunicación digitales y promoción directa, puerta a puerta, etc. Esta actividad será planificada y ejecutada en coordinación con gerencia de negocios y jefe de marketing.

#### **Ventas y Recepción de Prospectos de crédito**

- La Institución no aplica las ventas agresivas ya que se realiza decisiones de crédito basadas en análisis exhaustivos de capacidad de pago basados en generación de flujos de efectivo.
- La Venta de crédito será basada en los análisis exhaustivos de capacidad de pago en generación de flujos de efectivo y la aplicación adecuada de las 5`Cs de crédito, la cuales serán son monitoreadas y controladas mediante reportes mensuales desarrollados por la gerencia de negocios.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

#### 14. POLÍTICAS DEL COMITÉ DE CRÉDITO

- Los niveles de aprobación de los comités se fijarán de acuerdo con la situación económica de la Cooperativa, su disposición al riesgo crediticio, a la demanda de los usuarios y de acuerdo con la meta en agilidad en servicio.
- La reforma en cuanto a los integrantes de los comités, así como los montos de solicitudes a resolver será solicitada en cualquier tiempo por el gerente de la Cooperativa, en consideración a establecer cambios que dinamicen los procesos de créditos en beneficio de los usuarios.
- Se establecen 5 tipos de Comités de Créditos: Directivo, Ejecutivo, Zonal, Operativo y Emergente.
- Toda solicitud de crédito que no presente solvencia (casa propia) hasta \$10.000, hasta \$15.000 con vehículo propio y hasta 20.000 a socios que tienen empleo con nombramiento y con negocios propios con declaraciones al SRI donde demuestre su capacidad, con garantía quirografaria (garante con casa propia).
- Se podrá otorgar crédito a cónyuge del titular que mantenga operaciones de crédito vigente hasta \$ 10.000 siempre y cuando haya cancelado mínimo 3 cuotas puntuales, analizando la capacidad de pago de cada operación, con excepción de los créditos que dispongan de garantía auto-liquidables, se podrá otorgar montos superiores.
- Los empleados de la institución no podrán mantener dos operaciones de crédito vigentes.
- Un socio o cliente puede garantizar hasta 3 operaciones de crédito y no se aceptará cruce de garantías.
- El apoderado no podrá ser garante en la misma operación y no se aceptará garante con poder.
- El proceso de crédito en sistema SIAC se culminará adjuntando documentos generados en desembolso de crédito en sistema Fit core en la tarea "firmas y confirmación" del sistema SIAC.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

- Es responsabilidad de los analistas de crédito enviar los casos con documentos completos y datos correctos, caso contrario no se continuará con el proceso de crédito.
- Es responsabilidad de analista de crédito revisar correctamente en las páginas de Función judicial, Registro Civil y Equifax los datos de socio, garantes y cónyuges.
- En la administración de la cartera, se tomará en consideración, la no concentración del crédito, en personas o en actividades económicas.
- Las decisiones serán por unanimidad y el resultado de estas se refleja a través de la firma de cada uno de los integrantes en los respectivos registros, en registro la analista de fábrica quién revisa (secretario) y en registro 15 o 16 quién legaliza (presidente de comité).
- Para una adecuada gestión y resolución de las solicitudes de crédito la cooperativa contará con programa automatizado (SIAC), las actualizaciones del mismo serán coordinadas por el jefe de fábrica y tecnología, previa aprobación de gerente general.

## **15. FUNCIONES DE LOS COMITÉ DE CRÉDITO**

- Diseñar o actualizar las estrategias, políticas, procesos para el control del riesgo de crédito, metodologías crediticias y proponerlos para la aprobación del Consejo de Administración.
- Proponer políticas para el control del riesgo de crédito.
- Proponer enmiendas, revisiones y actualizaciones del manual frente a cambios en el entorno en el que se desenvuelve la Cooperativa: incluyendo el ámbito legal.
- Resolver cualquier inquietud en la aplicación de los conceptos del contenido de este manual.
- Analizar sugerencias y recomendaciones realizadas por parte de los funcionarios de la Cooperativa.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

- El comité deberá revisar el contenido del presente manual al menos una vez al año, siempre que los cambios en la legislación no exijan en un periodo menor.
- Los integrantes del comité en resoluciones de solicitudes de crédito de sus familiares deberán ceder a otra persona la responsabilidad de resolver el caso.
- Es ausencia de los titulares los reemplazos asumirán de acuerdo con la establecido para cada nivel de comité.
- Verificar y validar los documentos con los requisitos establecidos en caso de faltar un mínimo establecido serán resuelto adjuntando los faltantes.
- Analizar las recomendaciones de los Analistas de Crédito y emitir una resolución a dicha solicitud.
- Comunicar al Gerente General sobre anomalías encontradas, cometidas por parte de los funcionarios implicados en el proceso de crédito, para la respectiva sanción por parte de las instancias pertinentes.
- Generar actas de resoluciones del comité de crédito y suscribir.

## 16. FÁBRICA DE CRÉDITO

La fábrica de crédito es un centro de procesamiento de datos sistémico, centralizado y digitalizado que apoya en la concesión de créditos cumpliendo todas las normativas internas y externas realizando verificación y validación de datos y documentos antes de la resolución de las solicitudes y durante la instrumentación y el desembolso, estos procesos se aplican con la finalidad de mitigar el riesgo crediticio en la institución, se encuentran conformado por distintas áreas o procesos como: comités de créditos, analistas, asistentes y archivos.

ORD	INTEGRANTES
1	Jefe de fábrica de crédito
2	Analista fábrica de crédito
3	Asistente de fábrica de crédito
4	Custodio de archivo de crédito

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## 17. POLÍTICAS DE FÁBRICA DE CRÉDITO:

- a) Revisar los casos en orden de llegada sin preferencia de agencias ni analistas de crédito.
- b) Cumplir con tiempo de respuestas propuestas en flujo de procesos de máximo 1 a 5 días.
- c) Mantener actualizado e informado los cambios en documentos de créditos.
- d) Verificar las consistencias de datos en respectivos informes y el score financiero.
- e) El asistente de fábrica de crédito es el responsable de confirmar las solicitudes en el sistema SIAC, verificando minuciosamente todos los datos ingresados por parte de los analistas de crédito en la herramienta Fit core.
- f) Establecimiento de garantía hipotecaria y prendaria en caso de crédito con garantía real.
- g) Fábrica de crédito será responsable de archivo centralizado de crédito (magnéticos).

## 18. SEGMENTOS Y SUB-SEGMENTO DE CRÉDITO

La Resolución N°. 043-2015-F de la JPRMF (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera), reformado en varias ocasiones y actualmente bajo la resolución que se detalla presentan cambios considerables.

Resolución N°. 647-2021-F

SEGMENTO	SUB-SEGMENTO	PRODUCTOS COOPERATIVA AMBATO
<b>1. Crédito productivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productivo Corporativo</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productivo Empresarial</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productivo PYME</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pymes</li> </ul>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>2. Crédito de consumo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credi-consumo</li> <li>• Credi- reactivación</li> <li>• Auto- liquidable</li> </ul>
<b>3. Crédito Educativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito Educativo</li> <li>• Educativo Social</li> </ul>	
<b>4. Crédito Inmobiliario</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credi-vivienda</li> </ul>
<b>5. Crédito de vivienda de interés Social y Público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivienda de Interés Social</li> <li>• Vivienda de Interés Público</li> </ul>	
<b>6. Microcrédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito Minorista</li> <li>• Microcrédito Acumulación Simple</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito Familiar</li> <li>• Microcrédito Emprendedor</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito</li> <li>• Acumulación Ampliada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito Inversión</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microcrédito agrícola y Ganadero</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credi-confianza</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credi- reactivación</li> <li>• Crédito sostenible</li> </ul>

### **18.1. Crédito Productivo**

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales.

Para el segmento de la cartera se define los siguientes sub-segmentos:

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

- a. **Productivo Corporativo.** - Son operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5.000.000.00.
- b. **Productivo Empresarial.** - Son operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1.000.000.00 y hasta USD 5.000,000.00.
- c. **Productivo PYMES.** - Son operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000,00 y hasta USD 1,000,000.00

## 18.2. Crédito Consumo

Es un subsidio que se otorga a una persona natural para cubrir bienes, servicios o gastos y otras compras y gastos no relacionados con la actividad comercial productiva, incluidas las hipotecas de joyería y la compra de vehículos livianos que no estén relacionados con la actividad productiva comercial. Para actividades productivas y comerciales. Suelen depreciarse según el sistema de cuotas periódicas.

En el proceso de gestión del crédito al consumo, se debe prestar especial atención a la política del banco en la elección de socios crediticios, la determinación de la solvencia del deudor y la estabilidad de la fuente de fondos, salarios, gastos, transferencias de ingresos medios u otras fuentes de ingresos rentables y están totalmente verificados por prestamistas del sector financiero público y privado.

- a) **Credi-consumo.** - Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva y comercial con condiciones establecidas por la institución. El socio deberá presentar justificativo de ingreso con estabilidad mínimo de seis meses.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

- b) **Consumo Credi-reactivación.** - Operaciones crédito de consumo otorgados a socios con relación de dependencia con condiciones diferenciados en tasa de interés y plazo para destinos de crédito que no sea actividad productiva.
- c) **Consumo Auto- Liquidable.** - Crédito otorgado como consumo para destinos compra de bienes de consumo que no sea productivo con garantía de título de valor.

### 18.3. Crédito de Vivienda Inmobiliario

Operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición (nueva o usada) de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

**Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de vivienda terminada o usado; y siempre que dicha vivienda sea para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

- El solicitante del crédito de vivienda deberá mantener un puntaje mínimo de 800 puntos en el score de reporte 360.
- El socio podrá acceder a crédito de vivienda con no más de una operación en la Cooperativa.
- Toda solicitud de crédito de vivienda deberá presentar la suficiente capacidad de paga y el socio deberá tener como mínimo 25 años.
- El nivel máximo de endeudamiento del solicitante no podrá exceder el 20% del patrimonio declarado, (con excepción de la compra de vivienda).

### 18.4. Microcrédito

Se otorga a una persona natural o jurídica con una facturación anual menor o igual a USD 100.000,00 o a un grupo de acreditados con garantías solidarias para financiar pequeñas actividades de producción y/o comercialización cuya principal fuente de pago sea el volumen de ventas generadas por la citada composición de los ingresos por actividades o productos y plenamente verificada por la estructura del sistema financiero nacional.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

- a) Para solicitar un microcrédito el socio deberá mantener un ahorro encaje del 5% del monto de crédito y para créditos de consumo el porcentaje indicado mantendrá como ahorro obligatorio.

Los microcréditos se dividen en los siguientes sub-segmentos:

- a) **Microcrédito Minorista.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales iguales o inferiores a USD 5.000.00.
- b) **Microcrédito de Acumulación Simple.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a USD 5.000.00 y hasta USD 20.000.00.
- c) **Microcrédito de Acumulación Ampliada.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a USD 20.000.00 y hasta USD 100.000.00
- d) **Microcrédito Agrícola Ganadero.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del Sistema Financiero Nacional sea menor o igual a USD 100.000, incluyendo el monto de la operación solicitada para financiar actividades agrícolas y ganaderas.
- e) **Crédito Credi-confianza.-** Operaciones de microcrédito otorgados a socios para Educación con tasa de interés y plazos diferenciados.
- f) **Credi-reactivación.-** Crédito otorgado a socio que realicen actividades económicas de producción comercio y servicio cuya actividad este en desarrollo continuo con tasa de interés y plazos diferenciados.
- g) **Credi-sostenible.-** Microcrédito otorgado a socios cuya actividad económica sea tipo empresarial formal y que no afecte al medio ambiente sus actividades.

Todos los segmentos y sub-segmentos que oferta la institución serán parametrizado en el sistema SIAC en sus respectivas transacciones, las condiciones de crédito deben estar establecidas y autorizadas previo al envío al departamento de tecnología para su parametrización.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

SEGMENTO DE CRÉDITO / SUB- SEGMENTO	DESTINO DE CRÉDITO
<b>1. Productivo PYMES</b>	Capital de Trabajo y Adquisición de Activos
<b>2. Consumo (Credi- Consumo)</b>	Destinados a: compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con la producción o actividad económica, y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo general.
<b>3. Consumo (Reactivación)</b>	Crédito otorgado a socios quienes están en proceso de recuperación económico que necesitan para cubrir ciertos gastos y compras no relacionados con actividad productiva.
<b>4. Consumo (Auto Liquidable)</b>	Destinado para la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva; comercial y otras compras con garantía de auto – liquidable.
<b>5. Crédito Vivienda inmobiliario</b>	Es el otorgado con garantía hipotecario a personas naturales para la adquisición de vivienda terminada (nueva o usada) para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito vivienda de interés público.
<b>6. Microcrédito familiar</b>	Destinado para capital de trabajo, compra de activos mercaderías.
<b>7. Microcrédito emprendedor</b>	Destinado para capital de trabajo adquisición de activos y adquisición de servicios.
<b>8. Microcrédito de inversión</b>	Destinado para capital de trabajo, adquisición de activos (Maquinaria agrícola y terrenos productivos)
<b>9. Microcrédito Agrícola y Ganadero</b>	Microcrédito agrícola ganadero otorgadas a socios que se dedican a actividades agrícolas y ganaderas.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>10. Micro (Credi confianza)</b>	Destinado para capital de trabajo, adquisición de activos. (Maquinaria agrícola y terrenos productivos) que sea mínimo segunda operación.
<b>11. Micro (Credi- reactivación)</b>	Destinado para capital de trabajo, adquisición de activos y mercaderías para su actividad económica.
<b>12. Micro (Crédito sostenible)</b>	Destinado para capital de trabajo adquisición de activos o inversión en microempresa formal.

## 19. REQUISITOS GENERALES PARA CRÉDITOS

CREDI-CONSUMO
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>CRÉDITO AMBAYA</b>
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Copia de plazo fijo
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

CREDI-REACTIVACIÓN
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>CRÉDITO SIN GARANTE</b>
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>MINORISTA FAMILIAR</b>
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen
Copias de factura compra o venta

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

ACUMULACIÓN SIMPLE
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Copia de RUC
Formulario 104 a IVA mensual
Formulario 101 – 102 rentas
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen
Copias de factura compra o venta

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

ACUMULACIÓN AMPLIADA
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Copia de RUC
Formulario 104 a IVA mensual
Formulario 101 – 102 rentas
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen
Facturas o contrato de maquinarias y equipos.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>MICROCRÉDITO AGRÍCOLA Y GANADERO</b>
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Copia de RUC
Formulario 104 a IVA mensual
Formulario 101 – 102 rentas
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen
Vacuna del ganado
Certificado de la compra insumos para la agricultura

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>CREDI-CONFIANZA RECURRENTE</b>
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen
Facturas o contrato de maquinarias y equipos.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>CREDI-REACTIVACIÓN</b>
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen
Copias de factura compra o venta

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>CRÉDITO SIN GARANTE</b>
Ficha de Inspección
Solicitud de crédito socio
Foto tamaño carnet a color
Copia de cédula y certificado de votación
Reporte de buró crediticia $\geq$ 600 pts.
Planilla de servicio básico actualizado
Referencias bancarias, comerciales.
Reporte de consejo de la judicatura
Rol de pagos mecanizado
Copia de escritura de terreno
Comprobante del pago impuesto predial
Certificado de libre gravamen
Copias de factura compra o venta
Matrícula de vehículo

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## 20. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

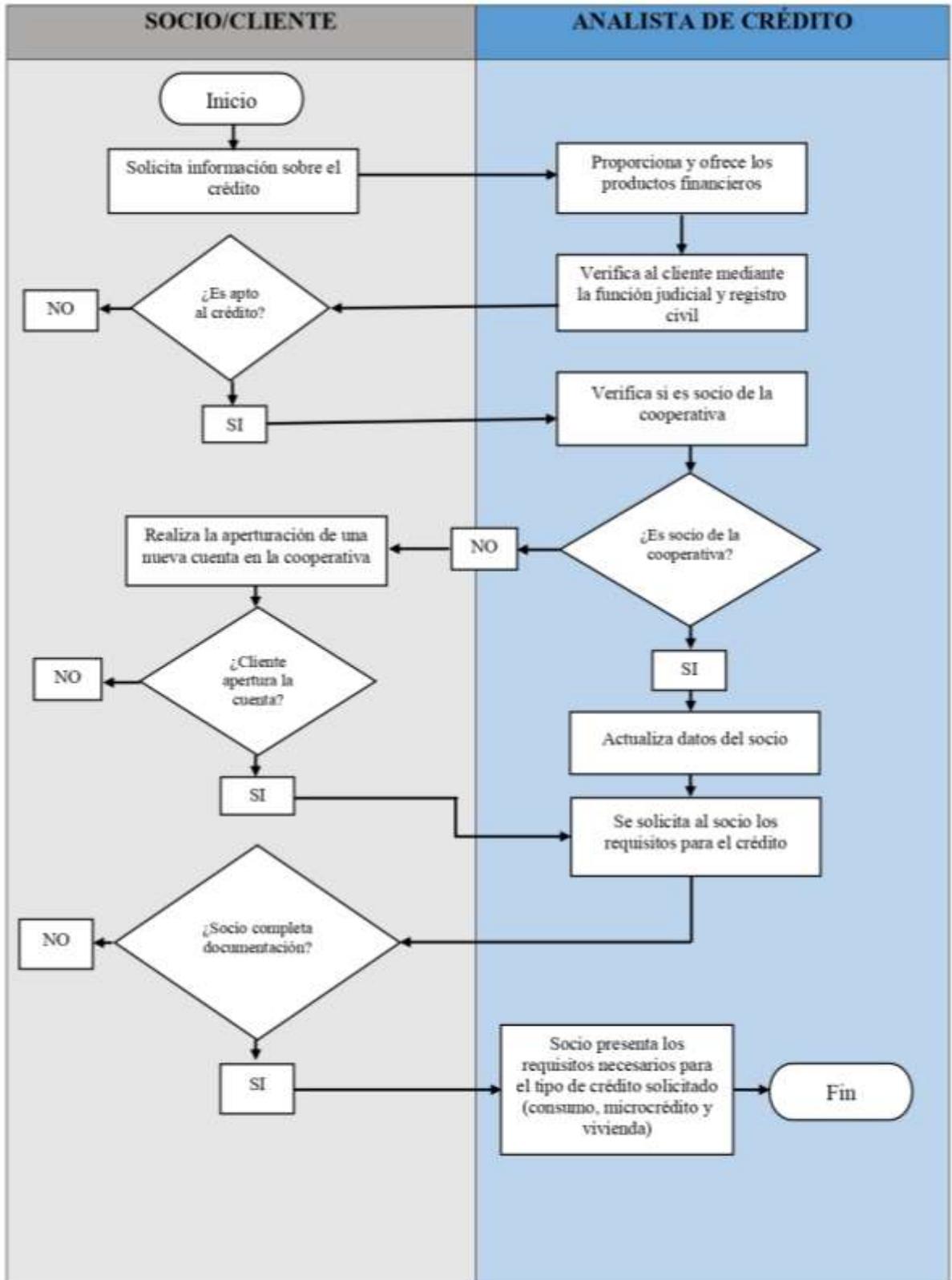
### Promoción Y Pre-Calificación Del Crédito

1. El socio/cliente solicita información sobre el crédito que necesita.
2. El personal proporciona y ofrece los productos financieros que la Cooperativa brinda a sus socios.

Para continuar y verificar la capacidad del socio es necesario comprobar lo siguiente:

- Consultar el buró del historial crediticio
  - Verificar la existencia de alguna demanda de crédito mediante la función judicial
  - Consultar el registro civil con el propósito de verificar alguna discapacidad por parte del socio.
3. De acuerdo con el procedimiento anterior es posible verificar si el socio es apto o no para el crédito.
  4. Verifica si es socio o no de la Cooperativa.
  5. Realiza la apertura de la cuenta en caso de no ser socio.
  6. Actualiza los datos del socio en el caso de que pertenezca a la Cooperativa.
  7. Solicita los requisitos según el producto que el socio haya elegido.
  - 7.1. Los requisitos y documentos varían de acuerdo al segmento de crédito que el socio eligió ya sea productivo, de consumo o microcrédito.

## 20.1. PROMOCIÓN Y PRECALIFICACIÓN DEL CRÉDITO

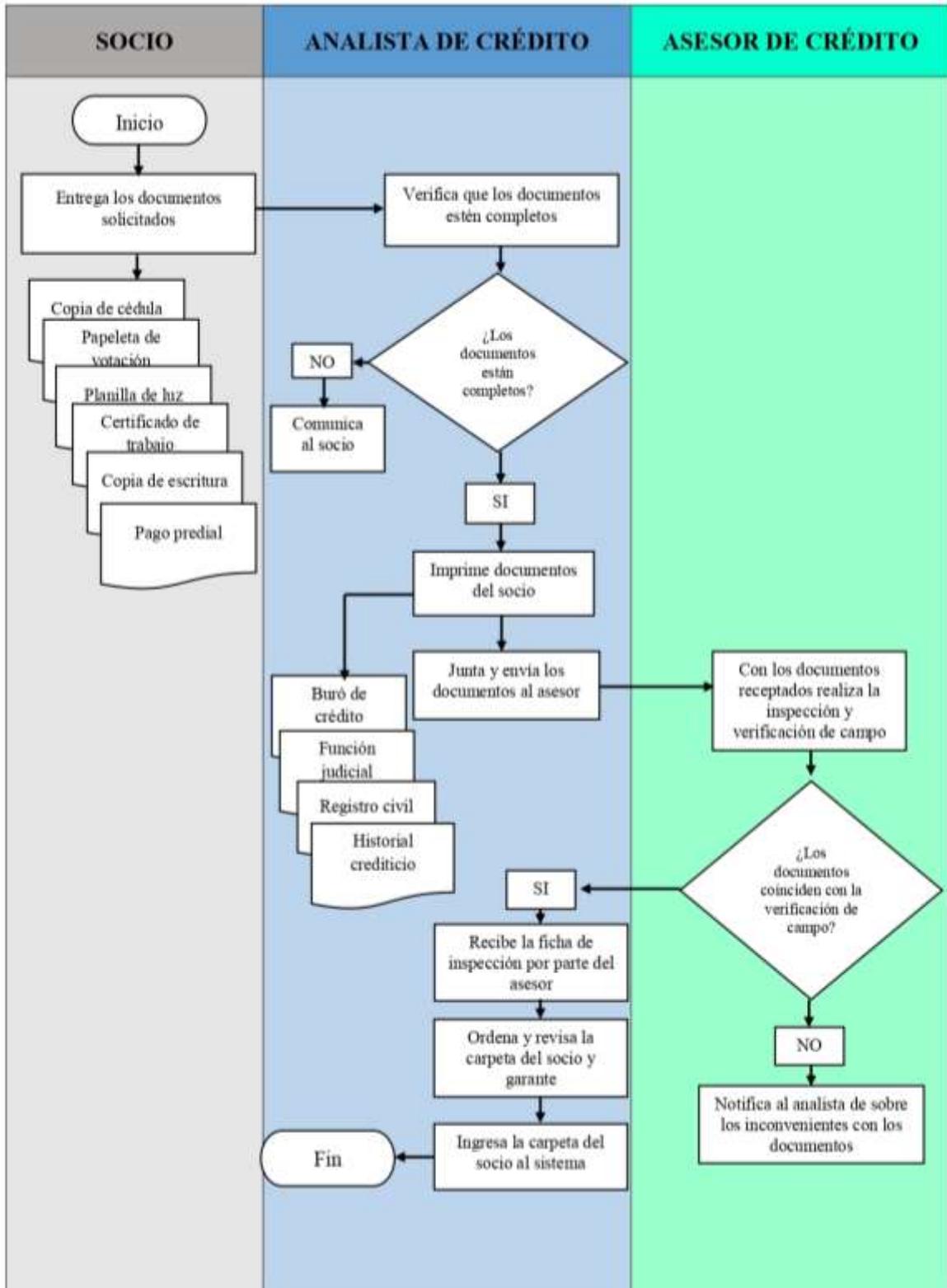


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## Calificación de Crédito

1. El socio/cliente presenta los requisitos solicitados por el personal de crédito.
2. Se verifica la legalidad de los documentos presentados por el socio.
3. Se comprueba los ingresos económicos del socio.
4. Se imprimen los documentos necesarios para continuar la calificación de crédito.
5. Se recopila todo los documentos para continuar el proceso de calificación.
6. El analista de crédito envía los documentos del socio al asesor de crédito para la realización de la inspección.
7. El asesor de crédito realiza la verificación de campo (terreno, vivienda, escritura y entre otros) comprobando la legalidad de los documentos.
8. Se emite y se revisa la ficha de inspección por parte del asesor de crédito.
9. El analista de crédito recibe la ficha de inspección por parte del asesor.
10. Se ingresa la carpeta del socio al sistema

## 20.2. CALIFICACIÓN DE CRÉDITO

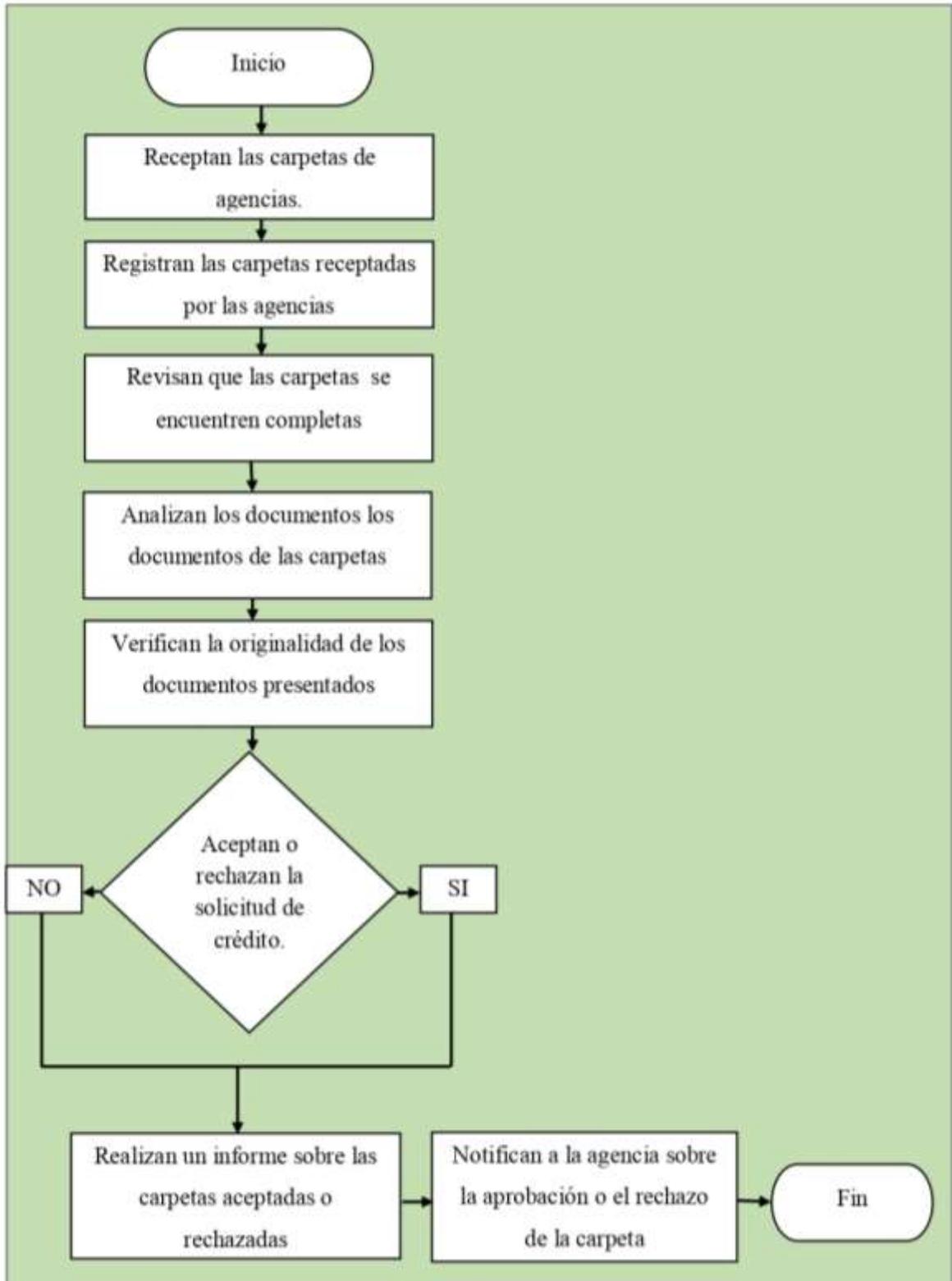


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## FÁBRICA DE CRÉDITO

1. Los 6 asesores se encargan de receptor las carpetas de 19 agencias todos los días.
2. Registran el número de carpetas receptoras por las agencias
3. Revisan que las carpetas contengan los documentos requeridos.
4. Analizan los documentos de las carpetas receptoras.
5. Verifican la validez y originalidad de los documentos.
6. Mediante una potestad otorgada, aprueban o rechazan la carpeta.
7. Desarrollan un informe donde establecen que carpetas fueron aceptadas o rechazadas.
8. Envían la respuesta de la aprobación o del rechazo de la solicitud de crédito hacia las agencias en un lapso de 72 horas.

### 20.3. FÁBRICA DE CRÉDITO

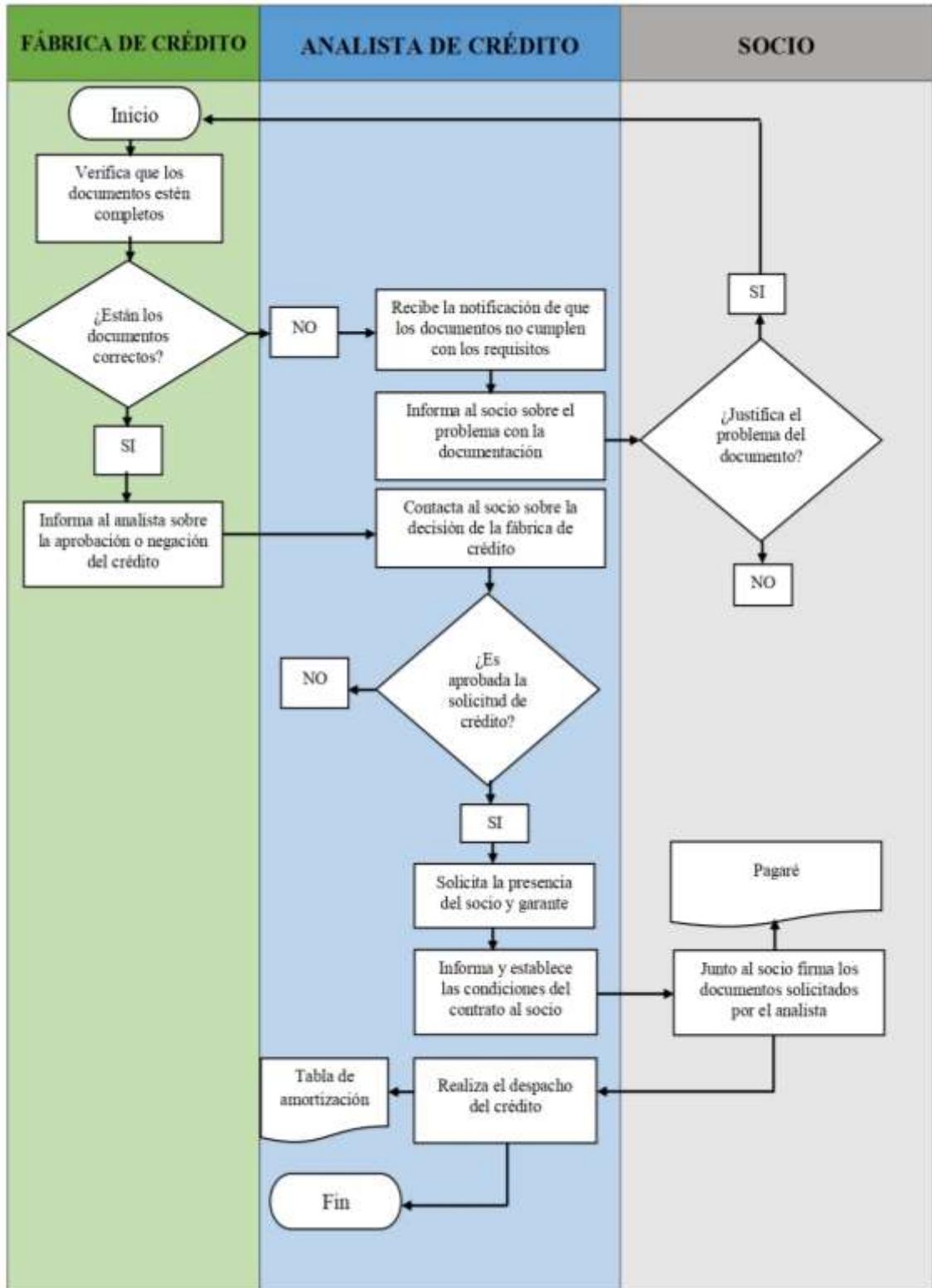


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## Aprobación y Desembolso del Crédito

1. Fábrica de crédito receipta la carpeta del solicitante.
2. Se verifica la autenticidad de los requisitos.
3. Se aprobará o se negará la solicitud de crédito por parte de la Fábrica de crédito.
4. Se emite la respuesta sobre la solicitud de crédito al analista de crédito.
5. Se notifica al socio en caso de que se haya aprobado o negado la solicitud de crédito.
6. El analista de crédito se contacta con el socio para el respectivo desembolso.
7. Se solicita la presencia formal del socio y garante con sus respectivos documentos de identificación.
8. Se acuerdan los términos y condiciones entre las partes interesadas.
9. Socio firma el pagaré del crédito.
10. El dinero es retirado por parte del socio a través de dos formas: efectivo y transferencia.

## 20.4. APROBACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

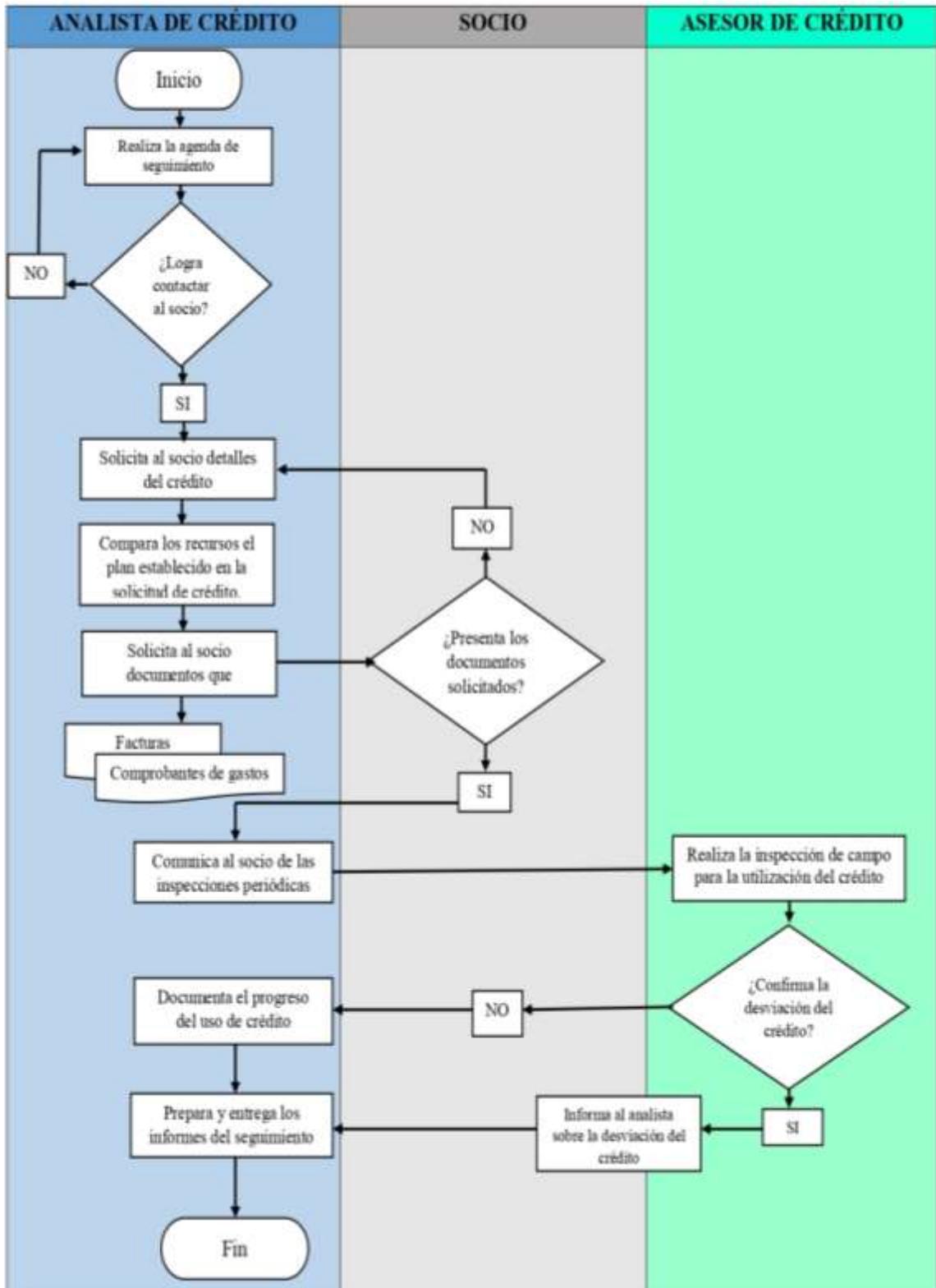


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## Seguimiento y Monitoreo del Microcrédito

1. Realizar una agenda de seguimientos de actividades sobre el crédito a los socios.
2. El personal solicita al socio que proporcione detalles específicos sobre cómo se utilizará el crédito otorgado
3. Comparar el uso planeado del crédito con el propósito original establecido en la solicitud de crédito.
4. Solicitar al socio que presente documentos que respalden los gastos realizados con los fondos del crédito.
5. Verificar las facturas y comprobantes de gastos presentados por el socio para asegurarse que los documentos estén relacionados con el propósito por el cual el crédito fue otorgado.
6. Mantener comunicación sobre las visitas que el asesor realizará.
7. Asesor realiza las respectivas inspecciones de campo para asegurarse que el proyecto o plan de trabajo que se desarrolló según lo acordado en la solicitud de crédito.
8. Realizar informes periódicos sobre el progreso del proyecto planteado por el socio.
9. Preparar los respectivos informes en base a los resultados que arrojan los proyectos.
10. Presentar los respectivos documentos e informar a los directivos de la Cooperativa sobre los resultados obtenidos.

## 20.5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL MICROCRÉDITO

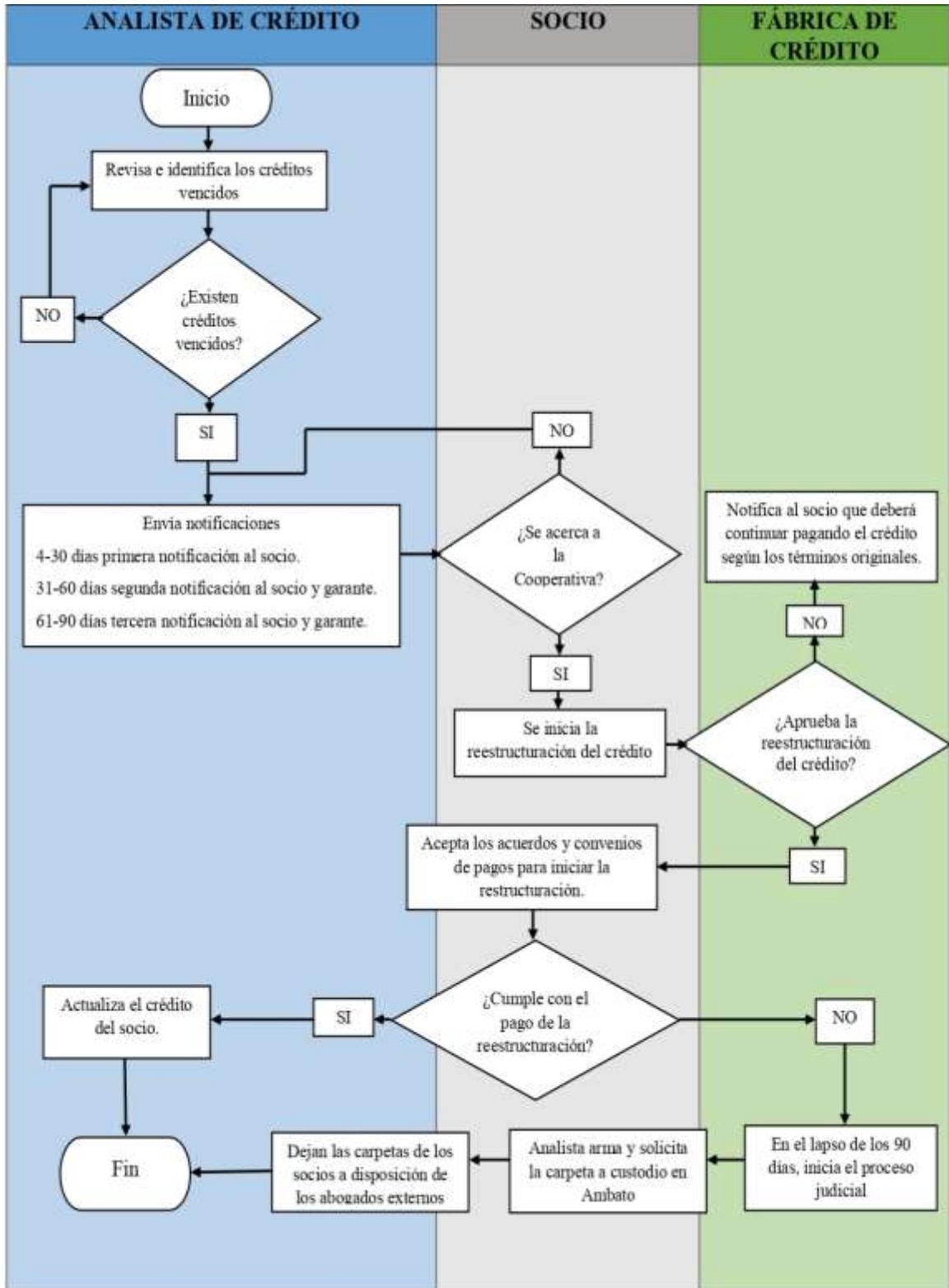


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## Recuperación de la cartera de Crédito

1. Verificar los reportes de la lista de socios.
2. Identificar a los socios que presenten retraso en sus cuotas de pagos.
3. Personal de crédito se encarga de contactar a los socios morosos mediante llamadas de voz.
4. De acuerdo con los créditos vencidos se realizan las respectivas notificaciones y visitas al socio.
  - 1-3 días de retraso son llamadas por el call center.
  - 4-30 días primera notificación al socio.
  - 31-60 días segunda notificación al socio y garante.
  - 61-90 días tercera notificación al socio y garante.
5. Si el socio se acerca a la cooperativa, el personal de crédito realiza las respectivas cuentas donde adiciona al crédito el interés, mora y gastos adicionales “notificaciones” producidos por el vencimiento de pago.
6. Realiza la solicitud sobre el inicio de la reestructuración del crédito
7. Se aprueba o se rechaza la reestructuración según las condiciones del socio.
8. Si el socio cumple con los respectivos pagos de la reestructuración se actualiza el crédito

## 20.6. RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

## 21. TASAS DE INTERÉS DE MORA Y SANCIÓN POR DESVÍO

La tasa de interés de mora o recargo, se calcula sobre las cuotas de capital no pagada, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota, hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación. Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función de la siguiente tabla:

<b>DIAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO</b>	<b>RECARGO POR MOROSIDAD HASTA</b>
0	0%
1-15	5%
16-30	7%
31-60	9%
MAS DE 60	10%

## 22. PERÍODO DE AMORTIZACIÓN

Las cuotas y formas de pago de la Cooperativa se establecen al momento de la apreciación del crédito en función de la capacidad de pago del solicitante, el tipo de actividad económica y el historial crediticio.

El abono de los préstamos se realizará a través de cuotas variables y fijas según artículo único del capítulo 3. Disposiciones generales del título " Operaciones del Sistema financiero del libro 1 "Política Monetarias- Crediticias de la codificación de regulaciones del BCE según, la resolución 058-2014, en su artículo 1 y 2, que incluyen la estancación de capital y el pago de intereses.

Artículo 2- Para el cálculo de los pagos por interés y capital de las operaciones de crédito las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán poner a disposición de los alientes la posibilidad de elegir el sistema de amortización a ser utilizado para la contratación del crédito, incluyendo de forma obligatoria, al menos, los siguientes:

 <p>COOPERATIVA AMBATO</p> <p>AHORROS INVERSIONES CRÉDITOS</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</p>
		<p>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</p>
		<p>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</p>

- a) **Sistema de amortización francés o de dividendos iguales:** Aquel que genera dividendos de pago periódicos iguales, cuyos valores de amortización del capital son crecientes con cada periodo, y los valores de intereses sobre el capital adeudado son decrecientes.
- b) **Sistema de amortización alemán o de cuotas de capital iguales:** Aquel que genera dividendos de pago periódicos decrecientes cuyos valores de amortización del capital son iguales para cada periodo y los valores de interés sobre el capital adeudado son decrecientes.

### Frecuencia de pagos.

Se otorgará créditos con las siguientes frecuencias de pago.

- a) **Mensual.**- Pagos periódicos de acuerdo a la capacidad de flujo de efectiva del socio.
- b) **Vencimiento.**- Pagos de la totalidad de créditos y su respectivo interés al vencimiento del plazo.
- c) **Periodo de gracia.**- Es el plazo donde el socio no paga la cuota del capital del préstamo.

### 23. DESTINOS FINANCIERO DEL CRÉDITO

De acuerdo con los siguientes destinos de créditos, según el Instructivo de Tasas de Interés del Banco Central del Ecuador.

DESTINO FINANCIERO DEL CRÉDITO	
Cód.	NOMBRE
CT	Capital de trabajo
TT	Activos fijos tangibles: Terrenos edificios y construcción de infraestructura para los productivos y comerciales
TE	Activos Fijos tangibles: Equipos, maquinaria y otros bienes de capital, a excepción de vehículos para fines productivos y comerciales
TP	Activos Fijos tangibles: Vehículos pesados para fines productivos y comerciales.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

<b>TL</b>	Activos Fijos Tangibles: Vehículos livianos para fines productivos y comerciales
<b>TO</b>	Activos Fijos Tangibles: Otros activos fijos tangibles que no constituyen bienes de capital, para fines productivos y comerciales
<b>TF</b>	Activos Fijos Tangibles: Vehículos livianos
<b>II</b>	Activos Fijos Intangibles: Derechos de propiedad industrial
<b>IF</b>	Activos Fijos Intangibles: Adquisición de franquicias, marcas, pago de regalías, licencias y otros activos fijos intangibles.
<b>AS</b>	Adquisición de servicios.
<b>MC</b>	Microcrédito otorgado para consumo de microempresarios.
<b>MV</b>	Vivienda para microempresarios (Vivienda de interés social y público e inmobiliario destinado para la adquisición de vivienda de microempresarios)
<b>XB</b>	Crédito directo otorgado a personas jurídicas no residentes para la adquisición de exportaciones producidos por residentes de la economía ecuatoriana.
<b>RP</b>	Reestructuración de pasivos y pago de obligaciones.
<b>IC</b>	Activos Fijos Tangibles: Terrenos y construcción de infraestructura para el programa Misión Casa para todos.

#### **24. APORTES Y COSTOS DE CRÉDITO**

La Cooperativa podrá implementar beneficios complementarios a sus productos de crédito tales como: seguros de desgravamen, seguro de incendio, aporte fondo irreplicable de reserva, costos de avalúo y constitución de garantías reales, y otros; cuya operatividad y condiciones serán establecidas particularmente y cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación, en cuyo caso la Cooperativa realizará alianzas con instituciones especializadas y actuará como agente de retención de los costos de estos servicios.

En Consideración de la JRME; Resolución N° 127-2015-F. Art. I.- \*Las Cooperativas de ahorro y créditos, previa aprobación de sus respectivos Consejos

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

de Administración podría requerir de sus socios hasta el 3% del Monto de crédito desembolsado a su favor que se destinará a fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal"

En concordancia con la resolución anterior se establece un aporte voluntario AVI del monto de crédito desembolso para Fondo Irrepartible de Reserva Legal que se debitará de la cuenta de ahorro de los socios previo desembolso del crédito, mismo será suscrita por el socio. El cálculo se realizará el 1.5% anual a créditos mayor 1 año, cuando el plazo es menor a 1 Año proporcional a meses plazo.

## **25. APORTE EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN**

Ley orgánica de la economía popular y solidaria Art. 49.- Capital social. - El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente avalados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios a favor de la Cooperativa. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **26. TABLA DE DEPÓSITO EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.**

De acuerdo con el Suplemento- Registro Oficial N°111, 31 diciembre del 2019. Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria se realizarán los aportes correspondientes.

REFORMAS AL CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO Art. 55.- Sustitúyase la Disposición General Décimo Cuarta del Libro I del Código Monetario y Financiero, por la siguiente: "Décima Cuarta: Las personas que reciban operaciones de crédito incluyendo el crédito diferido con tarjeta de crédito de financiamiento, de compra de cartera, de descuentos de letras de cambio y operaciones de reporte con las entidades del sector financiero privado, incluyendo las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, pagarán una contribución del cero coma cinco por ciento (0.5%) del monto de la operación.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTO DE CRÉDITO</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN: 02/10/2023</b>
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 06/10/2023</b>

Esta tarifa podrá ser reducida en casos debidamente justificados por razones de índole económica o social, mediante decreto ejecutivo, hasta el cero coma cero uno por ciento (0,01%), en forma general o por segmentos, a petición fundamentada de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, esta contribución aplicará además al financiamiento efectuado los créditos vencidos.

## CONCLUSIONES

Luego de realizar esta investigación se ha demostrado que el éxito en la gestión de la cartera crediticia depende en gran medida de una comprensión profunda y aplicada de las bases teóricas que sustentan los procesos crediticios. Solo a través de la integración de estos fundamentos con la experiencia práctica, la adaptabilidad a entornos cambiantes y la consideración constante de riesgos y oportunidades, las entidades financieras mediante estos estudios pueden desarrollar procesos crediticios sólidos y eficaces que fomenten el crecimiento económico sostenible, ofreciendo así un servicio financiero de calidad a los socios.

Se identificó el proceso de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Guaranda, donde previamente se conoció los procedimientos existentes de cada proceso que la institución realiza, donde se denotaron 4 procesos que el área de crédito desarrolla diariamente a fin de otorgar un crédito a los socios, entre ellas se encuentra: promoción y precalificación de crédito, calificación del crédito, aprobación y desembolso del crédito y recuperación del crédito, al identificarlos esto ha proporcionado una visión clara donde se valoró la eficacia y eficiencia de las operaciones crediticias que la entidad desarrolla actualmente. A través de esta identificación de procesos, se ha logrado comprender tanto los aspectos positivos como negativos, donde se identificó aquellos procedimientos que requieren mejoras y al mismo tiempo reconocer la necesidad de entablar un nuevo diseño crediticio que favorezca a la gestión de la cartera.

En conclusión, para el diseño y mejora del proceso de crédito se propuso la implementación del proceso crediticio mediante el boceto de flujogramas, que será plasmado dentro del manual de procesos y reglamento de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., con el propósito de brindar al personal del área de crédito una visualización clara y concisa sobre la secuencia de los procedimientos que interviene dentro de cada proceso. Por lo tanto, se realizó el diseño de un proceso innovador, mismo que permite a la Cooperativa desarrollar el respectivo seguimiento y monitoreo de los créditos otorgados con la finalidad de comprobar que el socio invierta el dinero de acuerdo al plan presentado a la institución financiera.

## RECOMENDACIONES

Es fundamental que el personal de área de crédito resalte la investigación sobre las bases teóricas que respaldan los procesos crediticios y la gestión de la cartera crediticia, ya que esta parte guarda gran importancia para una comprensión profunda en base a los principios teóricos mencionados, sin embargo, es esencial mencionar que el conocimiento no debe permanecer estático, al contrario, debe progresar de manera constante ante los cambios y permanecer en base a los riesgos y oportunidades que se presenten dentro del ambiente laboral financiero. Por lo tanto, al asociar tanto los fundamentos teóricos como la práctica es posible desarrollar un proceso de crédito sólido y eficaz, asegurando el éxito con respecto a la gestión de la cartera crediticia y al mismo permitiendo resguardar los intereses tanto de los socios como de la Cooperativa.

Es necesario que los procesos crediticios sean monitoreados de manera constante dentro del área de crédito, así mismo, esto permitirá identificar que procedimientos deben ser mejorados o aquellos que requieran reestructurados por la entidad financiera, además, esto facilita que el personal encargado sea capaz de reconocer los puntos fuertes y débiles con respecto al proceso de crédito. Por lo tanto, reconocer estos altibajos permite a la institución financiera tomar las medidas necesarias en el tiempo correcto dentro del área de crédito, logrando establecer procedimientos eficaces dentro del proceso crediticio y al mismo satisfacer las necesidades de los socios y la institución.

Se recomienda que el personal del área de crédito debe tomar en consideración el proceso de crédito que se implementó dentro del manual, el cual fue plasmado mediante el diseño de flujogramas, permitiendo una visualización clara y detallada sobre la secuencia de los procedimientos que constituye todo proceso crediticio y el cual es realizado a fin de otorgar créditos a los socios de la institución. Además, los flujogramas de procesos de crédito permitirán al nuevo personal guiarse adecuadamente y evitar errores en el transcurso de su concesión, por lo tanto, es necesario que los colaboradores identifiquen su importancia en la consecución de objetivos y metas.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACLEC. (15 de julio de 2021). *Índices Financieros*. Obtenido de ACL: <https://acl.com.ec/indices-financieros/>
- ACLEC. (25 de octubre de 2021). *Manejo prudente del crédito para evitar el sobre endeudamiento*. Obtenido de ACL: <https://acl.com.ec/manejo-prudente-del-credito-para-evitar-el-sobre-endeudamiento/>
- Acosta, N. (12 de diciembre de 2018). *Los tres componentes de la política crediticia*. Obtenido de CUIDA TU DINERO: <https://www.cuidatudinero.com/13179433/los-tres-componentes-de-la-politica-crediticia>
- Alegre, A. (15 de 06 de 2022). *Razones financieras: liquidez, actividad y endeudamiento*. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3598483-razones-financieras-liquidez-actividad-endeudamiento>
- Araya, S. (27 de junio de 2023). *¿Cuáles son los indicadores de liquidez de una empresa?* Obtenido de NUBOX: <https://blog.nubox.com/empresas/indicadores-de-liquidez-de-una-empresa>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Astudillo Cajamarca, J. F. (24 de Octubre de 2018). *Diseño de estrategias orientadas a mejorar los procedimientos de créditos y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba provincia de Chimborazo*[Tesis de ingeniería, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Dirección de Bibliotecas y Recursos para el Aprendizaje e Investigación. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/10044>
- Atlax 360. (14 de agosto de 2020). *Los tipos de riesgo de crédito y la importancia de su gestión*. Obtenido de ATLAX 360: <https://atlax360.com/blog/los-tipos-de-riesgo-de-credito-y-la-importancia-de-su-gestion/>

- Banco Pichincha. (26 de noviembre de 2020). *¿Qué es el historial crediticio? Importancia y consejos para obtener una buena calificación.* Obtenido de Banco Pichincha: <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/historial-crediticio>
- Banco Santander. (21 de 10 de 2022). *¿Qué es el ROE y cómo se calcula?* Obtenido de becas-santander: <https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-roe.html>
- Bautista, J. (12 de octubre de 2021). *5 estrategias de cobranza cartera castigada que aseguran el cobro de deudas.* Obtenido de Securitec: <https://www.securitec.pe/blog/cobranzas-cartera-castigada/>
- Bautista, J. (08 de junio de 2021). *7 estrategias de cobranza que realmente funcionan para los Contact Center.* Obtenido de Securitec: <https://www.securitec.pe/blog/estrategias-de-cobranza/>
- BOLD. (15 de julio de 2021). *ÍNDICE DE LIQUIDEZ: CONOCE LOS INDICADORES PARA MEJORAR LAS FINANZAS EN TU EMPRESA.* Obtenido de BOLD CONSULTING GROUP: <https://bold.com.ec/indice-de-liquidez-para-mejorar-las-finanzas-en-la-empresa/>
- Cabrera Montejó, L. (12 de septiembre de 2020). *Definición de crédito.* Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/475758074/DEFINICION-DE-CREDITO>
- Chango Uñog, J. S. (2023). *Fortalecimiento de los procesos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.[Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi].* Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10483>
- Coba, G. (25 de junio de 2021). *Cuatro factores influyen en el puntaje de su historial crediticio.* Obtenido de PRIMICIAS: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/factores-influencia-puntaje-score-credito/>

- CORPORACIÓN NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS. (2019, 20 de septiembre). *REGLAMENTO JURISDICCIÓN COACTIVA*. Registro Oficial 44. Obtenido de <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/10/REGLAMENTO-JURISDICCION-COACTIVA-CONAFIPS-2019.pdf>
- COSEDE. (11 de 07 de 2015). *¿Qué debo hacer para contar con el Seguro de Depósitos?* Obtenido de Preguntas Frecuentes-COSEDE: <https://www.cosedec.gob.ec/wp-content/uploads/2015/07/Preguntas-frecuentes-pagina-web.pdf>
- Credit Force. (24 de febrero de 2022). *Recuperación de la Cartera de Crédito*. Obtenido de credit-force: <https://www.credit-force.com/recuperacion-cartera-credito/>
- CRiskCo. (08 de septiembre de 2022). *Paso a paso: El proceso de otorgamiento de crédito*. Obtenido de criskco: <https://criskco.com.mx/paso-a-paso-el-proceso-de-otorgamiento-de-credito/>
- Dassatti, C. (2019). Modelos de Score Crediticio: revisión metodológica y análisis a partir de datos de encuesta (Credit Score Models: Methodological Review and Analysis Based on Survey Data). *SSRN*, 1-33. doi:<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3443515>
- Echavarría Bayter, A. (18 de marzo de 2021). *INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO*. Obtenido de quaesoluciones: <https://quaesoluciones.com/indicadores-de-endeudamiento/>
- EL COMERCIO. (07 de marzo de 2023). *¿Cómo ver mi buró de crédito en Ecuador?* Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/como-ver-buro-credito-ecuador.html>
- Equipo Risk & Broking. (13 de enero de 2022). *Riesgo crediticio de una empresa: qué es y cómo gestionarlo*. Obtenido de willistowerswatsonupdate:

<https://willistowerswatsonupdate.es/riesgos-corporativos-y-directivos/riesgo-credicio/>

Fabara Gálvez, G. V. (2022). *Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno y su prestación de servicios financieros de intermediación financiera como entidades financieras populares y solidarias*(Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8800/1/T3852-MDFBS-Fabara-Las%20cooperativas.pdf>

Factoro. (14 de marzo de 2023). *La Fórmula del Capital de Trabajo Neto: ¿Qué es y por qué importa?* Obtenido de Factoro: <https://factoro.mx/blog/la-formula-del-capital-de-trabajo-neto-que-es-y-por-que-importa/>

Ferreira, B. (19 de junio de 2022). *Proceso de Crédito*. Obtenido de Best Practices: <https://bestpractices.com.py/proceso-de-credito-pdc/>

Gonzalez, O. (21 de enero de 2022). *¿Qué es un diagrama de flujo y para qué sirve?* Obtenido de crehana: <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-es-un-diagrama-de-flujo/>

Inmobiliaria Ruiz Perea. (24 de febrero de 2021). *La recuperación de cartera no estan fácil como piensas*. Obtenido de iruizperea: <https://www.iruizperea.com/2021/02/24/la-recuperacion-de-cartera-no-estan-dificil-como-piensas/#:~:text=La%20recuperaci%C3%B3n%20de%20cartera%20es,y%20completo%20de%20las%20deudas.>

López, J. F. (20 de enero de 2020). *Gestión de carteras*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-carteras.html>

Magni, P. (28 de 12 de 2022). *Diferencias entre Proceso y Procedimiento: ¿Cuáles Son?* Obtenido de pipefy: <https://www.pipefy.com/es/blog/diferencia-proceso-y-procedimiento/>

- Magni, P. (11 de enero de 2023). *Símbolos, significados y ejemplos comunes de diagramas de flujo*. Obtenido de pipefy: <https://www.pipefy.com/es/blog/simbolos-diagramas-de-flujo/>
- Mamian, M. (13 de abril de 2023). *Indicadores de rentabilidad*. Obtenido de Contifico: <https://contifico.com/indicadores-de-rentabilidad/>
- Ocaña Guarnizo, V. A. (2020). *Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento I [ Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/7284>
- Paucar, J., Narváez, J., & Álava, J. (2023). *Situación del Sector Financiero Popular y Solidario, a diciembre de 2022 [Versión Pdf]*. Obtenido de Superintendencia Economía Popular y Solidaria : <https://www.seps.gob.ec/estudios-sobre-economia-popular-y-solidaria/>
- Poder Legislativo. (2014, 12 de septiembre). *Ecuador: Código Orgánico Monetario y Financiero*. Registro Oficial Suplemento 332. Obtenido de <https://www.refworld.org/es/type,LEGISLATION,,,57f7953f24,0.html>
- Prestalo. (07 de junio de 2022). *Qué es el perfil de riesgo: tipos y factores de cálculo*. Obtenido de prestalo: <https://prestalo.com/blog/que-es-el-perfil-de-riesgo-tipos-y-factores-de-calculo>
- PRIVESASOFOM. (20 de febrero de 2020). *La cartera crediticia*. Obtenido de privesasofom.mx: <https://privesasofom.mx/blog/2020/02/20/la-cartera-crediticia/>
- Quevedo, A. H. (18 de agosto de 2018). *Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Endeudamiento*. Obtenido de Profima: <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/50-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-endeudamiento>
- R, K. (17 de febrero de 2021). *¿Cuál es la importancia y los componentes principales de la política de crédito?* Obtenido de Mira Cómo Se Hace:

<https://miracomosehace.com/importancia-componentes-principales-politica-credito/>

REPÚBLICA DEL ECUADOR ASAMBLEA NACIONAL. (2011, 10 de mayo). *LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO*. Registro Oficial 444. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_econ.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf)

Resendiz, F. (01 de noviembre de 2021). *Proceso y Tipos de Cobranza: 4 estrategias para la gestión de cobranza*. Obtenido de Fondimex: <https://fondimex.com/blog/proceso-gestion-cobranza/>

Restrepo, J. (31 de enero de 2019). *Tipos de créditos: Clasificación de los préstamos*. Obtenido de Campara: <https://www.comparaonline.com.co/blog/finanzas/tipos-de-creditos-clasificacion-y-caracteristicas-de-los-prestamos/>

Revista Española de Electrónica. (10 de mayo de 2018). *Diagrama de flujo*. Obtenido de redeweb: <https://www.redeweb.com/articulos/diagramas-de-flujo/>

Ronquillo Coello, M. I. (2020). *Gestión de mejora continua para proceso de captación y crédito, caso Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Montalvo*(Tesis de Magister, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil). Repositorio Institucional. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1129>

Rosa, F. (07 de agosto de 2019). *Las 5 C's del Crédito*. Obtenido de Asociación Popular de Ahorros y Préstamos: <https://www.apap.com.do/las-5-cs-del-credito/>

Rosero Portilla, A. I. (2023). *Modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 para el proceso de gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.*[Tesis de Maestría, Universidad Técnica del norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13440>

- Siguencia, L. (2022). *EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA (Proyecto de Investigación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16675/1/82T01266.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022, 8 de septiembre). *RESOLUCIÓN Nro. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2022-00096*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://cooperativaambato.fin.ec/>
- Toledo Concha, E., León Reyes, V., & Reyna Alcántara, P. (Abril de 2022). Desafíos de la transformación digital de las microfinanzas en el Perú. *Quipukamayoc*, 30(62), 87-98. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22719>
- Valles, Y. (13 de septiembre de 2019). *Mide la actividad de tus cuentas con 4 indicadores: rotación de inventarios, periodo promedio de cobro, periodo promedio de pago y rotación de activos totales, cuyas fórmulas nos comparte la economista Dolores Ortega*. Obtenido de expertopyme: <https://expertopyme.com/indicadores-de-actividad/>
- Vistin, G., Duran, M., Villacis, R., & Núñez, V. (2021). Análisis del proceso crediticio mediante el uso de la herramienta foda en una cooperativa de ahorro y crédito. *Portal ULA*, 6(2), 1-10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8073344>
- Westreicher, G. (15 de abril de 2020). *Cobranza*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma (Gantt)

SEMANAS	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	#1	#2	#3	#4	#1	#2	#3	#4	#1	#2	#3	#4	#1	#2	#3	#4
<b>CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b>																
Descripción del problema																
Formulación del problema																
Preguntas de investigación																
Justificación																
Objetivos																
Hipótesis																
Variables																
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>																
Antecedentes																
Científico																
Conceptual																
Legal																
Geo referencial																

<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>															
Tipos de investigación															
Enfoque de la investigación															
Métodos de investigación															
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos															
Universo, población y muestra															
Procesamiento de la información															
Metodología de software															
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>															
Análisis e interpretación de resultados															
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA</b>															
Propuesta															

**Anexo 2. Presupuesto ejecutado**

<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Subtotal</b>
Internet	16	\$ 25,00	\$ 400,00
Computadoras	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Pasajes	40	\$ 0,30	\$ 12,00
Gasto de alimentación	30	\$ 2,50	\$ 75,00
Resmas de papel	2	\$ 4,50	\$ 9,00
Impresiones	200	\$ 0,05	\$ 10,00
Esferos	4	\$ 0,50	\$ 2,00
Cuadernos	2	\$ 1,50	\$ 3,00
Imprevistos		\$ 45,00	\$ 45,00
		<b>Total</b>	\$ 856,00

### Anexo 3. Carta de aceptación de la organización.

Guaranda, 25 de Mayo de 2023

Ing.  
Santos Chango  
Gerente General  
Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato Ltda."  
Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente le extiendo un cordial saludo y éxitos en sus actividades; a la vez situar en su conocimiento que las señoritas ROSA ROCIO PEÑA ALDAZ con cédula de identidad No. 1250191986 y JANNETH GRACIELA SANTILLÁN FOGACHO con cédula de identidad No. 1750662411 son estudiantes en proceso de titulación previo a la obtención del título como Licenciadas en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar; por lo que, solicito a su digna autoridad que les permita realizar el proyecto de investigación denominado: **DISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS CREDITICIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022.**

Por la atención al presente, le manifiesto mi sempiterno agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Rosa Peña  
Estudiante

Srta. Janneth Santillan  
Estudiante



#### **Anexo 4. Entrevista**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **ENTREVISTA**

**DIRIGIDO A:** Jefe de Agencia

**Encuestadoras:**

- Rosa Peña
- Janneth Santillán

**OBJETIVO:** Recopilar información para identificar los procesos de créditos que se está llevando a cabo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Con la finalidad de obtener una visión eficiente y se opte por mejorar el proceso de otorgamiento de crédito atendiendo a la necesidades de los socios procurando que el acceso al crédito se realice de forma ágil y segura encaminando el manejo de una buena gestión de la cartera.

1. ¿Qué tipos de productos y servicios financieros y no financieros ofrece la Cooperativa?
2. ¿Cuáles son los tipos de créditos que se realizan dentro de la Cooperativa y cuál es el más demandado y por qué?
3. ¿Describa cuáles son los procesos de crédito que se realizan para el debido otorgamiento de un crédito?
4. ¿Qué procedimientos dentro del proceso de promoción y precalificación de crédito cree el más importante y por qué?
5. ¿Qué documentos son necesarios para respaldar una solicitud de crédito?
6. ¿Cuánto tiempo suele tomar el proceso de aprobación de crédito desde la presentación de la solicitud hasta el desembolso?
7. ¿Cuáles son las prácticas que se consideran buenas para garantizar la protección de datos en el proceso de recuperación de crédito?
8. ¿Bajo su dirección qué estrategias se han implementado para optimizar el proceso de crédito?

- 9.** ¿Cree usted que el manual de procesos de crédito de la Cooperativa requiere nuevas mejoras y por qué?
- 10.** ¿Qué opciones están disponibles para la reestructuración de créditos y cómo funciona ese proceso?
- 11.** ¿A su criterio detalle la causa principal por la que se presenta morosidad en la recuperación de crédito?
- 12.** ¿Cuáles fueron los resultados que se obtuvieron en la colocación y recuperación de crédito el año 2022 y como influyó en los objetivos?

**Anexo 5. Encuesta**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA**

**DIRIGIDO A:** Personal del área de crédito

**Encuestadoras:**

- Rosa Peña
- Janneth Santillán

**Objetivo:** Conocer las opiniones del personal ubicado en el área de crédito sobre el proceso crediticio y su importancia en la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Guaranda.

**Instrucciones:** Pertinentemente marque con una (X) las respuestas que considere adecuadas al tema presentado.

**1. ¿Dentro del área de crédito, se ejecuta de manera eficiente los procesos crediticios?**

Siempre

Casi siempre

Nunca

**2. ¿Qué tan frecuente reciben reclamos por la demora en el proceso crediticio por parte de los socios?**

Siempre

Casi siempre

Nunca

**3. ¿Cumplen debidamente las políticas establecidas en el manual de procesos de crédito?**

Siempre

Casi siempre

Nunca

**4. ¿El personal del área de crédito cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, tecnológicos y financieros) en la realización del proceso crediticio?**

Siempre   
Casi siempre   
Nunca

**5. ¿Se desarrolla todos los procedimientos que intervienen en la promoción y precalificación de créditos?**

Siempre   
Casi siempre   
Nunca

**6. ¿La Cooperativa realiza un control y seguimiento a los procesos crediticios a fin de evaluar el cumplimiento de objetivos y/o metas?**

Siempre   
Casi siempre   
Nunca

**7. ¿Los documentos receptados para la calificación del crédito son analizados y revisados transparentemente?**

Siempre   
Casi siempre   
Nunca

**8. ¿El tiempo en que se procesa la aprobación del crédito en la Cooperativa cumple con las expectativas del socio?**

Siempre   
Casi siempre   
Nunca

**9. ¿Con qué frecuencia la cartera crédito de la Cooperativa se ha encontrado en riesgo?**

Siempre   
Casi siempre   
Nunca

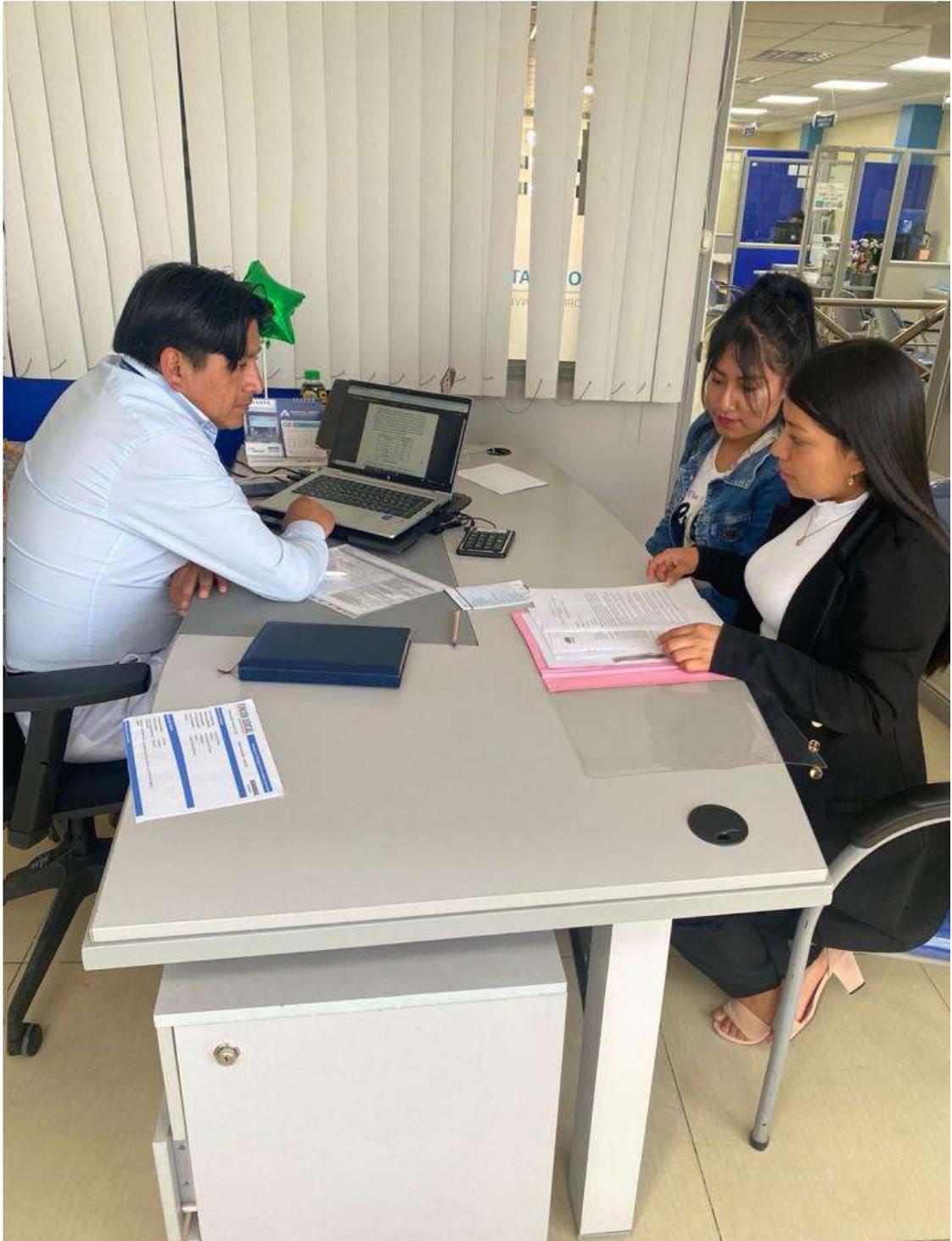
**10. ¿Qué tan difícil es recuperar los créditos vencidos?**

- Muy difícil
- Difícil
- Fácil

**11. ¿Con que frecuencia la Cooperativa recurre al proceso de cobranza judicial?**

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

## Anexo 6. Evidencias



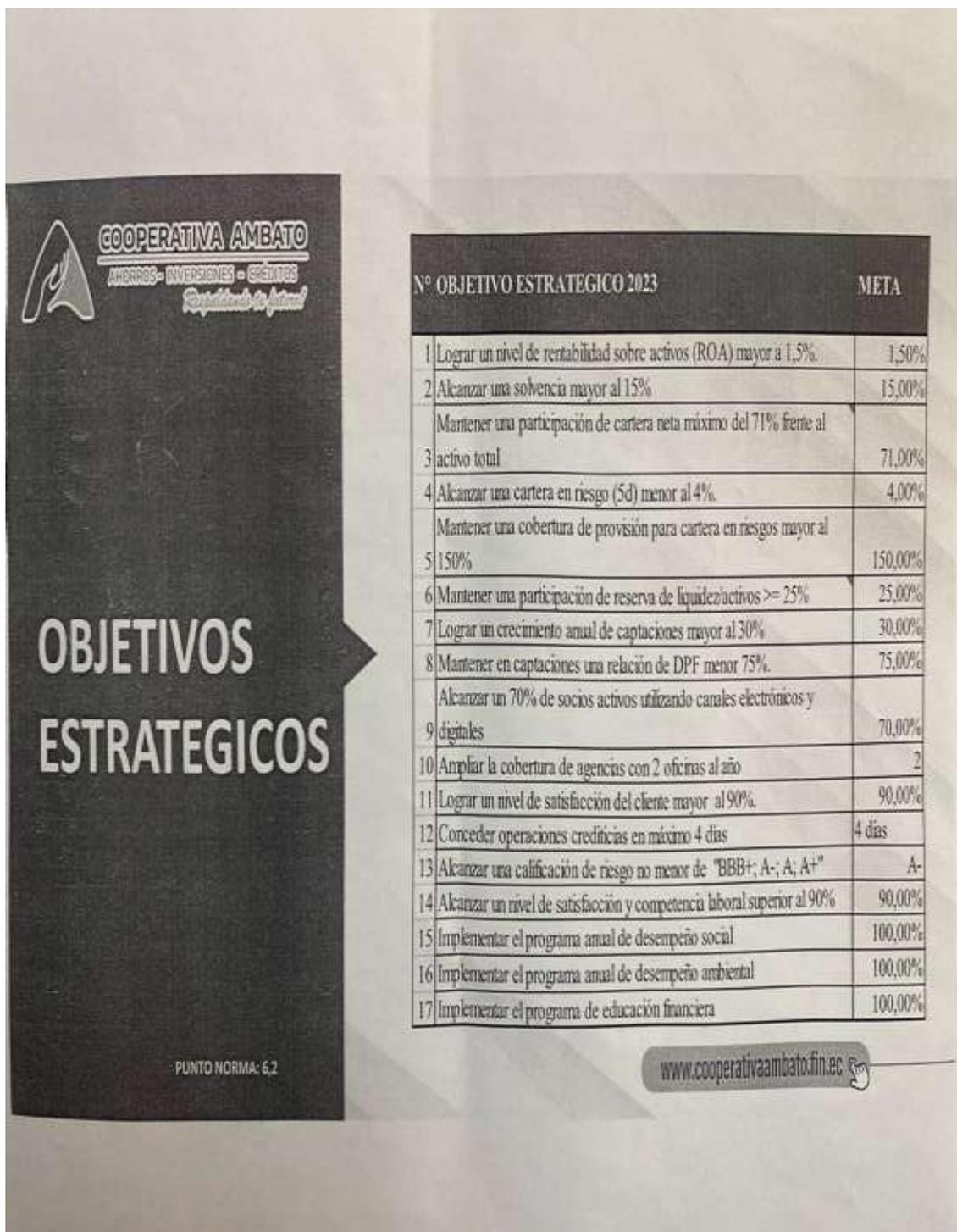
*Fotografía 1 Entrevista al Jefe de agencia Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.*



*Fotografía 2 Encuesta al personal del área de crédito agencia Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.*



*Fotografía 3 Encuesta al personal del área de crédito agencia Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda.*



Fotografía 4 Documento sobre los objetivos estratégicos donde se evidencia el tiempo máximo para la otorgación de crédito.



**TIPO DE CRÉDITO**

PRODUCTIVO (PYMES)  MICRO CRÉDITO  CONSUMO  VIVIENDA

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CUENTA N°: \_\_\_\_\_ MONTO: \_\_\_\_\_

DOCUMENTOS	Socio	Garante1	Garante 2
1. DOCUMENTOS MAGNÉTICOS (SIACC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. FICHA DE INSPESCIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. FOTO TAMAÑO CARNET A COLOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. COPIA DE LA CEDULA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. REPORTE DE BURO CREDITICIO ≥ 600 PTS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. PLANILLA DE SERVICIO BÁSICO ACTUALIZADO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. REPORTE DE CONSEJO DE LA JUDICATURA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. SOLICITUD REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. ROL DE PAGOS MECANIZADO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. CONTRATO / CERTIFICADO DE TRABAJO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. COMPROBANTE DE REMESAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. COPIA DE RUC / RIMPE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. FORMULARIO 104 A IVA MENSUAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. FORMULARIO 101 - 102 RENTAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO (ARRENDADOR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. PATENTE MUNICIPAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. CONTRATO DE ARRIENDO COMO INQUILINO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. COMPROBANTE DEL PAGO IMPUESTO PREDIAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ESCRITURA DE TERRENO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. CERTIFICADO DE GRAVAMEN DEL INMUEBLE ****	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. CERTIFICADO SEGURO (TODO RIESGO VEHÍCULO, INCENDIO EN VIVIENDA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. MATRICULA DEL VEHÍCULO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. AVALÚO DE TERRENO O VEHÍCULO ELABORADO POR PERITO CALIFICADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ACCIONES / CERTIFICADO DE COMPAÑÍAS (DE TRANSPORTE, OTROS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. FACTURAS O CONTRATO DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. CERTIFICADO DE D.P.F. PIGNORADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADO ≥ 30.000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. FLUJO DE CAJA PROYECTADA POR TRES AÑOS ≥ 30.000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ESCRITURA DE PODER GENERAL O ESPECIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ESCRITURA DE HIPOTECA O PRENDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Hipoteca  
Arriendo*

Los documentos detallados son de acuerdo con los requisitos establecidos en el Manual de Créditos mismos que son receptados, verificados y archivados en el file. Certifico la validez y existencia de los documentos marcados en este registro.

Lugar y Fecha: .....

F. Persona que recibe

F. persona que entrega

Nombre: .....

Nombre: .....

CÓDIGO: NGCR-R-03 / REVISIÓN: 16 / FECHA: 01-07-2022

Fotografía 5 Requisitos generales para la otorgación de crédito

## Anexo 7. Certificado de análisis de coincidencia no accidental

<b>UEB</b> UNIVERSIDAD ESTATA DE BOLIVAR	<b>UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> CONTABILIDAD Y AUDITORIA	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
--	---	--

---

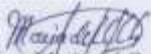
**ING. MARÍA DEL CARMEN IBARRA CHANGO EN CALIDAD DE DIRECTOR(A) DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado "Diseño y mejora de los procesos crediticios para la gestión de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2022.", presentado por Rosa Rocio Peña Aldaz y Janneth Graciela Santillán Fogacho de la **carrea de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 06 de noviembre del 2023

Atentamente,

  
Ing. María del Carmen Ibarra Chango  
**Director(a)**

---

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Sacaiza

## Anexo 8. Reporte de similitud del trabajo de investigación

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>PROYECTO DE TITULACIÓN_COAC AMB ATO LTDA_2023 (1).docx</b>	<b>Rosa Peña - Janneth Santillan</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>31375 Words</b>	<b>175344 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>162 Pages</b>	<b>16.5MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Oct 24, 2023 3:58 PM GMT-5</b>	<b>Oct 24, 2023 4:01 PM GMT-5</b>
<b>● 8% de similitud general</b> El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de trabajos entregados</li></ul>	
 2201810785	