**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

"DISEÑO DE UNA GUÍA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANDER"

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**

**Línea de Investigación:**

Sistemas de Información, nuevas Tecnologías de la información y comunicación y sus aplicaciones.

**Autora:**

ALBA KATHERINE HERRERA AMÁN

**Director:**

Ing. Mg. CHRISTIAN FERNANDO MANOBANDA PINTO

Ambato – Ecuador

Abril 2016

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

DISEÑO DE UNA GUÍA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANDER

**Línea de Investigación:**

Sistemas de Información, nuevas Tecnologías de la información y comunicación y sus aplicaciones.

**Autora:**

ALBA KATHERINE HERRERA AMÁN

José Luis Viteri Medina, Dr. Mg. **F. _____**

**CALIFICADOR**

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg. **F._____**

**CALIFICADOR**

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg. **F. _____**

**CALIFICADOR**

Julio César Zurita Altamirano, Ing. Mg **F. _____**

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. **F. _____**

**SECRETARIO GENERAL DE LA PUCESA**

**Ambato-Ecuador**

**Abril 2016**

# DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, ALBA KATHERINE HERRERA AMÁN portadora de la cédula de ciudadanía No. 180504938-2 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

**ALBA KATHERINE HERRERA AMÁN**

**CI. 180504938-2**

# AGRADECIMIENTO

*En primer lugar agradezco a Dios por darme la vida, inteligencia, salud y sabiduría para culminar mis estudios con éxito, a mis padres por su paciencia, tolerancia, consejos y apoyo incondicional que me han sabido brindar en cada etapa de mi vida, ya que sin la ayuda de ellos no podría haber alcanzado esta meta que es importante para mí.*

*Expreso mi más sincero agradecimiento a la Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato por haberme permitido ser parte de esta prestigiosa institución y forjarme tanto con valores cristianos como profesionales y todas esas personas especiales que incondicionalmente han formado parte de mi vida y me han acompañado durante toda mi carrera estudiantil.*

*Alba Katherine Herrera Amán*

# DEDICATORIA

*Este trabajo lo dedico con mucho cariño a Dios porque desde el principio el ya escribió mi historia y si estoy aquí es porque él así lo quiere, a mis padres y hermanos por su apoyo, esfuerzo y ejemplo que día a día me hacen una persona de bien y a todas mis amistades que con una palabra de aliento han permitido que cumpla mis sueños.*

*Alba Katherine Herrera Amán*

# RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander ubicada en el cantón Pelileo, la cual se dedica a la prestación de productos y servicios financieros. La investigación hace referencia al control interno que se encontraba ausente en la cooperativa especialmente en el departamento de créditos y cobranzas. Por tal motivo, este trabajo tiene como objetivo diseñar una guía de control interno que incluya procedimientos y políticas que permitan la colocación y recuperación de la cartera en los plazos y términos establecidos. La metodología utilizada fue la investigación bibliográfica-documental, investigación de campo y la investigación de tipo propositivo, las cuales permitieron conocer los problemas por los que atraviesa la institución y proponer soluciones al problema objeto de estudio. Los resultados arrojados propusieron la idea del diseño de una guía de procedimientos para recuperar cartera, convirtiéndose en un instrumento de apoyo para el personal del área de créditos y cobranzas que generará cambios y mejoras en la institución teniendo en cuenta que la guía tiene como finalidad evitar que la institución presente morosidad y sea solvente. Esta guía será evaluada por el área de créditos y cobranzas y por el gerente general, beneficiando no solo al área en que se encuentra sino a la institución en general.

Palabras claves: control interno, crédito, cobranza, procedimientos

# ABSTRACT

This research is carried out at Finander credit union, which provides financial products and services in Pelileo. This research considers internal control, because of the lack of control within the credit union, especially at the credit and collections department. For this reason, this works aims to design an internal control guide that includes policies and processes that allow the placement and portfolio recovery under the terms and conditions that are established. The methodology applied was bibliographical-documentary, field and propositional research, which enabled to identify the institutional matters and to propose solutions to the problem under study. The results obtained proposed the idea of designing a process guide to recover the portfolio, this became an instrument of support to the credit and collections staff that will generate changes and improvements in the institution to collect late payments and become solvent. This guide will be evaluated by the credit and collections area and General Manager, benefiting not only to its specific area but also to the institution in general

Key words: internal control, credit, collections, process

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD ..... III

AGRADECIMIENTO ..... IV

DEDICATORIA ..... V

RESUMEN ..... VI

ABSTRACT ..... VII

ÍNDICE DE GRÁFICOS ..... XIV

INTRODUCCIÓN ..... 1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... 3

1.1. Tema ..... 3

1.2. Planteamiento del Problema ..... 3

1.2.1. Contextualización ..... 4

1.2.1.1. Contextualización Macro ..... 4

1.2.1.2. Contextualización Meso ..... 5

1.2.1.3. Contextualización Micro ..... 6

1.2.2. Diagrama Causa-Efecto ..... 9

1.2.3. Análisis Crítico ..... 10

1.2.4. Prognosis ..... 11

1.2.5. Formulación del Problema ..... 11

1.2.6. Delimitación del Tema ..... 12

1.3. Justificación....12

1.4. Objetivos....14

1.4.1. Objetivo General....14

1.4.2. Objetivos Específicos....14

CAPITULO II MARCO TEÓRICO....15

2.1. Estado del Arte....15

2.2. Fundamentación Filosófica....17

2.3. Fundamentación Legal....18

2.4. Categorías Fundamentales....22

2.4.1. Auditoría....22

2.4.2. Control....23

2.4.3. Control Interno....23

2.4.4. Objetivos del control interno....24

2.4.5. El control interno y el informe coso....25

2.4.6. Componentes del control interno....25

2.4.7. Fines del control interno....28

2.4.8. Clasificación del control interno....28

2.4.9. Sistema financiero....30

2.4.10. Sistema bancario....31

2.4.11. Sistema cooperativista y Sector cooperativo....31

2.4.12. Economía popular y solidaría....32

2.4.13. Cooperativa de ahorro y crédito....33

2.4.14. Liquidez.....34
2.4.15. Solvencia.....34
2.4.16. Cartera.....35
2.4.17. Cartera de crédito.....35
2.4.18. Cartera vigente.....36
2.4.19. Cartera vencida.....36
2.4.20. Cartera incobrable.....37
2.4.21. Política crediticia.....37
2.4.22. Manual de créditos.....38
2.4.23. Crédito.....38
2.4.24. Importancia del crédito.....39
2.4.25. Sujetos de crédito.....39
2.4.26. Obligación crediticia.....40
2.4.27. Clasificación de los créditos.....40
2.4.28. Tipos de crédito.....42
2.4.29. Las 5 C en el otorgamiento de un crédito.....43
2.4.30. Procedimientos crediticios.....45
2.4.31. Proceso de otorgamiento de créditos.....45
2.4.32. Garantía.....45
2.4.33. Tipos de Garantía .....45
2.4.34. Riesgo de crédito.....46
2.4.35. Tipos de riesgos de crédito.....47
2.4.36. Calificación de riesgos de crédito.....48
2.4.37. Buró de créditos.....49

2.4.38. Mora ..... 50
2.4.39. Morosidad ..... 50
2.4.40. Índice de morosidad ..... 50
2.4.41. Cobranza ..... 50
2.4.42. Aspectos generales de la cobranza ..... 51
2.4.43. El rol de la gestión de la cobranza ..... 52
2.4.44. Procedimientos de la cobranza ..... 52
2.4.45. Recuperación de cartera vencida ..... 53
2.4.46. Castigo ..... 53
2.4.47. Pagos retrasados ..... 54

CAPITULO III METODOLOGÍA ..... 55

3.1. Modalidad básica de la investigación ..... 55
3.1.1. Investigación Bibliográfica Documental ..... 55
3.1.2. Investigación de Campo ..... 55
3.2. Nivel o tipo de investigación ..... 56
3.2.1. Investigación Exploratoria ..... 56
3.2.2. Investigación Descriptiva ..... 56
3.3. Técnicas e instrumentos ..... 57
3.3.1 Técnicas de investigación ..... 57
3.3.2. Instrumentos de investigación ..... 57
3.4. Población y muestra ..... 58
3.4.1. Población ..... 58

3.4.2. Muestra....58

3.5. Procesamiento y análisis de información....60

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....61

4.1. Análisis de Resultados....61

4.2. Entrevistas....61

4.2.1. Análisis de las entrevistas realizadas....64

4.3. Encuestas....65

4.4. Conclusiones....75

4.5. Recomendaciones....75

CAPÍTULO V PROPUESTA....77

5.1. Datos informativos....77

5.1.1. Tema de la propuesta....77

5.1.2. Beneficiarios....77

5.1.3. Datos informativos....77

5.1.4. Tiempo estimado....77

5.1.5. Equipo técnico responsable....77

5.2. Antecedentes de la propuesta....78

5.3. Justificación....79

5.4. Objetivos....80

5.4.1. Objetivos generales....80

5.4.2. Objetivos Específicos....80

5.4.3. A quien va dirigida la propuesta .....80

5.5. Desarrollo de la propuesta.....80

5.5.1.Procedimientos utilizados por cooperativas del segmento 1 para la concesión y recuperación de créditos.....80

5.5.2.Desarrollo de los procedimientos para la recuperación de cartera vencida en el área de crédito y cobranzas. .....83

5.5.2.1.Cuadro comparativo.....85

5.5.3. Diseño de la guía para la recuperación de la cartera.....87

5.5.3.1. Misión .....87

5.5.3.2. Visión.....87

5.5.3.3. Valores Institucionales.....87

5.5.3.4. Organigrama Estructural.....88

5.5.3.5. Políticas y Procedimientos para la colocación de un crédito .....90

5.5.3.5.1 Procedimiento para Otorgar un crédito.....111

5.5.3.6. Políticas y Procedimientos para la recuperación de cartera .....115

5.5.3.7. Políticas de cobranza.....119

5.5.3.7.1. Proceso para recuperar cartera .....127

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....129

6.1. Conclusiones .....129

6.2. Recomendaciones.....130

BIBLIOGRAFÍA.....131

ANEXOS.....138

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

**Gráficos**

Gráfico 1.1: Árbol de problemas……...9

Gráfico 2.1: Componentes del Control Interno……...26

Gráfico 4.1: Tiempo de ser socio de la cooperativa…65

Gráfico 4.2: Seguridad que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander para guardar el dinero……...66

Gráfico 4.3: Se ha beneficiado de algún crédito de la cooperativa.……67

Gráfico 4.4: Razones por las que adquirió un crédito en la cooperativa…….…….68

Gráfico 4.5: Tipo de crédito que ha solventado sus necesidades…..……69

Gráfico 4.6: Gestión buena o mala del departamento de créditos.……...70

Gráfico 4.7: Retraso en el pago de la cuota del crédito.....……...71

Gráfico 4.8: Razones para retrasarse en el pago……...……72

Gráfico 4.9: Medios para informar a los socios de su cuota vencida…...……73

Gráfico 4.10: El crédito ha constado en el buró con calificación vencida…..……..…74

Gráfico 5.1: Organigrama estructural…...……89

Grafico 5.2: Actividades del asesor de créditos……..…...……111

Gráfico 5.3: Actividades del jefe de créditos...……..112

Gráfico 5.4: Actividades del comité de créditos……...…….113

Gráfico 5.5: Actividades del analista liquidador…….……...114

Gráfico 5.6: Actividades del asesor de créditos- Jefe de créditos……...……...127

Gráfico 5.7: Actividades del jefe jurídico…….…….128

**Tablas**

Tabla 2.1: Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito…..……34

Tabla 5.1: Procedimientos para recuperar la cartera en el área de crédito y cobranza.…85

Tabla 5.2: Composición de la cartera de créditos.……93

Tabla 5.3: Niveles de aprobación de los créditos…….……..104

Tabla 5.4: Perfil del socio…….……..106

Tabla 5.5: Montos…….……..108

Tabla 5.6: Plazos…..……...108

Tabla 5.7: Tasas, Interés y Seguros…….……...109

Tabla 5.8: Procedimiento de cobranza…….……..119

Tabla 5.9: Etapas de la cobranza…….……..…….123

# INTRODUCCIÓN

La Cooperativa Ahorro y Crédito Finander es una institución financiera que se dedica a la prestación de productos y servicios financieros tales como: Microcréditos, Créditos de Consumo, Créditos Emergentes y Créditos de Restructuración, está creada con la finalidad de ayudar a sectores comunitarios e indígenas los mismos que muchas veces no pueden tener acceso a créditos por parte de la banca pública y privada, está ubicada en la provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, Barrio Oriente, avenida Confraternidad 414 y Calicuchima, al momento cuenta con 3 sucursales ubicadas en Otavalo, Ibarra y Tulcán.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander al estar regulada por la SEPS debe cumplir algunos parámetros que este organismo regulador le impone, uno de ellos es no excederse en el porcentaje de morosidad siendo este un problema significativo dentro de la institución, para ello se ha visto en la necesidad de diseñar una Guía de Control Interno que facilite la recuperación de la cartera al personal encargado.

La Guía de control interno constará de políticas y procedimientos que deben seguir los encargados del departamento de crédito y cobranza para la correcta concesión y recuperación del crédito. Al implementa correctamente esta Guía la institución recuperará sus créditos vencidos, reducirá su índice de morosidad, mejorará su imagen institucional y subirá de segmento.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

CAPITULO I: EL PROBLEMA.- formado por: el tema, planteamiento del problema, justificación y objetivos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.- formado por: estado del arte, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales.

CAPITULO III: METODOLOGÍA.- formada por: la modalidad básica de investigación, nivel o tipos de investigación, técnicas e instrumentos investigación, población y muestra.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.- formada por: la aplicación de las técnicas e instrumentos investigación, el análisis de datos, la interpretación de los datos.

CAPITULO V: PROPUESTA.- formado por: los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos y el plan de acción.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.- formado por: criterios que se llegó a obtener de la investigación y las posibles soluciones que se va a dar a la misma

# CAPÍTULO I

# EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Tema

"DISEÑO DE UNA GUÍA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANDER"

## 1.2. Planteamiento del Problema

El principal problema que existe en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander es la dificultad para recuperar la cartera vencida ocasionada por diferentes causas, la más relevante es la inadecuada colocación de créditos que se origina por el desconocimiento y la informalidad en el manejo de políticas de crédito y cobranza, trayendo como consecuencia el cobro de las obligaciones atrasadas; también existe conflictos en la gestión de cobro por parte de los asesores de crédito producido por la ausencia de un historial crediticio de los clientes que se encuentran en mora; además los asesores de crédito no realizan un correcto seguimiento a los procesos de cobranza originando créditos vencidos y alto índice de morosidad.

Dificultades suficientes que generan un riesgo crediticio; afectando en un futuro a la rentabilidad de la organización.

### 1.2.1. Contextualización

#### 1.2.1.1 Contextualización Macro

A mediados del 2007 una crisis financiera y económica a nivel global fue ocasionada por los bancos y financieras de países como: Inglaterra y Estados Unidos, los cuales empezaron a presenciar grandes conflictos de liquidez; conllevando a que no dispongan de fondos suficientes para responder sus obligaciones. Estas dificultades no fueron pasajeras, ocasionó grandes pérdidas de activos y valores que no fueron recuperadas inmediatamente. (Mendoza, A., 2009).

Después de haber experimentado la crisis financiera internacional se da paso a la reforma de Basilea III creada en septiembre del 2009 y publicada en diciembre del mismo año, dando respuesta a la crisis financiera. El propósito de haber creado esta reforma fue para mejorar la capacidad del sector bancario, la gestión de riesgos y reforzar la transparencia. (SBS y AFP., 2015).

El sistema bancario internacional está conformado por todas aquellas instituciones financieras que estén aptas para brindar servicios financieros a la comunidad, recalcando que las actividades financieras son simples: toman dinero de los depositantes y conceden préstamos a quien lo necesita (personas y empresas) asumiendo riesgos de incumplimiento de obligaciones o retiro imprevisto del dinero.

### 1.2.1.2. Contextualización Meso

Ecuador es uno de los países que forma parte del sistema bancario y por ende está conformado por instituciones financieras en donde el sistema cooperativista se ha desarrollado significativamente gracias a la confianza que sus clientes han depositado en cada una de estas instituciones; es por ello que las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel muy importante dentro del sistema financiero, beneficiando a todo tipo de empresas, así como a familias con escasos recursos para su desarrollo socio económico (Marulanda, Trigo, Cifuentes, Peck, Westley, & Poyo., 2000).

Las cooperativas de ahorro y crédito desde el año 2012 pasaron a ser controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con el fin de evitar que éstas operen con ineficiencia y mejorar sus procesos de control. Es por ello que clasificaron a las cooperativas por segmentos ayudando a conocer cada una de sus características y a supervisar sus labores sin complejidad.

Según el boletín Nº 88 publicado por la SEPS, la mayor parte de cooperativas de ahorro y crédito han sido liquidadas en el Ecuador al no cumplir con los requisitos exigidos por la institución reguladora; que al realizar su labor de supervisión se encontraron pérdidas considerables, deterioro patrimonial y cartera vencida convirtiendo a las entidades insostenibles financieramente. (SEPS, 2014).

El sistema cooperativista debe realizar una serie de cambios y acogerse a los controles de la nueva entidad reguladora (SEPS), eliminando las operaciones tradicionales y enfocándose a las operaciones financieras que impulsen la producción, eviten problemas

de inflación y sobre todo se mantengan estables enfrentando los índices de morosidad que generan la cartera de crédito e impiden el crecimiento de la institución.

Las cooperativas de ahorro y crédito estaban bajo el control del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), pero este organismo no pudo cumplir con su rol regulador por la falta de recursos e infraestructura, es por ello que el gobierno nacional creó la SEPS para que controle y fortalezca el sistema cooperativo ecuatoriano; por tanto el MIES procedió a traspasar la información de las cooperativas al nuevo organismo de Inspección.

Según la información encontrada en la página inicial del MIES manifiesta que:

> La SEPS iniciará sus acciones inmediatas de adecuación de estatutos del sector para que las organizaciones puedan adecuarlos de una forma ágil y sin complicaciones, a través de una plataforma web, registro de las organizaciones de todo el país, programa de supervisión e inspecciones de las cooperativas a fin de tener un panorama claro de cómo está funcionando el sector. (MIES, 2015)

#### 1.2.1.3. Contextualización Micro

En la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo se observa que existe un gran número de cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que desde el año 2012 han sido clasificadas por segmentos; de acuerdo a la SEPS existen aproximadamente 18 cooperativas que pertenecen al segmento tres y cuatro; éstas son creadas para apoyar al desarrollo económico de pequeños productores y de todas aquellas personas que no tienen condiciones para solicitar un crédito en los bancos. Cada vez existe un crecimiento acelerado de cooperativas lo que origina por una parte beneficios y por otra riesgos; y, si

una de aquellas quiebra traería sus consecuencia negativas afectando a todo el sistema financiero.

Las instituciones financieras al dar facilidades a los socios para que puedan acceder a cualquier tipo de créditos asumen grandes riesgos de no recuperar sus créditos en el plazo acordado, ocasionando que la institución presente morosidad y genere cartera vencida.

La Cooperativa Ahorro y Crédito Finander ubicada en el Cantón Pelileo es una institución financiera que presta servicios y productos tales como:

- Microcréditos
- Créditos de Consumo
- Créditos Emergentes
- Créditos de Restructuración

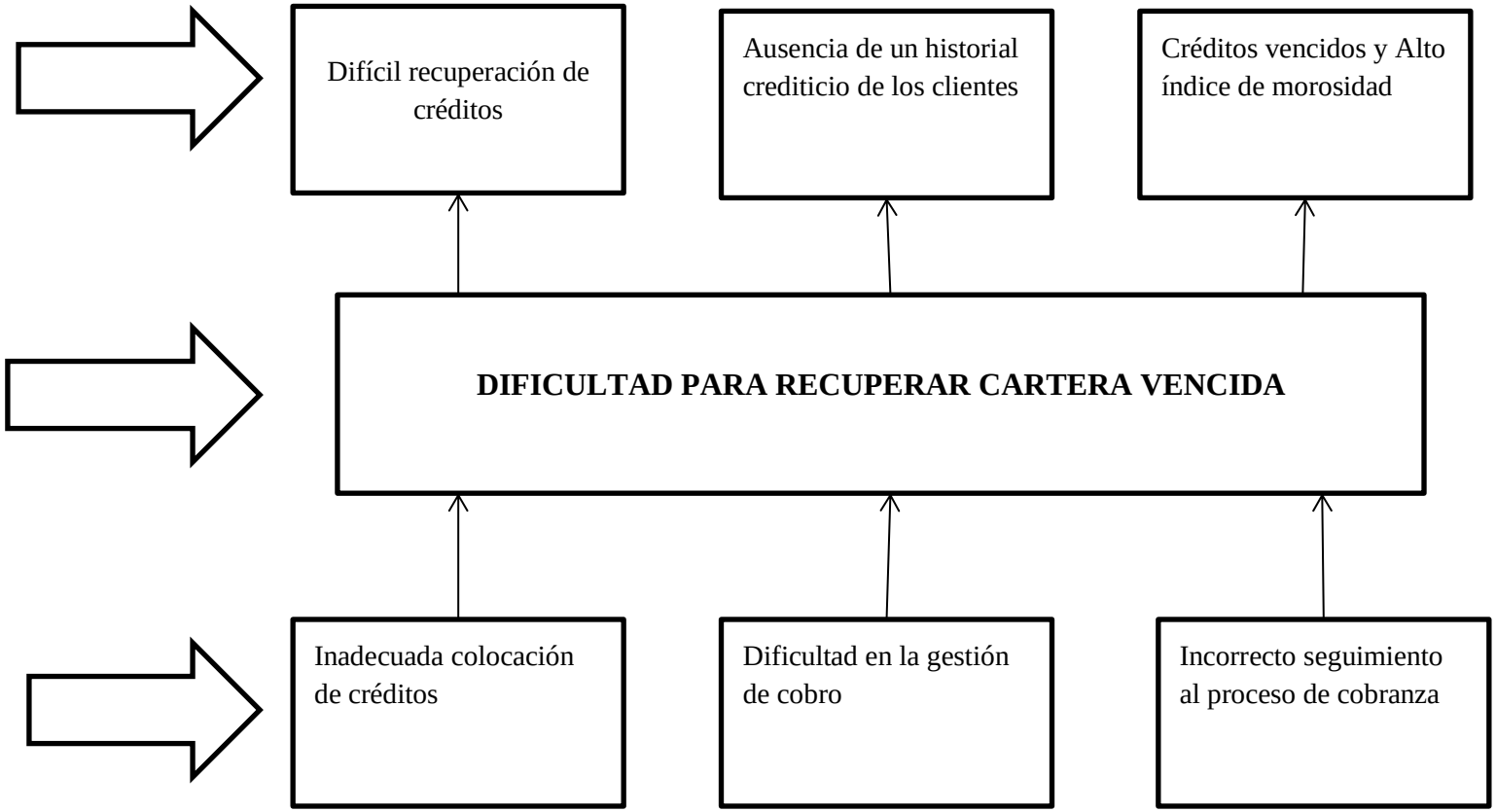
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander se encuentra dentro del segmento cuatro de acuerdo a la clasificación que realizó la SEPS, los problemas que dificultan el crecimiento de la institución es mantener la cartera vencida, misma que se da por no contar con políticas internas que guíen la concesión y la cobranza de los créditos. Sin embargo presenta una buena imagen corporativa proporcionando excelentes servicios financieros que son acogidos por diferentes sectores como el micro-empresarial, consumo y vivienda, entregando créditos desde 200 a 5000 y hasta 10000 con la aprobación de Consejo de Vigilancia. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander).

De la información recolectada en la institución se puede concluir que hasta el 31 de enero del 2015 el 45% de los clientes presentan el 10% de la cartera vencida y un 25%

en morosidad que hasta el momento no se puede recuperar, es por ello que en el presente proyecto de investigación se propone diseñar una guía de control interno para recuperar la cartera vencida, la que contará con políticas internas de crédito y cobranza que servirán como un instrumento para facilitar el trabajo del profesional encargado de realizar esta gestión. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander).

### 1.2.2. Diagrama Causa-Efecto

**Gráfico 1.1. Árbol de problemas**




**Fuente**: Elaboración propia

### 1.2.3. Análisis Crítico

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander del cantón San Pedro de Pelileo, el principal problema que existe dentro de la institución es la dificultad para recuperar la cartera vencida, la misma que se da por varias causas encontradas en la investigación y originando efectos que se mencionan a continuación.

- Una inadecuada colocación de créditos originada por la inaplicación de políticas de créditos y cobranzas por parte de los asesores de crédito lo que ocasiona que se torne difícil la recuperación del dinero prestado en los créditos concedidos.
- El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander no se encuentra capacitado para realizar una correcta gestión de cobro a los créditos concedidos, debido a que dentro de la institución existe la ausencia de un historial crediticio de los clientes que se encuentran en mora lo que dificulta a los asesores de crédito tener contactado directo o indirecto con los socios.
- Además se puede presenciar un incorrecto seguimiento al proceso de cobranza por parte de los asesores de crédito motivo más que suficiente para generar créditos vencidos y alto índice de morosidad, lo que conlleva que la institución pierda confianza y estabilidad.

  Una de las razones principales para que los clientes no sean estables económicamente son las variaciones que existe en la inflación dentro del país, por lo que hay que tener en cuenta que la gran parte de socios que pertenecen a la cooperativa se dedican a actividades comerciales y agraria; por ende su capital no es fijo, provocando retraso en el cumplimiento de sus obligaciones.

### 1.2.4. Prognosis

Al no contar con una guía de control interno para recuperar cartera vencida la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander se verá amenazada en su liquidez, ya que la institución cuenta con un alto índice de morosidad; además podría surgir un gran porcentaje de cuentas incobrables debido a que no existe un historial crediticio de los clientes que se encuentran en mora, también se perdería socios importantes al no poder otorgar créditos que soliciten por falta de liquidez en la institución.

Al ser una institución nueva y al pertenecer al segmento cuatro, las problemáticas indicadas anteriormente obstaculizarán el crecimiento económico de la cooperativa, impidiendo mejorar su posición y subir de segmento en el mercado financiero. Por ello es importante capacitar a los asesores de crédito y dar información al cliente para que cumplan con sus obligaciones a tiempo y así lograr buenos resultados sin poner en riesgo la institución.

Por todo lo mencionado es de gran importancia que la cooperativa cuente con una guía de control interno para recuperar cartera vencida la misma que ayudará a la correcta colocación y recuperación de los créditos, impidiendo la pérdida o atraso del dinero prestado.

### 1.2.5. Formulación del Problema

¿Cómo la inexistencia de una guía de políticas internas de crédito y cobranza inciden en la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander? Preguntas Directrices

- **¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?**

Involuntad de pago del cliente.

- **¿Por qué se origina?**

Inadecuadas políticas crediticias.

- **¿Dónde se detecta?**

En la Cooperativas de Ahorro y Crédito Finander.

### 1.2.6. Delimitación del Tema

- **Contenido:**

**Campo:** Contabilidad y Auditoría

**Área:** Auditoría

**Aspecto:** Control Interno

- **Delimitación Espacial:**

La investigación será llevada a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander, ubicada en la avenida Confraternidad 414 Calicuchima, Barrio Oriente, en el cantón Pelileo, perteneciente a la provincia de Tungurahua.

- **Delimitación Temporal**

Está previsto realizar la investigación de Enero - Diciembre del 2015.

## 1.3. Justificación

La presente investigación es de vital importancia debido a que está orientada a diseñar una Guía de Control Interno que facilite la recuperación de cartera vencida, la misma que será generada para dar solución a la inadecuada colocación de créditos que se

origina por el desconocimiento y la informalidad en el manejo de políticas de crédito y cobranza trayendo como consecuencia el inadecuado cobro de las obligaciones atrasadas y el incorrecto seguimiento al proceso de cobranza.

El contar con una Guía de Control Interno ayudará a que los encargados del área de crédito y cobranza, hagan un correcto seguimiento a los créditos otorgados al cliente, desde el momento en que se les desembolsa hasta el momento en que son cancelados en su totalidad. Todo depende de las políticas internas que se empleen en la institución y de la atención-seguimiento que se le dé al cliente para que cumpla con sus pagos y así se pueda contar con una cartera libre de morosidad.

El proyecto de investigación es oportuno porque ayudará a fijar políticas internas que reduzcan la cartera vencida respetando los parámetros impuestos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y, con el análisis de leyes, reglamentos y demás documentos relacionados con la concesión de créditos.

El proyecto es factible realizar al existir autorización por parte del Gerente y del personal del departamento de créditos para poder acceder a la información necesaria durante el proceso de la investigación.

Esta investigación será de gran beneficio para los directivos, asesores de crédito y demás empleados así como para toda la colectividad, ya que la guía será un instrumento de apoyo en su labor; ayudará a tomar mejores decisiones y a obtener buenos resultados proporcionando una mejor información sobre el otorgamiento de los créditos y el pago de los mismos.

## 1.4. Objetivos

### 1.4.1. Objetivo General

- Diseñar una Guía de Control Interno para el procedimiento de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander.

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar desde el punto teórico, práctico y científico el desarrollo de una Guía de procedimientos para recuperar cartera vencida.
- Diagnosticar los principales problemas que presenta la cooperativa para generar cartera vencida.
- Implantar una guía de políticas internas para disminuir y recuperar la cartera vencida dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander Pelileo.

# CAPITULO II

# MARCO TEÓRICO

## 2.1. Estado del Arte

El crédito y la cobranza son actividades importantes dentro de una institución sea comercial o financiera, por tal razón se conoce al crédito como un préstamo que ayuda a solucionar problemas de financiamiento a las personas en general y a la cobranza como una técnica para asegurar la recuperación del dinero prestado. Es por ello que las cooperativas de ahorro y crédito deben aplicar un control interno a cada una de estas actividades con el fin de prevenir errores y tener éxito en la gestión que se realiza en cada uno de los departamentos.

(Cardozo, C., 2006:42) Afirma: "El control interno en el sector solidario es un proceso realizado por el consejo de administración o Junta directiva y miembros de la organización según sea el caso". De hecho los miembros de la institución son los responsables de fijar políticas internas para llevar acabo un apropiado control en el manejo de créditos y recuperación de cartera, evitando así índices altos de morosidad, es así que la autora (Torres,S.,2006:50) en su trabajo de investigación denominado Implantación de un Sistema de Recuperación de Cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced, al presenciar altos índices de morosidad en la

institución, ha visto la necesidad de sugerir nuevas oportunidades para el pago efectuado por los socios, y así evitar la cartera vencida. En tal virtud se ha implantado la reestructuración de créditos lo que significa dar un nuevo crédito al socio para que pueda pagar su cuota original y evitar mora. Esta investigación ayuda a la implementación de alternativas de cobro dentro de las nuevas políticas de la institución, de hecho el reestructurar un crédito ha generado buenos resultados, como el cobro de la obligación y la reducción de índices altos de morosidad.

(Chito,R.,2009:45)en su tesis de pregrado llamado Guía Metodológica para la Recuperación de Cartera Vencida en la empresa Diproin realiza una buena gestión de cobranzas y recuperación de cartera vencida aplicando diversas estrategias tales como: llamadas telefónicas, mensajes de texto realizadas cinco días antes del vencimiento de la obligación; visita personal en su lugar de trabajo o domicilio cuando ya se haya vencido el día de pago de la cuota, son algunas de las estrategias que han brindado apoyo fundamental para recuperar cartera vencida. Ésta investigación genera un gran aporte al proyecto debido a que ayudará a implementar nuevas estrategias que servirán como guía a las personas encargadas de la cobranza de créditos para que realicen un trabajo efectivo y puedan recuperar el valor de los créditos otorgados. A su vez el autor (Gutiérrez, N., 2010:51) en su trabajo de investigación titulado Recuperación de cartera vencida y su impacto económico en Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada las estrategias que han implementado para recuperar la cartera vencida son mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, carta de cobranza, nota de cobro 1, nota de cobro 2, nota de cobro 3; y cobranza extrajudicial. Todas las estrategias antes

mencionadas ayudarán al proyecto por utilidad práctica para recuperar la cartera vencida aunque se trate de un proceso largo, pero brindará seguridad.

Los trabajos de investigación analizados anteriormente son pautas que ayudan al proyecto a conocer cada una de las estrategias o técnicas que se han utilizado las instituciones citadas para recuperar la cartera vencida que es la problemática principal por la que atraviesa la institución financiera a estudiar, dentro de las posibles técnicas que se van a utilizar en el proyecto están: visita personal en el lugar de trabajo o domicilio, llamadas telefónicas, mensajes de texto, reestructuración de créditos, notas de cobro, cobranza extrajudicial cada una con diferente propósito, sin olvidar que dentro de la institución el control interno es una herramienta primordial para garantizar la obtención de información financiera confiable y oportuna para la toma de decisiones, y formulación de programas de acciones. (Lema, S., 2012:139).

## 2.2. Fundamentación Filosófica

La investigación a realizarse se enfoca en un paradigma critico-propositivo pues al conocer el investigador las causas y efectos que originan el problema, criticará y propondrá alternativas de solución, entre ellas está el diseño de una guía de control interno que debe constar políticas internas que ayuden a la concesión y recuperación de los créditos para así evitar la generación de cartera vencida, esta solución será un instrumento de apoyo para el personal encargado de esta actividad la misma producirá cambios y promoverá mejoras en la institución. Además dentro de la fundamentación filosófica es importante que el investigador cumpla con ciertos valores que faciliten la elaboración de esta investigación dentro de ellos se encuentra la puntualidad, la

transparencia, la responsabilidad y el recibimiento de críticas y soluciones que ayuden a la culminación de la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander.

Asimismo se utilizara una metodología clara y sencilla acorde al tema investigado que permita obtener información de la institución y que facilite el trabajo al investigador.

## 2.3. Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación debe acogerse a un Marco Legal constituido por leyes, reglamentos, decretos, ordenanzas es decir por toda la normativa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander debe tener en consideración para su aplicación y funcionamiento. A continuación se cita algunas de ellas:

**Constitución del Ecuador - Registro Oficial Nº 449 - lunes 20 de Octubre del 2008 - Capítulo IV- Sección Octava- Sistema Financiero**

Según la constitución del ecuador en el Art 308 indica que: "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, 2008:96).

> De igual manera en el Art 309 manifiesta que: "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". (Constitución, 2008:97).

**Decreto Ejecutivo Nº194 – publicado el 9 de diciembre del 2009 se crea el Reglamento que rige la Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación**

**financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso sujetas al control de la superintendencia de bancos y seguros – Título Primero- Ámbito de aplicación, definiciones y alcances**

> De conformidad con el decreto ejecutivo Nº 194 en su Art 1 manifiesta que: El presente Reglamento rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como de las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Decreto ejecutivo, 2009)

A continuación se mencionan los artículos más relevantes tomados de este decreto:

> Artículo 2. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de Primer Piso son aquellas que pueden realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de Segundo Piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de Primer Piso, socias o no socias. (Decreto ejecutivo, 2009)

Artículo 3. "Las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser aplicados en las resoluciones de carácter general emitidas para el sector cooperativo"(Decreto ejecutivo, 2009).

Los principios del cooperativismo son: (Decreto ejecutivo, 2009)

- Adhesión abierta y voluntaria;
- Control democrático de los socios;
- Participación económica de los socios;
- Autonomía e independencia;

- Educación, capacitación e información;
- Cooperación entre cooperativas

> Artículo 4. Para efectos de este Reglamento, se entiende que las cooperativas que realizan intermediación financiera con el público son aquellas que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, pudiendo recibir aportaciones en sus cuentas patrimoniales, con la finalidad de brindar servicios financieros permitidos por la Ley. (Decreto ejecutivo, 2009)

**Código Orgánico Monetario y Financiero - Segundo Suplemento -Registro Oficial Nº 332 -- Viernes 12 de septiembre de 2014 - Capítulo VI del Sector Financiero Popular y Solidario - Sección 2 referente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

> De conformidad con el Código Orgánico Monetario y Financiero en su artículo 445 señala que: 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. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

A continuación se citan algunos artículos importantes del Código Orgánico Monetario y Financiero:

Artículo 446.- Constitución y vida jurídica. “La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria” (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

> Artículo 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. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

**Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario – Suplemento del Registro Oficial N 444 – martes 10 de mayo de 2011- Titulo III- Sección I- Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

> La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su artículo 81 define a las cooperativas como 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. (LOEPS,2011)

Artículo 82. Requisitos para su constitución. “Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley” (LOEPS, 2011).

> Artículo 85. Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten

> para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. (LOEPS, 2011).

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos: (LOEPS, 2011).

- Solvencia patrimonial
- Prudencia Financiera
- índices de gestión financiera y administrativa
- Mínimos de Liquidez
- Desempeño Social
- Transparencia (LOEPS, 2011).

## 2.4. Categorías Fundamentales

### 2.4.1. Auditoría

> Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso. (Moreno, E., 2009:6)

"Auditoría es el proceso que consiste en reunir y evaluar de manera objetiva y sistemática las pruebas relativas a hechos de manera de garantizar la correspondencia entre estos hechos y los criterios establecidos" (Sigen, 2012).

De acuerdo a las definiciones proporcionadas por los autores antes mencionados coinciden que la auditoría en el proyecto de investigación es una actividad que se encargará de recabar toda la información necesaria para que la misma de manera objetiva sea evaluada garantizando la correlación que pueda existir entre los hechos (evidencias recaudadas) y los resultados finales (criterio final del auditor).

### 2.4.2. Control

De acuerdo (Rodríguez, J., 2009:22) control es el proceso por medio del cual los gerentes se aseguran que las actividades efectivas están de acuerdo con las que se ha planeado.

Según (Rodríguez, J., 2009:184) el control es el proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

El control en el proyecto de investigación a realizarse ayuda a verificar que las actividades organizacionales se encuentren dentro de los límites considerados como normales, asegurando el cumplimiento de objetivos planteados dentro de la institución.

### 2.4.3. Control Interno

> El control interno es un elemento del control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra perdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos. (Rodríguez, J., 2009:200)

> El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de

> administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el efecto de proporcionar una guía razonable para el logro de los objetivos. (Ladino, E., 2009:8)

De lo expuesto, se puede concluir que el control interno es el conjunto de métodos tendientes a evitar el surgimiento de cualquier tipo de anomalías en los procesos contables y administrativos, por tal razón es aplicado en el proyecto de investigación con el fin de obtener informes exactos y confiables tendientes a garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

### 2.4.4. Objetivos del control interno

Según (Warren, Fess, & Reeve.,2005:184) Los controles internos aseguran dentro de lo razonable que:

- ✓ Los activos estén protegidos y se usen para las actividades de la empresa.
- ✓ La información de la empresa sea real.
- ✓ Los empleados respeten las leyes y reglamentos.

> Los controles internos permiten salvaguardar los activos al evitar robos y fraudes, o bien, pueden prevenir el mal uso o extravió de información. La información empresarial real resulta esencial para operar con éxito una empresa. La salvaguardia de los activos y la información generalmente van de la mano para una mejor toma de decisiones.
>
> (Warren, Fess, & Reeve.,2005:184).

Los objetivos del control interno son un mecanismo mediante el cual las organizaciones aseguran sus activos e información contra un eventual mal uso; además permiten el

correcto cumplimiento de leyes y reglamentos por parte de sus miembros, permitiendo la toma de correctas decisiones.

### 2.4.5. El control interno y el informe coso

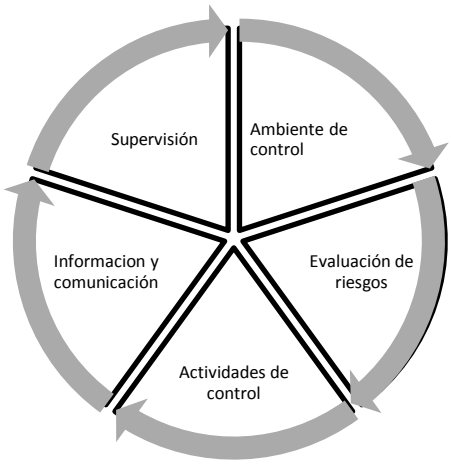
> Son mecanismos, sistemas, procedimientos y normas, que permiten una eficiente gestión, asegurando el logro de objetivos en la organización así como el mantenimiento de su patrimonio, en un clima de participación e integración de todas las personas que con ella se relacionan, desde los stakeholders, hasta los organismos responsables del control externo empresarial. (Eslava,J.,2011:18).

> El informe COSO identifica al control interno como un proceso que es efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. (Eslava,J.,2011:18)

### 2.4.6. Componentes del control interno

"El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión" (Ladino, E., 2009:9).

**Gráfico 2.1:** Componentes del Control Interno




**Fuente**: Elaboración propia. (Ladino, E., 2009:9).

- **Ambiente de Control**

  Conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. (Ladino, E., 2009:10)

- **Evaluación de riesgos**

"El control de riesgos ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones" (Ladino, E., 2009:11).

Todas las organizaciones enfrentan riesgos. Entre estos se encuentran los cambios en las necesidades de los clientes, las actividades de la competencia y los cambios en las leyes y factores económicos, como tasas de interés y transgresiones de los lineamientos y procedimientos de la compañía por parte de los empleados. Los administradores

deben evaluar estos riesgos y tomar medidas pertinentes para controlarlos, de modo que los objetivos del control interno se cumplan (Warren, Reeve, & Fess., 2006: 186).

- **Actividades de control**

"Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de riesgos" (Ladino, E., 2009:11).

- **Información y comunicación**

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. Así como es necesario que todos los miembros de la organización conozcan el papel que les corresponde desempeñar en las organizaciones, es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. (Ladino, E., 2009:12)

- **Supervisión**

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se imponen directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. (Ladino, E., 2009:13).

El proyecto de investigación a realizarse hace referencia a los cinco componentes que conforman el informe COSO, estos están interrelacionados entre sí, es por ello que el control interno determina la esfera en la cual se desenvuelve una entidad, la misma que funciona en base a los procedimientos organizacionales que surgen a consecuencia del resultado de control, los eventuales riesgos deben ser evaluados oportunamente por parte de los administradores, con el fin de tomar medidas necesarias para su control y prevención, esto a fin de que se pueda cumplir los objetivos del control interno, es primordial que la información que se requiere sea oportuna con el fin de que los miembros de la organización conozcan su accionar y asuman sus responsabilidades; por ultimo dentro de los componentes del control interno se encuentra la supervisión que se encarga de evaluar y controlar las actividades que se realizan en la organización.

### 2.4.7. Fines del control interno

Un sistema de control interno presenta las siguientes finalidades: (Rodríguez, J., 2009).

- Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
- Cerciorarse si habido adhesión a las políticas generales de la organización. (Rodríguez, J., 2009).

### 2.4.8. Clasificación del control interno

Puede clasificarse según (Martínez, L., 2015: 18).

1) **Por Objetivos:**

Salvaguardia de activos, confiabilidad de los registros contables; preparación oportuna de la información financiera contable; beneficio y minimización de costos innecesarios, evitar expansión al riesgo no intencional, prevención o detención de errores e irregularidades; aseguramiento de que las responsabilidades delegadas han sido descargadas; descargo de responsabilidades legales. (Martínez, L., 2015: 18)

2) **Por jurisdicción:** "control interno contable; control interno administrativo" (Martínez,L., 2015: 18).

- **Control Interno Contable**

Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean contables. Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable. (Martínez,L., 2015: 18).

- **Control Interno Administrativo**

Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables. (Martínez,L., 2015: 18).

- **Control Financiero**

Es un marco mercantil, el enfoque de sistemas se considera usualmente flujo de información por medio de una empresa. Por tanto, puede describirse como una forma

> enfocar los sistemas de información que concibe a la empresa comercial como entidad compuesta de varios sistemas y subsistemas independientes, los cuales suministran información administrativa oportuna y exacta que permite la adecuada toma de decisiones**.** (Rodríguez, J., 2009).

3) **Por método:** controles preventivos; controles de detección. (Martínez, L., 2015:19)
4) **Por naturaleza:** controles organizativos, controles de desarrollo de sistemas; controles de autorización e información, controles del sistema de contabilidad; controles adicionales de salvaguardia; controles de supervisión de la administración; controles documentales. (Martínez, L., 2015:19).

El control interno se clasifica: por objetivos, por jurisdicción, por método y por naturaleza, esta clasificación es importante porque permite establecer de forma específica el campo de aplicación directa sobre el cual se ejecutará el control, con el propósito de emplear con exactitud los correctivos necesarios para cada área.

### 2.4.9. Sistema financiero

> La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en su página principal define al sistema financiero como un conjunto de instituciones que tiene como función principal organizar el mercado y canalizar los recursos financieros desde los agentes financieros excedentarios (ahorradores) y los deficitarios demandantes de capital (inversionistas y prestatarios). (SBS,2015)

El sistema financiero permite la movilidad económica a través de las instituciones que conforman la intermediación financiera (bancos, cooperativas) encargándose de la captación de dineros para su posterior colocación con una tasa de interés regulada por la ley y los entes reguladores de cada país.

### 2.4.10. Sistema bancario

> La Universidad a Distancia de Madrid en su página principal define a la banca o sistema bancario como un conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero. (UDIMA, 2009)

La intermediación financiera realizada por los bancos se ejecuta bajo normas y parámetros legales, puesto que el estado es quien fija a través de los entes reguladores los montos de interés para captación de dinero y colocación de los mismos, permitiendo así la movilidad económica. Hay que recalcar que existen varias clases de bancas: privada, pública y mixta.

### 2.4.11. Sistema cooperativista y Sector cooperativo

- **Sistema Cooperativista**

> De acuerdo a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) Suplemento del Registro Oficial Nº 444 publicado el martes 10 de mayo de 2011 indica que el sistema cooperativo está integrado por sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. En lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera, estarán bajo el control y vigilancia de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario, dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. (LOEPS, 2011).

- **Sector Cooperativo**

> Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y

> culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (SEPS, 2012).

El sistema cooperativo está presente en todo el mundo, promueve el desarrollo económico y social, considerando al ser humano como eje central para la existencia de este sistema el mismo que en esencia no persigue fines de lucro; está conformado por varias clases de agrupaciones dependiendo de las necesidades de la población así tenemos: cooperativistas de ahorro y crédito, de transporte, agrícolas, vivienda etc. a esto se le denomina el sector cooperativo.

### 2.4.12. Economía popular y solidaría

> Según LOEPS - Suplemento del Registro Oficial N º444 publicado el martes 10 de mayo de 2011 en su Art. 1 define a la economía popular y solidaria como la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (LOEPS, 2011).

La economía popular y solidaria como la integración individual o colectiva de personas que buscan satisfacer necesidades de sus semejantes y por ende generar ingresos propios a través de la comercialización, producción, financiación e

intercambio de bienes y servicios, esto se logra manteniendo principios solidaridad, cooperación y sobre todo trabajando en conjunto para lograr el bien común.

### 2.4.13. Cooperativa de ahorro y crédito

> La LOEPS - Suplemento del Registro Oficial N º444 publicado el martes 10 de mayo de 2011 en su Art. 81 define a las cooperativas de ahorro y crédito como 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. (LOEPS, 2011)

Según lo mencionado anteriormente las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que forman parte del sistema financiero nacional se encargan de la intermediación financiera y captan dinero para su posterior colocación.

- **Clasificación de las Cooperativas de ahorro y crédito por segmentos**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria las cooperativas de ahorro y crédito son clasificadas por segmentos con la finalidad de generar políticas y regulaciones para atender características particulares de cada una.

La SEPS ubicará a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados: uno, dos, tres, cuatro. (Resolución N. JR-STE-2012-003, 2012).

**Tabla 2.1.**

*Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito*

| Segmento | Activo | Cantones | Socios |
|---|---|---|---|
| Segmento 4 | 0 - 250.000,00 | 1 | hasta 700 |
| Segmento 3 | 250000,01 - 1100.000,00 | 2 o mas | mas de 700 |
| Segmento 2 | 1100000,01 o más | sin importar el número de cantones en que opera | mas de 7100 |
| Segmento 1 | Son las cooperativas mas grandes | | |

**Fuente:** Resolución N.. JR.STE-2012-003- extraído: http://www.seps.gob.ec/c/document_library

***Nota:*** Con respeto al cuadro anterior las cooperativas se clasifican por segmentos que van desde el 4 y 3 (cooperativas pequeñas); 2 y 1 (cooperativas medianas y grandes) para esta clasificación se ha tomado en cuenta el valor de activos, los cantones en los que opera y el número de socios que debe tener.

### 2.4.14. Liquidez

> Capacidad de atender pasivos de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito. (SBS, 2015)

Es el dinero en efectivo que tiene la institución financiera para solventar el pago de pasivos de forma inmediata así como para la devolución de dinero a sus cuentas ahorristas y concesión de créditos.

### 2.4.15. Solvencia

> Capacidad de una persona natural o jurídica para hacer frente a sus obligaciones de pago a medida que éstas llegan a su vencimiento. Capacidad de las instituciones

> financieras para atender sus eventualidades y obligaciones sin que se afecte su patrimonio. La solvencia se relaciona con la situación económica de una entidad, a diferencia de la liquidez que se refiere principalmente a la capacidad para el pronto pago. (SBS, 2015).

Consecuentemente la solvencia en una institución financiera se refiere a la capacidad económica que esta posee, implica el respaldo total en activos de cualquier índole con el fin de hacer frente a sus obligaciones sin perjudicar su patrimonio.

### 2.4.16. Cartera

Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general. (Vidales, L., 2003).

Conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgos definidos por el inversionista. (Intervalores, 2007).

En el sentido más amplio la cartera está formada por documentos los mismos que protegen a los activos financieros y a las operaciones que son efectuadas en las instituciones con la finalidad de dejar constancia las operaciones realizadas.

### 2.4.17. Cartera de crédito

> Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. (Vidales, L., 2003)

La cartera de crédito no es otra cosa que los documentos que sirven de constancia de las operaciones financieras y que pueden ser exigibles por vía legal, están constituidos por pagarés, letras de cambio, pólizas entre otros.

### 2.4.18. Cartera vigente

> La Secretaría de Gobierno (SEGOB) define a la cartera vigente como aquella formada por los créditos que están al corriente en sus pagos tanto de importante como de intereses, la cartera en prórroga, así como por aquellos créditos con pagos de principal o intereses vencidos que no se han ubicado en los supuestos previstos en el presente criterio para considerarlos como vencidos, y los que habiéndose clasificado como cartera vencida se reestructuren o renueven y cuenten con evidencia de pago sostenido conforme a lo establecido en el presente criterio. (SEGOB, 2014)

"Constituida por los créditos otorgados a clientes que cumplen con el pago oportuno de los mismos" (Vidales, L., 2003).

Conceptualmente la cartera vigente son todos aquellos créditos cuyos pagos se cumplen satisfactoriamente, es decir no se encuentran en estado de morosidad.

### 2.4.19. Cartera vencida

> La cartera vencida es la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose interés por concepto de mora sobre los pasivos vencidos. (Pazmiño, D., 2011: 30).

"Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento" (Vidales, L., 2003).

Este término forma parte de la investigación a realizarse, es el problema central para nuestro estudio, por tal razón debemos conocer que la cartera vencida está constituida por documentos que contiene las obligaciones crediticias que no han sido cancelados oportunamente en las fechas previstas para aquello; forman parte de los activos de la institución financiera. Esta cartera vencida seguirá percibiendo intereses hasta su cancelación.

### 2.4.20. Cartera incobrable

> Cuando los clientes son reportados por el gestor de la cartera como perdidos se procede a castigar la cartera contra la cuenta de deudas de difícil cobro después de haber sido autorizado por la junta directiva o junta de socios, decisión que puede afectar las finanzas de la empresa. En estos casos la pérdida de cartera comprende tanto de capital como de IVA que ya ha sido pagado a la administración. (Fierro, A., 2009: 139).

### 2.4.21. Política crediticia

> Una política de crédito óptima incluiría ampliar el crédito comercial en forma más liberal hasta que la rentabilidad marginal sobre las ventas adicionales sea igual al rendimiento requerido sobre la inversión adicional en cuentas por cobrar. (Córdova, M., 2007:20).

Son reglas de crédito que norman la actuación institucional, y que acatándolas permiten lograr los objetivos crediticios propuestos. (Mullo, R., 2014: 7).

Acogiendo los criterios emanados por los autores antes citados, se puede determinar que la política crediticia son reglas, disposiciones o requerimientos que responden a las necesidades institucionales en lo referente a otorgar créditos, puesto que antes la

concesión de los mismos se debe realizar un exhaustivo análisis de las condiciones económicas del que requiere el servicio crediticio puesto que hay que asegurar el cobro ante cualquier eventualidad que impida el pago oportuno.

### 2.4.22. Manual de créditos

Es un documento que engloba las políticas, procedimientos y demás reglamentos crediticios de una Institución. (Mullo, R., 2014: 7).

La propuesta a realizarse en la investigación es el diseño de una guía o manual que debe estar constituido por un conjunto de normas, reglas y disposiciones que se encuentran tipificados en un documento, el mismo que determina el procedimiento, condiciones y requisitos que se requiere para la concesión de un crédito. Es un documento de principal importancia cuyo cumplimiento garantizará la correcta colocación y posterior cobro de las obligaciones contraídas por el socio.

### 2.4.23. Crédito

> El crédito en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. Financieramente es el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio, y el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe de acuerdo a la negociación realizada, con la participación o no de una garantía. (SBS, 2015).

El crédito es un acto contractual por el cual el deudor (persona natural o jurídica), se compromete con el acreedor (cooperativa o banco) a cancelar la suma de dinero recibido en las condiciones y plazo estipulados, la devolución del dinero objeto del

crédito lo realizará con el pago del respectivo interés que no puede ser mayor al establecido por los entes de regulación.

### 2.4.24. Importancia del crédito

> Nadie puede negar que el crédito ocupa un lugar fundamental en el mundo de los negocios. En primer lugar; reconocer la realidad del mercado, las instituciones financieras no siempre pueden o podrán otorgar el crédito que los clientes necesitan; sin embargo alguien debe dárselos. El crédito mejora su empresa, ya que este puede incrementar las ventas, obtener mayor utilidad y tener una cartera de clientes más amplia, entre otras ventajas. (Candace, M., 2009: 8)

Dentro de la realidad económica en la que nos desenvolvemos las inyecciones de liquidez son de suma importancia para el desarrollo de las actividades económicas y para la satisfacción de necesidades de las personas. La prestación de servicios crediticios por parte de las instituciones financieras incentiva el progreso de las actividades del ser humano en la sociedad.

### 2.4.25. Sujetos de crédito

> Es la persona natural o jurídica que reúne requisitos para ser evaluado, y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo, o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requerimientos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. (Córdova, M., 2007:50)

Para ser sujeto de crédito, se requiere tener cierto grado de solvencia económica que garantice el cumplimiento de la obligación contraída; esto se logra analizando el

historial crediticio del posible deudor, quien a su vez dará a conocer al acreedor su patrimonio y activos con el fin de conseguir la aceptación de su solicitud de crédito.

### 2.4.26. Obligación crediticia

> Es aquella obligación jurídica por la cual una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero, y la otra a pagarlo en un momento distinto de aquel en que se celebró la convención. Es un tipo de obligación de dinero y por lo tanto de género. (Valarezo, M., 2014: 17).

Es decir es el compromiso plasmado en un documento por el cual el beneficiario del crédito se obliga ante el otorgante del mismo a cancelar dicha suma de dinero más su respectivo interés de acuerdo a las condiciones estipuladas, el incumplimiento de esta obligación crediticia trae consecuencias de carácter legal hacia la persona que ha incumplido por lo tanto no se trata de un hecho difuso sino más bien es un acto que acarrea responsabilidades.

### 2.4.27. Clasificación de los créditos (Córdova, M., 2007)

Los créditos pueden clasificarse de acuerdo a:

**a) Por su exigibilidad y plazos de pago**

- Crédito a corto plazo
- Crédito a mediano plazo
- Crédito a largo plazo

Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios. (Córdova, M., 2007)

**b) Por su origen**

- Créditos por sus ventas
- Otros créditos
- Créditos otorgados por operaciones propias del giro del negocio de una empresa, por ejemplo: los créditos comerciales. (Córdova, M., 2007)

**c) Por su naturaleza**

- Con garantía. El crédito con letra de cambio avalada. Es un título valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.
- Sin garantía. Aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio, con la buena reputación del cliente. Este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado. (Córdova, M., 2007)

**d) Por su modalidad**

- Modalidad Directa. Según el tipo de trato para lograr el crédito. Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.
- Modalidad Indirecta. En este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, créditos documentarios (la carta de crédito), etc. (Córdova, M., 2007)

Para la realización del trabajo de investigación se debe tener en cuenta que los créditos tienen diversas clasificaciones las que no están plasmadas solo para instituciones financieras sino para organizaciones en general, por ello se manifiesta que el tiempo de duración del crédito dependerá de las políticas que cada institución crediticia ejecute puesto que se debe hacer atractiva a los eventuales beneficiarios, además el origen del crédito se da de acuerdo a las necesidades que tengan las personas u organizaciones, es

por ello que para otorgar un crédito dependiendo el monto las instituciones crediticias aseguran la recuperación del dinero prestado a través de garantías que pueden ser personales, hipotecarias, solidarias etc; por último los créditos se han clasificado de acuerdo a la modalidad directa o indirecta, aquí los futuros deudores tienen la potestad de escoger la forma de adquisición de la obligación.

### 2.4.28. Tipos de crédito

Según el apunte III realizado por la SEPS en su tema Análisis de captaciones y colocaciones de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 efectuado en Quito, julio del 2014 determinan los segmentos de cartera o tipos de crédito adquiridos por la población. Dentro de estos se encuentran los siguientes:

- **Créditos comerciales.** "Aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas para el financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios" (SEPS, 2014).
- **Créditos de consumo. "**Los destinados a personas naturales destinado al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva" (SEPS, 2014).
- **Créditos de vivienda.-** Se otorgan a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia; se incluyen los créditos otorgados para la adquisición de terrenos siempre y cuando sea para la construcción de vivienda propia y para el usuario final del inmueble. (SEPS, 2014)
- **Microcréditos (microempresa).** Todo crédito no superior a USD 20 mil concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a USD 100

> mil, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios. (SEPS, 2014)

La SEPS como ente regulador de las instituciones financieras tiene la potestad de clasificar a los créditos en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo e inversión pública, pero los que van a tener relevancia dentro del proyecto de investigación son los cuatro primeros tipos de créditos detallados en este documento los mismos que la SEPS considera como adquiridos con mayor frecuencia por parte de la población a las instituciones financieras. Es por ello que los créditos citados con anterioridad son específicos para cubrir necesidades de cada persona; teniendo en cuenta que la variación que existe en el cobro de la tasa de interés depende del destino que se dé al crédito adquirido.

### 2.4.29. Las 5 C en el otorgamiento de un crédito

Las 5 C del crédito son factores generales que los analistas del crédito a menudo consideran al tomar una decisión de otorgamiento de crédito. (Emery, Innerty, & Stowe., 2000: 621).

1. **Carácter.** "El compromiso con el cumplimiento de las obligaciones de crédito. La mejor manera de medir el carácter es con base en el historial de pagos del solicitante" (Emery, Innerty, & Stowe., 2000: 621).
2. **Capacidad.** "La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales. La capacidad se evalúa examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos o del estado de flujos de efectivo del solicitante" (Emery, Innerty, & Stowe., 2000: 621).

3. **Capital.** "La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito usando los activos existentes si es necesario. El capital se evalúa examinando el valor neto del solicitante" (Emery, Innerty, & Stowe., 2000: 621).
4. **Colateral (garantía).** "La garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa" (Emery, Innerty, & Stowe., 2000: 621).
5. **Condiciones.** Condiciones económicas generales o de la industria. Las condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgamiento de crédito. Por ejemplo, una mejoría o un deterioro de las condiciones económicas generales pueden hacer que cambien las tasas de interés o el riesgo de otorgar un crédito.

(Emery, Innerty, & Stowe., 2000: 621).

Conforme a lo analizado, las 5 C del crédito son instrumentos utilizados por las instituciones financieras, en particular por aquellas personas encargadas de la concesión de créditos, es por ello que aplicar las 5 C del crédito dentro del proyecto de investigación es primordial porque estas ayudan a evaluar los antecedentes crediticios del posible prestamista, capacidad de pago del cliente, capital que este posee, garantías que dispone en caso de no cumplir con el pago y por ultimo permite verificar las condiciones económicas externas al negocio del cliente las mismas que pueden afectar o ayudar a la otorgación del crédito, estos instrumentos crediticios permiten conocer el fin que tiene el dinero prestado.

### 2.4.30. Procedimientos crediticios

Es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil. (Mullo, R., 2014:7).

### 2.4.31. Proceso de otorgamiento de créditos (Gomez & Lamus.,2011: 35-36).

El proceso de otorgamiento de crédito generalmente se compone de una serie de actividades que se enfocan en el conocimiento del solicitante, estudio crediticio y la aprobación o negación del crédito.

### 2.4.32. Garantía

Es el afianzar por medio de documentos, prenda o hipoteca y/o por medio de un tercero, los valores, bienes o servicios otorgados por el prestante, para asegurarse y protegerse contra algún riesgo o eventualidad. (SBS, 2015).

### 2.4.33. Tipos de Garantía (SBS, 2015).

- **Garantía hipotecaria.** Garantía real, que concede al acreedor la seguridad acerca del cumplimiento de una obligación monetaria, mediante la constitución de una hipoteca sobre un bien inmueble. Tal bien pasará a propiedad del acreedor si el deudor no cumple con su parte del contrato. (SBS, 2015)

- **Garantía Pignoraticia.** Aquella que utiliza bienes muebles. (SBS, 2015).

- **Garantía Personal.** Aquella que se basa en la credibilidad del deudor. (SBS, 2015)

- **Garantía Real.** Aval en que el prestatario asegura la devolución de su deuda utilizando determinados bienes concretos; éstos pueden ser bienes inmuebles

(viviendas, terrenos, edificios industriales, etc.) dando lugar a garantías hipotecarias, o bienes muebles (valores, mercancías, depósitos a plazo, etc.) dando lugar a garantías pignoraticias. (SBS, 2015).

- **Garantía Solidaria.** Garantía por la que el acreedor puede cobrar al deudor o a su garante. (SBS, 2015).

Las instituciones financieras dedicadas a la captación de fondos y concesión de créditos, deben asegurar el pago del dinero prestado mediante una garantía, las misma que puede ser hipotecaria, pignoraticia, personal, real, solidaria, dependiendo las condiciones estipuladas al momento de realizar el crédito, estas respaldan a la institución en caso de que el prestatario no pueda cumplir con el pago de la obligación en el tiempo acordado.

### 2.4.34. Riesgo de crédito

> Es el impacto en la cuenta de resultados y/o patrimonio de una entidad crediticia que mantiene posiciones activadas en acreditados sin solvencia financiera o patrimonial. Se encuentra en préstamos o en otras exposiciones dentro y fuera del balance, como las garantías, aceptaciones e inversiones en valores. (Rayo, S., 2015: 9).

El riesgo de crédito, es el riesgo que asume el prestador derivado de la posibilidad de que el prestatario incumpla sus obligaciones. (SBS, 2015).

Considerando como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y el incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago). (Ruza & Curbera., 2013:11).

En la investigación a realizar se debe tener en cuenta que los riesgos crediticios están presentes en todas partes por lo general en instituciones financieras, estos se dan por la inadecuada aplicación de políticas y la mala evaluación de factores internos y externos al momento de otorgar un crédito, los riesgos son posibles obligaciones que no van hacer pagadas por el deudor y por ende deben ser asumidas por las instituciones bancarias, para ello es inevitable que todas las instituciones cuenten con manuales de procedimientos que controlen los riesgos.

**2.4.35. Tipos de riesgos de crédito** (Rayo, S., 2015: 9)

- **Riesgo de Impago:** Riesgo de que el acreditado no realice los pagos de intereses y/o capitales de créditos en su fecha fijada.
- **Riesgo de Crédito Individual (también denominado Riesgo de Solvencia):** exposiciones importantes con un solo deudor
- **Riesgo de Cartera (o Riesgo de Portafolio):** riesgo inherente a la composición global de la cartera de préstamos derivado de aspectos como: concentración de los mismos en un determinado sector económico, regiones geográficas, o teniendo grupos de préstamos vulnerables a los mismos factores económicos, etc.
- **Riesgo de calificación:** Riesgo derivado de que el acreditado o emisor cambie o altere su calidad crediticia en un determinado periodo.

Como se mencionó anteriormente existen varios tipos de riesgos como el impago de la obligación, la insolvencia del deudor, el riesgo de cartera y el riesgo de calificación siendo lo más perjudiciales para el crecimiento de la institución, es indispensable llevar un control minucioso de cada uno de ellos para solucionarlos antes de que se conviertan en pérdidas para la institución.

### 2.4.36. Calificación de riesgos de crédito

Existen cinco tipos de calificaciones de crédito, las mismas son otorgadas por instituciones del sistema financiero de acuerdo al comportamiento crediticio de los usuarios. (SBS, 2015).

- **A:** Aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días. (SBS, 2015)
- **B:** Clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones. (SBS, 2015)
- **C:** Personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas. (SBS, 2015)
- **D:** Igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones. (SBS, 2015)
- **E:** es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días. (SBS, 2015)

Las instituciones financieras, antes de conceder un crédito, deben conocer la capacidad de pago del cliente o si este cuenta con recursos e ingresos necesarios para cumplir con la obligación, por ello es fundamental realizar una calificación de riesgos que permitan evaluar el comportamiento crediticio de los usuarios, en la

calificación A están las personas que cuentan con ingresos suficientes y pagan sus deudas puntualmente, en la calificación B personas que cuentan con ingresos pero que no cancelan puntualmente. En la calificación C y D se encuentran las personas que no cuentan con suficientes ingresos para cumplir con la obligación y necesariamente se aplica la acción legal para su cobro y por último se encuentra la calificación E que corresponde a aquellas personas declaradas insolventes, esta calificación es proporcionada por el sistema financiero.

### 2.4.37. Buró de créditos

Son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la prestación de servicios de referencias crediticias del titular de la información crediticia. (SBS, 2015).

> La misión fundamental de los burós es brindar información crediticia para que las instituciones del sistema financiero nacional, de seguros privados, seguridad social y las del sector real de la economía, cuenten con datos referenciales actualizados que les permita tomar adecuadas decisiones de crédito, con la finalidad de proteger los intereses de los depositantes y del público en general. (SEPS,2015).

La información proporcionada por el buró de créditos es primordial, ya que la entidad financiera que cuenta con este servicio tiene la capacidad de determinar en forma exacta el historial crediticio de la persona que quiere acceder al préstamo - permitiendo al acreedor analizar si sus posibles prestatarios están en la capacidad y condiciones de realizar un nuevo crédito.

### 2.4.38. Mora

Tardanza en el cumplimiento del pago. El tiempo de dicha tardanza origina un interés por mora. (SBS, 2015) .

### 2.4.39. Morosidad

Es el incumplimiento del pago por parte del deudor en el modo y en las condiciones acordadas contribuyendo a disminuir la liquidez de la institución.

### 2.4.40. Índice de morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. (Boletines Financieros., 2015: 2)

De lo expuesto podemos concluir que la morosidad es el incumplimiento del pago por parte del deudor en el modo y en las condiciones acordadas, lo que perjudica a la institución financiera ya que si existen altos índices de morosidad, el ente de control aplicará medidas directas con el fin de evitar el desfinanciamiento a consecuencia de la mora existente.

### 2.4.41. Cobranza

> La cobranza es parte integral del ciclo de crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso. (Acción InSight., 2008:1)

### 2.4.42. Aspectos generales de la cobranza

La cobranza debe reunir tres requisitos importantes

- **Adecuada.** Esto quiere decir que para cobrar bien, es preciso considerar al deudor de acuerdo al cumplimiento de sus pagos. No todos los clientes en una empresa actúan de igual manera y por eso el trato hacia ellos no puede estar sujeto a un rasero común. (Molina, V., 2015:10).
- **Oportuna**. Es normal que las personas físicas como las morales tengan pasivos contraídos con más de una empresa y por eso sus compromisos financieros, en un momento dado, pudieran rebasar su capacidad de pago. De ahí la importancia de que la cobranza se efectúe en el día y hora señalados, pues si se realizara después, pudiera darse el caso que algunos cobradores llegaren antes agotando los recursos disponibles para cubrir sus otros pasivos. (Molina, V., 2015:10).
- **Completa.** Se refiere que es responsabilidad del Departamento de Créditos y Cobranzas recuperar cuentas y documentos por cobrar en su totalidad y no permitir que sus finanzas sufran algún menoscabo por no hacer una cobranza completa. (Molina, V., 2015:10).

Hay que considerar que la acción de cobrar tiene que responder a una planificación la misma que debe estar controlada por un departamento específico dentro de la institución financiera, la cual establecerá directrices y capacitará a las personas que vayan a realizar esta actividad. La ejecución de la política de cobro permitirá que el índice de morosidad no se eleve de una forma descontrolada sino que más bien se mantenga dentro de los parámetros aceptables por el ente de control respectivo.

### 2.4.43. El rol de la gestión de la cobranza

> La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de "volver a empezar"; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. (Acción InSight.,2008:1)

> La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones**.** (Acción InSight.,2008:3)

La efectiva recuperación de los montos de dinero otorgados a manera de crédito constituyen una fuente de retroalimentación de liquidez puesto que esos mismos dineros que se recuperen de forma oportuna serán destinados hacia otras personas que requieran de un préstamo, esta es la dinámica bajo la cual se desenvuelve el sistema crediticio.

### 2.4.44. Procedimientos de la cobranza

Según (Córdova, R., 2007) en cualquier sistema de cobranzas las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas:

- Recordatorio.
- Insistencia o persecución.
- Acciones o medidas drásticas

Para realizar una cobranza efectiva se debe recordar al deudor la fecha de pago con varios días de antelación, esto con el objetivo de que se prevenga en el pago, y a tiempo cuente con los recursos para cubrirlo; en caso de no cancelar a tiempo, es tarea del cobrador insistir en el pago de su crédito, por lo que se deberá notificar de forma extrajudicial en el domicilio del beneficiario del crédito así como en el de su garante; de persistir en el incumplimiento como última medida se iniciara un enjuiciamiento de carácter civil con el fin de recaudar el rubro adeudado más los respectivos intereses en mora y costos judiciales.

### 2.4.45. Recuperación de cartera vencida

La recuperación de cartera vencida es la acción por la cual se pretende recuperar los créditos que se encuentran en estado de morosidad y que no pueden ser cobrados por vía extrajudicial; la cartera vencida está conformada por todas las obligaciones crediticias que pese a su vencimiento no han sido canceladas en el tiempo acordado.

### 2.4.46. Castigo

"Es la cancelación del crédito cuando existe evidencia de que se han agotado las gestiones formales de cobro o determinado la imposibilidad práctica de recuperación del crédito" (SEGOB, 2014).

Es una forma legal y contable de justificar el no cobro de la obligación crediticia que responde a la mala colocación en el otorgamiento del préstamo; ya que al no poder pagar la obligación contraída, previo el respectivo trámite se le considerara como cartera castiga.

### 2.4.47. Pagos retrasados

Existe retraso en los pagos cuando el cliente no paga sus deudas al acreedor en el tiempo acordado, tomando en cuenta que una vez que se atraso debe pagar la cuota más el interés que generan la no cancelación a tiempo.

# CAPITULO III

# METODOLOGÍA

## 3.1. Modalidad básica de la investigación

Para desarrollar el presente proyecto de investigación se aplicó las siguientes modalidades: investigación bibliográfica-documental, investigación de campo y la investigación de tipo propositivo.

### 3.1.1. Investigación Bibliográfica Documental

La investigación a realizarse es bibliográfica-documental porque será desarrollada bajo contribuciones escritas por diferentes autores relacionados con el tema objeto de estudio, también será realizada con información encontrada en libros, publicaciones, boletines, el internet y otros; además se recopilará información de la institución para de esta manera obtener datos importantes que nos ayuden a solucionar la problemática existente.

Todo esto es de gran importancia para poder fundamentar el marco teórico y en sí todo el proyecto de investigación.

### 3.1.2. Investigación de Campo

"Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información

de acuerdo con los objetivos del proyecto" (Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G., 2010:95).

Según lo establecido anteriormente la investigación de campo ayudará a tener contacto directo entre el investigador y las personas involucradas, esto se logra mediante la aplicación de encuestas y entrevistas dirigidas tanto a socios como al personal interno, permitiéndonos conocer la situación real por la que atraviesa el departamento de crédito y cobranza de la institución.

## 3.2. Nivel o tipo de investigación

### 3.2.1. Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria permitirá familiarizarse con el entorno en donde se origina el problema, en este caso será en el departamento de crédito y cobranza de la cooperativa, se conocerá las causas que originan la cartera vencida y por ende se planteará alternativas de solución a la misma.

### 3.2.2. Investigación Descriptiva

Esta investigación permitirá detallar todos los elementos primordiales que se ha encontrado en el lugar en donde se realizó la investigación, señalando características y rasgos importantes relacionados con la temática propuesta.

Una vez que se analizaron las causas que originan el problema, el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander se vio en la necesidad de Diseñar una Guía de Control Interno que ayude a la recuperación de la cartera vencida.

## 3.3. Técnicas e instrumentos

### 3.3.1 Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la encuesta y la entrevista, mismas que ayudaron a estar más cerca del problema objeto de estudio, dando facilidades al investigador para que formule soluciones a la problemática planteada.

- **Encuestas**

"La encuesta es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito" (Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G., 2010:120).

Es por ello que esta técnica será utilizada para recabar opiniones de los socios de la institución; la misma que contiene una lista de preguntas cerras y abiertas, cuyos resultados obtenidos serán de gran importancia para el investigador.

- **Entrevistas**

La entrevista es una técnica formada por preguntas previamente establecidas por el investigador, logrando una conversación directa entre el entrevistado y entrevistador, en este caso la entrevista será aplicada al gerente y al jefe de crédito y cobranza de la cooperativa, con el fin de conocer deficiencias existentes y las causas principales que originan el problema.

### 3.3.2. Instrumentos de investigación

Los instrumentos utilizados para la investigación fueron cuestionarios estructurados para realizar las encuestas y los cuestionarios semiestructurados para realizar la entrevista,

mismos que sirvieron para obtener información de los socios y del personal que labora en la institución.

## 3.4. Población y muestra

### 3.4.1. Población

> La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias por lo que se recurre al muestreo. (Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G., 2010:98)

La población total que va hacer tomada en cuenta para el trabajo de investigación es de 430 personas que son socios de la cooperativa Finander en el cantón San Pedro de Pelileo.

### 3.4.2. Muestra

"Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio" (Bernal, C., 2006:165).

**Datos para calcular la muestra**

**n =** Tamaño de la muestra

**Z =** Nivel de confiabilidad 95% /100 = 0.95/2 = 0.4750 **Z =1.96**

**P =** Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q =Probabilidad de no ocurrencia 1-0.5 = 0.5

**N** = Población 430

**e** = Error de muestreo 0.05 (5%)

| Datos | |
|---|---|
| Z | 1,96 |
| P | 0,5 |
| Q | 0,5 |
| N | 430 |
| e | 0,05 |

**Cálculo**

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{N - 1\, E^2 + Z^2\, PQ}$$

$$n = \frac{1.96^2(430)(0.5)(0.5)}{430 - 1\ (0.05)^2 + 1.96^2\ (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(430)(0.5)(0.5)}{429\ (0.0025) + 3.8416\ (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{412.972}{1.0725 + 0.9604}$$

$$n = 203{,}14$$

Mediante la fórmula se obtuvo una muestra de 203 socios a los que se les va a aplicar las encuestas que van a ser un aporte significativo para el desarrollo de la investigación.

## 3.5. Procesamiento y análisis de información

Para el procesamiento de los datos se ha revisado la información recogida a través de las encuestas y entrevistas planteadas, después de aquello se ha tabulado los datos obtenidos mediante las interrogantes establecidas en las técnicas de recolección de información es por esto que la tabulación de datos será realizada en una hoja de Excel que facilite el trabajo permitiendo obtener resultados finales que aporten a la investigación y por último se proceda a presentar los resultados con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Mediante la información recolectada se procede a realizar el análisis e interpretación de resultados, esto permite tener conocimiento de cómo se encuentra la institución y su forma de operar permitiendo dar una solución a la problemática existente en el departamento de créditos y cobranzas.

# CAPITULO IV

# ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## 4.1. Análisis de Resultados

Para conocer las razones que originan el problema objeto de estudio, se procedió a obtener información mediante encuestas y entrevistas que fueron aplicadas tanto al personal como a socios-clientes de la cooperativa con la finalidad de conocer la situación real por la que esta atraviesa. Los datos obtenidos posteriormente servirán para tabularlos, analizarlos e interpretarlos con el propósito de dar soluciones y tomar decisiones que mejoren el desenvolvimiento de la institución.

## 4.2. Entrevistas

Las entrevistas fueron dirigidas al Sr Luis Alberto Jerez Moreta Gerente General y al Sr Benjamín Masaquiza Jiménez Jefe de Créditos y Cobranzas, teniendo como objetivo conocer el proceso utilizado actualmente por el personal para la recuperación de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander.

**1. ¿Conoce usted si la institución cuenta con políticas internas para otorgar créditos?**

Las personas entrevistadas respondieron que si cuentan con políticas internas, pero que las mismas no se encuentran bien estructuradas es por ello que no las aplican en el

departamento debido a su complejidad y al estricto cumplimiento de requisitos que deben tener los socios, es por ello que han optado por controlar los créditos de forma directa.

2. **¿Considera usted que se cuenta con información suficiente que permita analizar el historial crediticio de los socios?**

El gerente y el jefe de créditos afirmaron que no cuentan con información suficiente para analizar el historial crediticio de los socios, debido a que la mayor parte de ellos se dedican a labores agrarias y por ende no tienen un pago fijo que sea representado en documentos, es por ello que acarrean cuotas vencidas por parte de los socios. Manifestaron que realizan una revisión del socio en el buró de créditos pero que no es suficiente porque la información no es actualizada inmediatamente, además el jefe de créditos dio a conocer que les hace falta poner mayor énfasis en el control del sistema judicial para saber si los mismos tienen o no juicios ejecutivos con otras personas.

3. **¿Cree usted que los procedimientos que se aplica en el área de cobranzas son los indicados para la recuperación de cartera?**

Las personas entrevistadas opinaron que los procedimientos que se aplica en el área de cobranza no son los indicados debido a que existe un alto índice de morosidad. Por consiguiente se debería implementar nuevas normas que sean efectivas e indiquen el procedimiento a seguir para el cobro y disminución de la cartera.

4. **¿Cuáles considera usted que son las razones por las que se genera cartera vencida?**

Los funcionarios entrevistados nos dieron a conocer que las razones por las que se genera cartera son primeramente por la mala colocación de los créditos esto se da por

no analizar de forma correcta la información crediticia así como la capacidad de pago, también manifestaron que otro inconveniente que tienen es que inicialmente los créditos se otorgaban sin mayor control a personas conocidas que muchas veces incumplían en el pago lo que conllevaba a caer en morosidad. Por ello reiteran la necesidad de crear nuevas políticas para otorgar y cobrar los créditos.

5. **¿Sabe usted cuáles son los problemas que puede tener la institución si sobre pasa los índices de morosidad de los establecidos por la entidad reguladora?**

Las dos personas entrevistadas si conocen los problemas que puede tener la institución si sobre pasa los índices de morosidad, uno de ellos es de carácter legal como una intervención por parte de la SEPS, cese de actividades hasta el cierre de la cooperativa. Por ello muestran preocupación y quieren que la cooperativa no supere estos límites establecidos.

6. **¿Cómo se informa los socios cuando se encuentran es estado de morosidad?**

Los personas entrevistadas manifestaron que un día antes de la fecha determinada para el pago se les procede a llamar esto es mediante vía telefónica, en caso de no cumplir con el pago en la fecha acordada se les notifica por tres veces, la última de estas notificaciones es una notificación extrajudicial, pero nos indican que tienen un problema y es el no tener establecido a partir de que día de mora pueden iniciar una acción legal, además nos indicaron que el costo de estas notificaciones las asume la cooperativa.

7. **¿Cree usted que es necesario implementar una guía de control interno que permita la recuperación de cartera?**

Las personas entrevistadas afirman que si es necesario implementar una guía de control interno que les permita recuperar cartera vencida, debido a que han tenido problemas al

momento de recuperar el dinero prestado y manifiestan que no quieren tener inconvenientes como es la intervención de la entidad reguladora, poniendo a consideración que la institución es de reciente creación.

### 4.2.1. Análisis de las entrevistas realizadas

Una vez entrevistado al gerente él supo manifestar que la cooperativa está pasando por problemas de liquidez dado por la falta de seriedad en el departamento de créditos y cobranzas, manifestando que si existe un manual interno de políticas para la concesión y recuperación de cartera pero no está siendo utilizado por la complejidad que conlleva el mismo, es por ello que el gerente esta consiente de que se debe rediseñar este manual con nuevas políticas y procedimientos efectivos y de fácil aplicación para el personal que labora en la institución como para los socios de la cooperativa aspirando así bajar la morosidad y disminuir la cartera.

También se le entrevisto al asesor de créditos quien es el encargado de colocar y recuperar los créditos quien manifestó que no aplican la guía que tiene la institución por el estricto cumplimiento de requisitos que conlleva la misma es por ello que han optado en proporcionar créditos de manera directa de tal manera que esta estrategia ha traído consecuencias graves para la institución porque no se analiza de forma correcta la información crediticia del socio. Es por ello que las dos personas entrevistadas están conscientes de que se debe diseñar una Guía de Control Interno que cuente con políticas y procedimientos que permita recuperar cartera vencida, evitando así tener inconvenientes como es la intervención de la entidad reguladora, poniendo a consideración que la institución es de reciente creación.

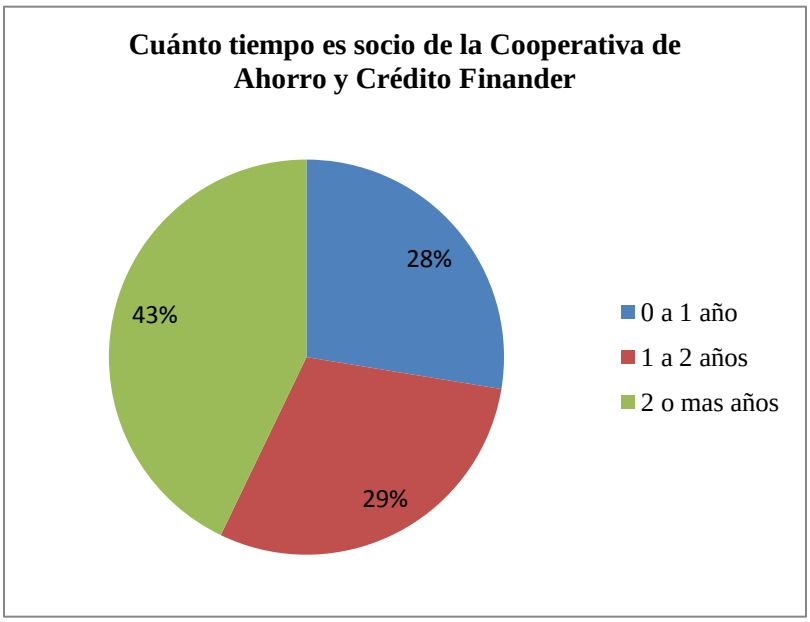
## 4.3. Encuestas

Las encuestas fueron aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander con la finalidad de conocer las opiniones de los mismos a cerca del proceso de recuperación y de las razones del incumplimiento o retraso de la obligación.

**Pregunta 1**

1.- ¿Cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander?

**Gráfico 4.1:** Tiempo de ser socio de la cooperativa




**Fuente:** Elaboración propia

### Análisis e Interpretación

De acuerdo a los datos tabulados la mayor parte de entrevistados son socios de la cooperativa por más de 2 años esto quiere decir que la institución cuenta con socios estables para prestar sus servicios, unos cancelando a tiempo la obligación y otros

retrasándose en la misma. Por otro lado 29% y 28% reflejan que son socios nuevos a los cuáles se les debe informar acerca de lo importante y beneficioso que es para la institución pagar con puntualidad sus obligaciones.

**Pregunta 2**

2.- ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander es una entidad segura para guardar su dinero?

**Gráfico 4.2:** Seguridad que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander para guardar el dinero




**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación**

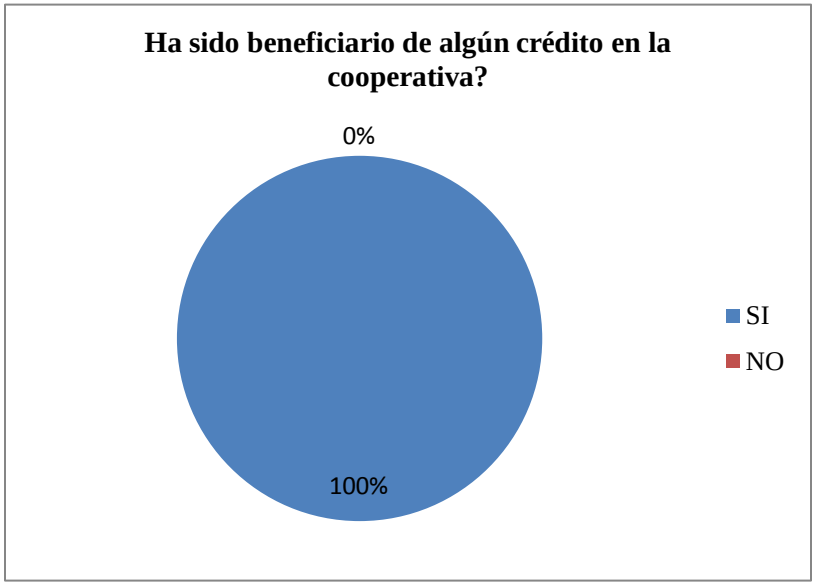
El 100% de los encuestados nos da a conocer que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander si es segura para guardar su dinero. Esto se ve reflejado en la imagen que presenta la institución financiera, en sus instalaciones donde funcionan las oficinas así

como en los bienes muebles que utilizan para realizar sus operaciones (automotores), todo ello contribuye para demostrar que la institución es una entidad sólida y solvente brindando un aspecto de seguridad.

**Pregunta 3**

3.- ¿Ha sido beneficiario de algún crédito en la cooperativa?

**Gráfico 4.3:** Se ha beneficiado de algún crédito de la cooperativa




**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación**

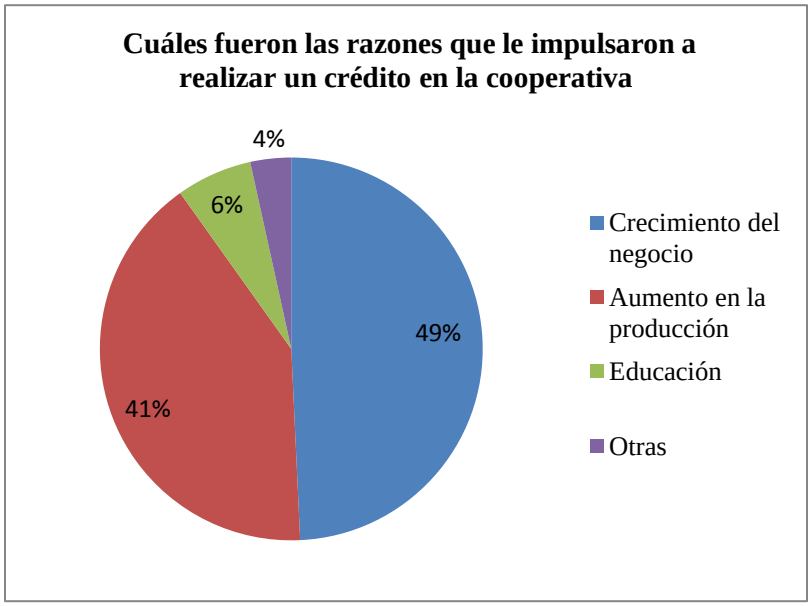
Del total de los encuestados el 100% han sido beneficiados con créditos concedidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander. Esto se debe a que la institución no exige mayores requisitos para el otorgamiento de los mismos, razón por la cual es sumamente fácil para que el común de los ciudadanos pueda adquirir cualquier tipo de obligación en

la cooperativa generando así la existencia de mayores riesgos al momento de recuperar la cartera.

**Pregunta 4**

4.- ¿Cuáles fueron las razones que le impulsaron a realizar un crédito en la cooperativa?

**Gráfico 4.4:** Razones por las que adquirió un crédito en la cooperativa




**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación**

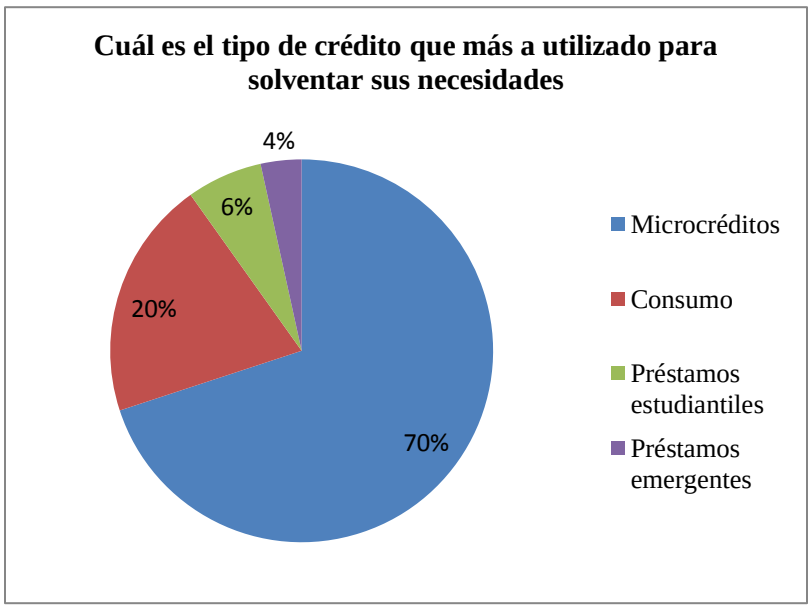
Del 100% de los encuestados la mayor parte manifestó que la razón principal para realizar un crédito en la cooperativa es para invertirlo en sus negocios inyectando capital en los mismos e incrementando su producción, tomando en consideración el desarrollo del sector agrícola y comercial existente en la zona. Un porcentaje mínimo lo destinan a la educación ya que por política estatal las matriculas son gratuitas así como

los útiles escolares y un bajísimo porcentaje son utilizados para otro tipo de actividad como por ejemplo adquisición de bienes, salud, pago de deudas etc.

**Pregunta 5**

5.- ¿Cuál es el tipo de crédito que más ha utilizado para solventar sus necesidades?

**Gráfico 4.5:** Tipo de crédito que ha solventado sus necesidades




**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación**

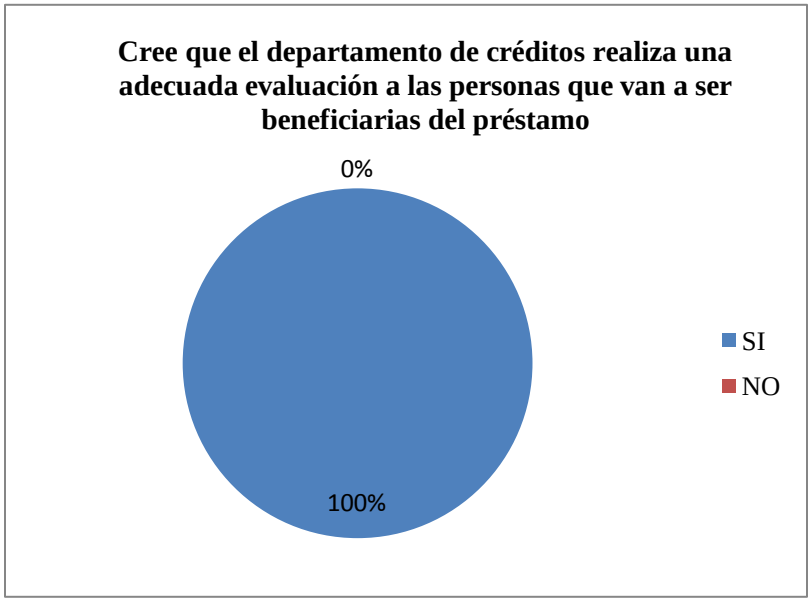
Del 100% de los encuestados la mayoría se ha realizado un microcrédito, este es destinado para dar origen a un negocio o acrecentar el mismo; los requisitos que se exige son accesibles para la mayor parte de la población dedicada a actividades agrícolas y de comercio. Mientras que el 30% restante de los encuestados accede a préstamos de

consumo, estudiantiles y emergentes son adquiridos con el fin de solventar necesidades individuales.

**Pregunta 6**

6.- ¿Cree que el departamento de créditos realiza una adecuada evaluación a las personas que van a ser beneficiarias del préstamo?

**Gráfico 4.6:** Gestión buena o mala del departamento de créditos




**Fuente:** Elaboración propia

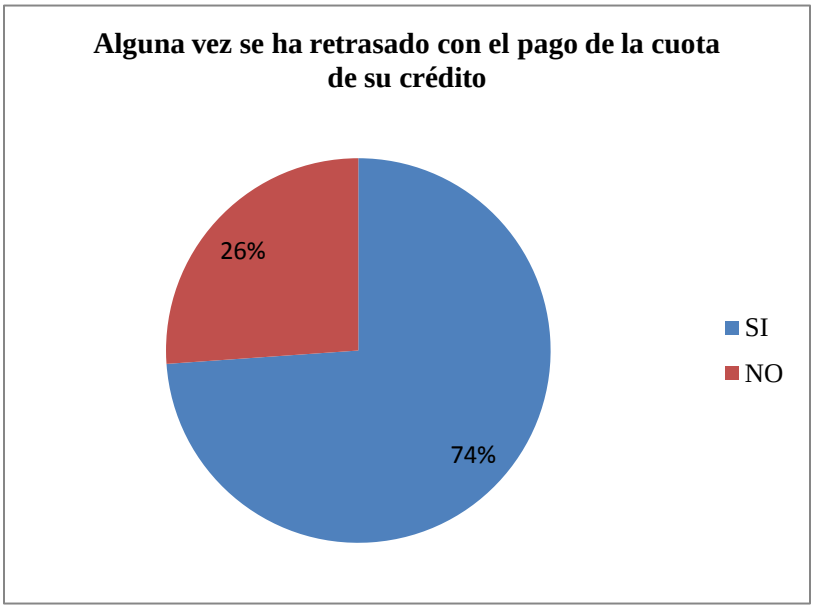
**Análisis e Interpretación**

De la totalidad de los encuestados todos afirmaron que el departamento de créditos si realiza una buena evaluación al momento de otorgar un préstamo. Hay que tener en cuenta que muchas veces los funcionarios no interpretan correctamente los resultados que refleja el buró y no existe control en el sistema judicial para saber si los socios tienen juicios ejecutivos con otras personas.

## Pregunta 7

7.- ¿Alguna vez se ha retrasado con el pago de la cuota de su crédito?

**Gráfico 4.7:** Retraso en el pago de la cuota del crédito




**Fuente:** Elaboración propia

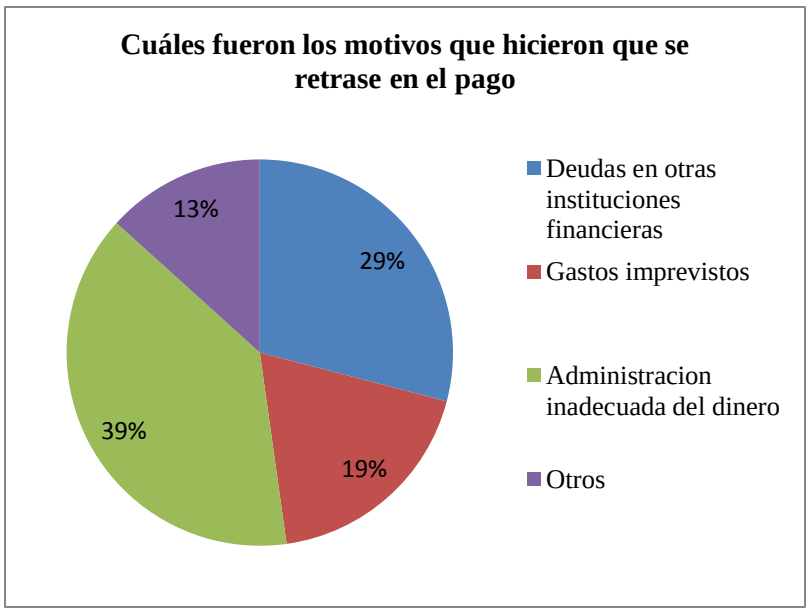
## Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados la mayoría manifestó que si se ha retrasado con el pago de la cuota de su crédito. Esto se ha dado a razón de que las actividades comerciales y agrícolas que es a donde está destinado la mayor parte de los créditos que otorga la institución han sufrido alteraciones en su oferta y demanda debido a las condiciones económicas por las que atraviesa el país.

## Pregunta 8

8.- ¿Cuáles fueron los motivos que hicieron que se retrase en el pago?

**Gráfico 4.8:** Razones para retrasarse en el pago




**Fuente:** Elaboración propia

## Análisis e Interpretación

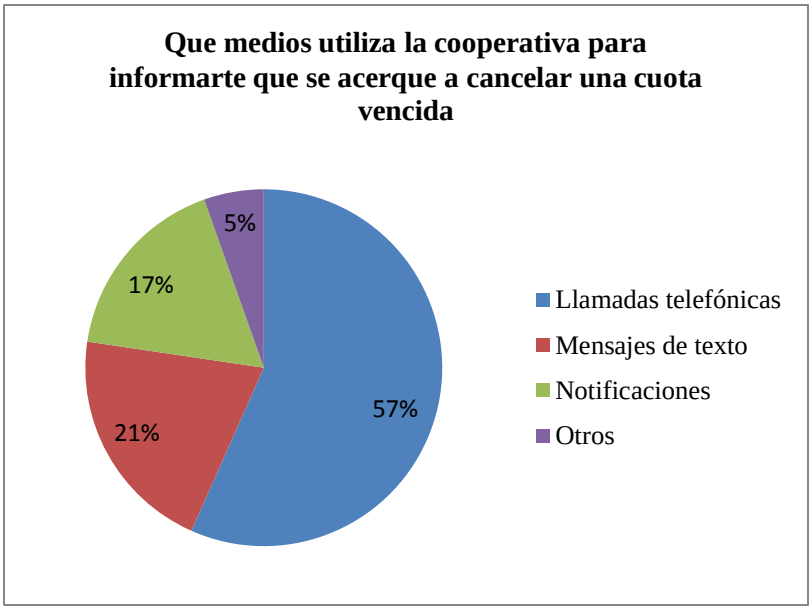
Del 100% de los encuestados la mayoría de los socios se ha retrasado por diferentes razones una de las principales es la administración inadecuada del dinero dado que las personas invierten sin una correcta planificación ni estudio del mercado en actividades comerciales y agrícolas esperando obtener ganancias en los mismos; más ocurre que no toman en consideración factores de riesgo que se pueden presentar como: el exceso de producción que tiende a bajar el precio de los productos agrícolas; y/o la falta de demanda que genera el no consumo lo que limita grandemente las actividades

comerciales. Otro motivo importante para que las personas se retrasen en el pago es el sobreendeudamiento al tener deudas con más de una institución financiera.

**Pregunta 9**

9.- ¿Que medios utiliza la cooperativa para informarte que se acerque a cancelar una cuota vencida?

**Gráfico 4.9:** Medios para informar a los socios de su cuota vencida




**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación**

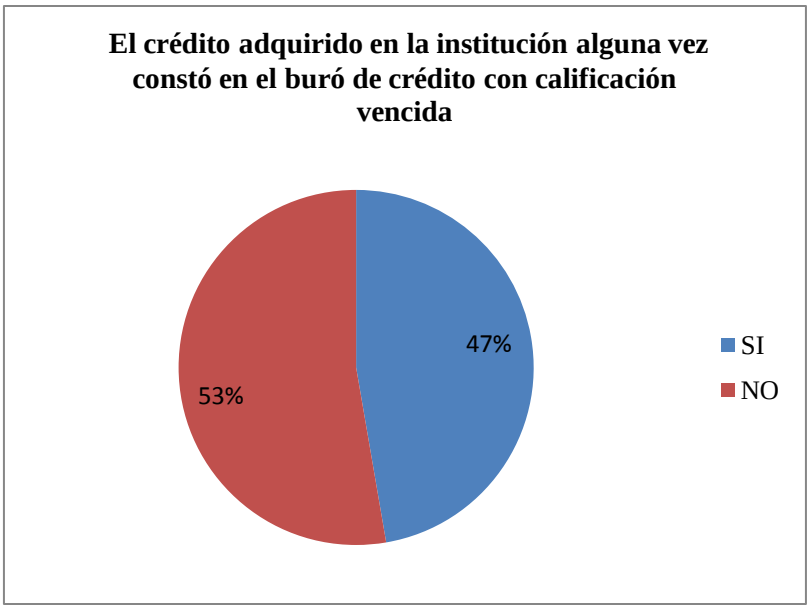
Del total de los encuestados la mayoría de socios manifestó que la cooperativa les informa mediante llamadas telefónicas, esta es una forma más práctica y fácil de dar a conocer a un socio que se encuentra en estado de morosidad. Mientras que el porcentaje restante se informa a través de mensajes de texto, notificaciones y visitas personal las

mismas que no son tan aplicables porque generan gasto económico que tiene que ser solventado por la institución.

**Pregunta 10**

10.- ¿El crédito adquirido en la institución alguna vez constó en el buró de crédito con calificación vencida?

**Gráfico 4.10:** El crédito a constado en el buró con calificación vencida




**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e Interpretación**

Del 100% de los encuetados la el 47% manifestó que si ha constado en el buró con calificación vencida a razón de haberse retrasado en el pago del crédito por más de 3 meses y el 57% que no al estar al día o no retrasarse por mucho tiempo en el pago de la obligación. Con estos resultados la institución financiera debería analizar de mejor manera los documentos personales y el historial crediticio antes de otorgar un préstamo.

## 4.4. Conclusiones

- Para hacer posible la realización del proyecto se ha partido desde un punto teórico es decir investigando en fuentes principales los conceptos que se relacionen con el tema, también se ha tomado como referencia tesis de algunos autores que han hecho proyectos parecidos a la investigación planteada, concluyendo que una institución para que tenga éxito, funcione correctamente , cumpla con sus metas y objetivos debe tener en claro las funciones que cumple cada departamento y el personal que labora en la misma.

- Al desarrollar el proyecto de investigación se ha se ha concluido que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander al ser institución financiera pequeña y de reciente creación el principal problema que presenta es la dificultad para recuperar cartera la misma que se ha venido dando por la inadecuada colocación de créditos y el incorrecto seguimiento al proceso de cobranza.

- Junto a los directivos de la institución se ha visto la necesidad de diseñar una Guía de Control Interno para la recuperación de cartera vencida la misma que contenga políticas y procedimientos que coadyuven a la labor de los responsables del departamento de créditos y cobranzas permitiendo así baja el índice de morosidad por el que atraviesa la cooperativa.

## 4.5. Recomendaciones

- Se recomienda poner énfasis en al personal que labora en el departamento de crédito y cobranza ya que de ellos depende el bienestar de la institución porque son los

encargados de vender el servicios, por ende se debería brindar capacitaciones que permitan el mejor desenvolvimiento de los mismos en cuento a concesión de créditos evitando así tener índices elevados de morosidad.

- Una vez diseñado la Guía de Control Interno se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander la implemente en el departamento de crédito y cobranza de manera que sirva como ayuda desde el inicio para la adecuada colocación de créditos no permitiendo que haya créditos vencidos y en caso de haberlos que sea un instrumento de apoyo para su pronta recuperación.
- Diseñar una Guía de control interno con políticas y procedimientos claros que permitan el mejor desempeño del departamento y permita así recuperar la cartera vencida que ha sido descuidada.

# CAPÍTULO V

# PROPUESTA

## 5.1. Datos informativos

### 5.1.1. Tema de la propuesta

"Guía de control interno para la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander"

### 5.1.2. Beneficiarios

- "Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander"
- Comunidad del Cantón Pelileo
- Departamentos de créditos y cobranzas der otras instituciones financieras

### 5.1.3. Datos informativos

Institución ejecutora: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander"

Ubicada en la avenida Confraternidad 414 Calicuchima, Barrio Oriente, en el cantón Pelileo, perteneciente a la provincia de Tungurahua.

### 5.1.4. Tiempo estimado

Noviembre –Diciembre del 2015

### 5.1.5. Equipo técnico responsable

Investigador: Alba Katherine Herrera Amán

Director de tesis: Ing. Mg. Christian Fernando Manobanda Pinto

Gerente: Sr. Luis Alberto Jerez Moreta

## 5.2. Antecedentes de la propuesta

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades que forman parte del sistema financiero nacional, su función principal es brindar servicios financieros aportando al desarrollo económico, social y productivo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito en estudio inició sus actividades en el año 2011 llamándose Corporación para el Desarrollo Social y Financiero "Santander", en el año 2013 mediante regulación del gobierno y bajo el control de la SEPS tomó el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito "Finander" ubicándose en el segmento 4 de cooperativas y formando parte de las cooperativas más pequeñas.

Al ser una institución nueva y de reciente creación presenta varios problemas como la dificultad para recuperar cartera vencida que se da por la inadecuada colocación de créditos, y la informalidad existente en el manejo de políticas internas de crédito y cobranza, además no se realiza un adecuado seguimiento al proceso de cobranza lo que origina créditos vencidos y alto índice de morosidad. Todo lo mencionado con anterioridad impide que la cooperativa mejore su posición y suba de segmento en el mercado financiero.

El departamento de crédito y cobranza presenta algunas falencias que deben ser solucionadas con prontitud, evitando así que la cooperativa se vea amenazada en su liquidez. La inexistencia de una guía de procedimientos de control interno para recuperar cartera vencida ha dificultado el trabajo de los miembros del departamento debido a que

los mismos no tienen pautas claras de cómo recuperar y dar seguimiento a los créditos otorgados; todo ello ha sido motivo para que los socios incumplan con el pago de sus obligaciones. En la presente investigación se propone el desarrollo de políticas y procedimientos de control interno para recuperar la cartera vencida que será una herramienta útil en el trabajo del personal que labora en este departamento permitiendo así mejorar las relaciones con los clientes de la cooperativa.

## 5.3. Justificación

El Desarrollar Políticas y Procedimientos de Control Interno para recuperar cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander es de suma importancia para los miembros que laboran en el departamento de crédito y cobranza, permitiendo dar pautas de cómo recuperar los créditos otorgados que por el inadecuado seguimiento han sido vencidos, al mismo tiempo garantizará la mejor colocación, y recuperación de la cartera.

Para el desarrollo de los nuevos procedimientos de control interno se tomará ejemplos de cooperativas de segmentos grandes, en este caso se hará referencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc- Runa y a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato perteneciente al segmento 1 de cooperativas por lo que mediante una entrevista se conocerá algunas políticas de créditos y cobranza utilizadas para la recuperación de la cartera; ya que esta información es vedada al público; ayudando así a implementar nuevas técnicas de recuperación que serán de gran beneficio para la cooperativa en estudio.

## 5.4. Objetivos

### 5.4.1. Objetivos generales

"Desarrollar la Guía de control interno para la recuperación de cartera vencida"

### 5.4.2. Objetivos Específicos

1. Conocer los procedimientos utilizados en cooperativas del segmento 1 para la concesión y recuperación de créditos.
2. Desarrollar los procedimientos del área de crédito y cobranza en la recuperación de cartera.
3. Diseñar la guía para la recuperación de cartera.

### 5.4.3. A quien va dirigida la propuesta

La propuesta va dirigida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander, específicamente al departamento de créditos y cobranzas.

## 5.5. Desarrollo de la propuesta

### 5.5.1. Procedimientos utilizados por cooperativas del segmento 1 para la concesión y recuperación de créditos.

A partir de la vigencia de la Ley de Economía Popular y Solidaria, el sistema cooperativista en el país ha tomado las previsiones correspondientes a fin de dar cumplimiento estricto a las disposiciones que emana la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; por lo que del estudio de campo realizado (entrevista a 2 cooperativas del segmento 1) ha desprendido que tienen similares procedimientos para la

concesión y recuperación de créditos; las mismas que para objeto de análisis las enunciaremos como:

- **Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato**._ Cuyo enfoque crediticio está destinada en gran parte al sector campesino e indígena sin que por esto se limite el otorgamiento de créditos a las personas que realicen actividad productiva; para cumplir con este objetivo el otorgamiento de créditos parte de un estricto análisis de capacidad de pago del cliente el mismo que debe justificar sus ingresos económicos al momento de llenar la solicitud, la misma que antes de la aprobación requiere de un informe favorable del asesor de créditos quien verifica que la información constante en la solicitud sea verdadera, dependiendo de este informe pasa al comité de crédito para su revisión y aprobación; en la eventualidad de que el socio entre en mora se le hace un requerimiento por vía telefónica a fin de que cumpla la obligación y finalmente de proseguir con su falta de pago se procede al respectivo enjuiciamiento a fin de recuperar el monto adeudado más los interés legales.
- **Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc-Runa._** El servicio que presta está destinado para todas aquellas personas que sin importar su procedencia requieren de un crédito sea este para generar actividad productiva o satisfacer necesidades que surgen de forma imprevista es así que los montos crediticios que otorgan fluctúan entre aquellos considerados como microcréditos, créditos emergentes hasta créditos prendarios o hipotecarios; consecuentemente los procedimientos utilizados para la concesión y recuperación de cartera se desarrollan de la siguiente manera:

El socio presenta una solicitud a la institución crediticia en la misma que detalla sus generales de ley, monto de crédito requerido, tipo de crédito y documentos que justifican su capacidad de pago documentos que se remiten a la oficia de créditos donde el asistente de créditos verifica si los datos contenidos en las solicitudes son correctos y en caso de requerir más información se lo obtiene mediante la base de datos que las instituciones públicas poseen, comprobando de esta manera la veracidad de la información, luego de lo cuál con el empleo de buró de crédito se analiza el historial crediticio, dependiendo de la calificación de score dicha solicitud y carpeta se remite al asesor de crédito quien a su vez verifica en el IN-SITU y da su visto bueno para que ingrese la solicitud al comité de crédito el mismo que lo aprueba. La transferencia del monto de crédito se lo hace de forma directa a la cuenta de ahorros del socio mantiene en la información para que disponga del mismo como creyera conveniente.

En caso de que el socio entre en mora en el pago de su crédito esta institución crediticia opta por enviar mensajes de texto requiriendo al socio moroso el pago de la cuota adeudada otorgándolo 24 horas para hacerlo, de continuar con su estado morosidad es el asesor de crédito quien notifica de forma personal al socio moroso y a su respectivo garante en caso de haberlo, siendo esto el último recurso previo al cobro por vía judicial.

En las dos instituciones objeto de análisis, se opta como procedimiento de cobranza la reestructuración del crédito vencido en la cual ambas instituciones coinciden en el hecho de garantizar el monto reestructurado con la participación de nuevas personas cuya capacidad económica acrediten que en caso de un nuevo estado de morosidad del socio

sean estos quien terminen pagando la deuda adquirida, esto pese a no contar este hecho en sus políticas crediticias.

### 5.5.2. Desarrollo de los procedimientos para la recuperación de cartera vencida en el área de crédito y cobranzas.

De la información recabada se considera que para evitar un alto índice de morosidad se debe iniciar con una correcta colocación de los créditos, por lo que se hace necesario el compromiso de las personas encargadas en verificar la información otorgada por los socios; ya que pueden estar suministrando información falsa sobre la capacidad de pago de los socios, particular este que es un mal generalizado a nivel de las cooperativas de ahorro y crédito por lo que se requiere un adecuado procedimiento para recuperación de cartera vencida la misma que debe cumplir con los siguientes parámetros:

- **Llamadas telefónicas a socio y garantes._** al día siguiente de encontrarse en mora en el pago de la cuota crediticia, se debe requerir por vía telefónica o mensaje de texto dirigido al socio moroso y a su respectivo garante, recordándoles que de no cumplir con el pago en la fecha prevista les puede acarrear problemas de carácter legal, debiendo necesariamente recordar el monto adeudado más el respectivo interés.

- **Notificación In-Situ a socio y garantes._** en caso de persistir en su estado de morosidad a las 24 horas de haber requerido el pago por vía telefónica o mensaje de texto se debe realizar una notificación por parte de la cooperativa la misma que contendrá el monto adeudado más el respectivo interés; siendo el asesor de crédito el

llamado a realizar dicha notificación en el domicilio o lugar de trabajo del socio y garante; debiendo esta notificación no exceder de dos.

- **Notificación extrajudicial con profesional del derecho._** El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial. La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión más fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de presión al garante.

  Se necesita que el profesional del derecho de forma personal acuda a realizar una notificación extrajudicial y se entreviste con el deudor y con el garante advirtiéndoles las consecuencias negativas que conlleva la iniciación de un proceso judicial pues se corre un riesgo eminente de que el mismo inicie con la aplicación de cualquier tipo de medida cautelar sobre los bienes del deudor principal o del deudor solidario; si apreciamos la intervención del profesional del derecho de una forma positiva constituye una gran oportunidad para que el socio moroso y el garante eviten un enjuiciamiento. De no contar con la respuesta correcta se remitirá la carpeta para el cobro por vía judicial.

- **Cobro por vía judicial._** Agotado las fases para la recuperación de cartera vencida se remitirá la carpeta del socio moroso al departamento legal o al abogado interno o externo de la institución a quien se le pondrá a disposición toda la información del socio moroso así como de su garante en caso de existir, el pagaré o título ejecutivo suscrito por el deudor, la tabla de amortización donde conste el monto adeudado, cuotas pagadas y cuotas vencidas, la escritura hipotecaria o escritura prendaria en caso de existir; con toda esta información el profesional del derecho iniciara un

juicio de carácter ejecutivo que terminara con una sentencia y mandamiento de ejecución en la que se recuperará el monto adeudado más los respectivos intereses o la declaratoria de insolvencia del deudor principal y deudor solidario.

### 5.5.2.1. Cuadro comparativo

**Tabla 5.1**

*Procedimientos para recuperar la cartera en el área de crédito y cobranza*

| CUADRO COMPARATIVO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Procedimiento para recuperar cartera en el área de crédito y cobranza** | | | | | |
| N | Actividades | Responsable | Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc-Runa | Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato | Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander |
| 1 | Mensaje de texto | Asesor de créditos | Al socio al día siguiente de encontrarse en mora | Al socio y conyugue al día siguiente de encontrarse en mora | Se va a tomar como referencia la politica aplicada por la COAC Mushuc-Runa del mensaje de texto que se envía al socio al día siguiente de encontrarse en mora. |
| 2 | Llamadas telefónicas | Asesor de créditos | Al socio y conugue; al día siguiente de encontrarse en mora | Al socio,conugue y garante; al día siguiente de encontrarse en mora | Llamada telefónica al socio y conyugue al día siguiente de encontrarse en mora, política aplicada por la COAC Mushuc-Runa |
| 3 | Primera notificación In - Situ | Asesor de créditos | Se envía al socio y cónyugue a su domicilio | Se envía al socio, conyugue y garantes a su domicilio | Si el socio no cumple con la obligación atrasada se enviará la primera notificación In-Situ al socio y conyugue a su domicilio, política aplicada por la COAC Mushuc-Runa |

| N | Actividades | Responsable | Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc-Runa | Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato | Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Segunda notificación | Asesor de créditos | Se envía al socio y cónugue a su domicilio y lugar de trabajo. Y una primera notificación al garante a su domicilio | Se envía al socio, cónyugue y garantes a su domicilio y lugar de trabajo | Segunda notificación al socio y conyugue a su lugar de trabajo y una primera notificación al garante a su domicilio, política aplicada po la COAC Mushuc-Runa |
| 5 | Tercera notificación | Asesor de créditos | Se envia al socio y conyugue a su domicilio y lugar de trabajo. Se emite una segunda notificación al garante a su domicilio y lugar de trabajo | - | Se envia al socio y conyugue a su domicilio y lugar de trabajo. Se emite una segunda notificación al garante a su domicilio y lugar de trabajo, política utilizada por la COAC Mushuc-Runa |
| 6 | Notificación extrajudicial | Abogado interno o externo | Visita al socio moroso y al garante para entregarle la notificación extrajudicial y advirtirle de las consecuencias negativas que conlleva la iniciación de un proceso judicial | Visita al socio moroso y al garante para entregarle la notificación extrajudicial y advirtirle de las consecuencias negativas que conlleva la iniciación de un proceso judicial | Visita al socio moroso y al garante para entregarle la notificación extrajudicial y advirtirle de las consecuencias negativas que conlleva la iniciación de un proceso judicial, se toma como ejemplo la política aplicada por las dos cooperativas |
| 7 | Cobro por vía judicial | Abogado interno o externo | Iniciación de un juicio de carácter ejecutivo al socio y garante para la recuperación del monto adeudado mas los respectivos intereses | Iniciación de un juicio de carácter ejecutivo al socio y garante para la recuperación del monto adeudado mas los respectivos intereses | Iniciación de un juicio de carácter ejecutivo al socio y garante para la recuperación del monto adeudado mas los respectivos intereses, política aplicada por las dos cooperativas |

**Fuente:** Elaboración propia

### 5.5.3. Diseño de la guía para la recuperación de la cartera

**Logotipo de la cooperativa**




#### 5.5.3.1. Misión

"Ser una institución reconocida y de prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales".

#### 5.5.3.2. Visión

"Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales; buscando y promoviendo el Aly Kawsay de nuestros socios y clientes, protegiendo el desarrollo socio económico del país".

#### 5.5.3.3. Valores Institucionales

- Honestidad
- Profesionalismo
- Calidad
- Ética
- Compromiso

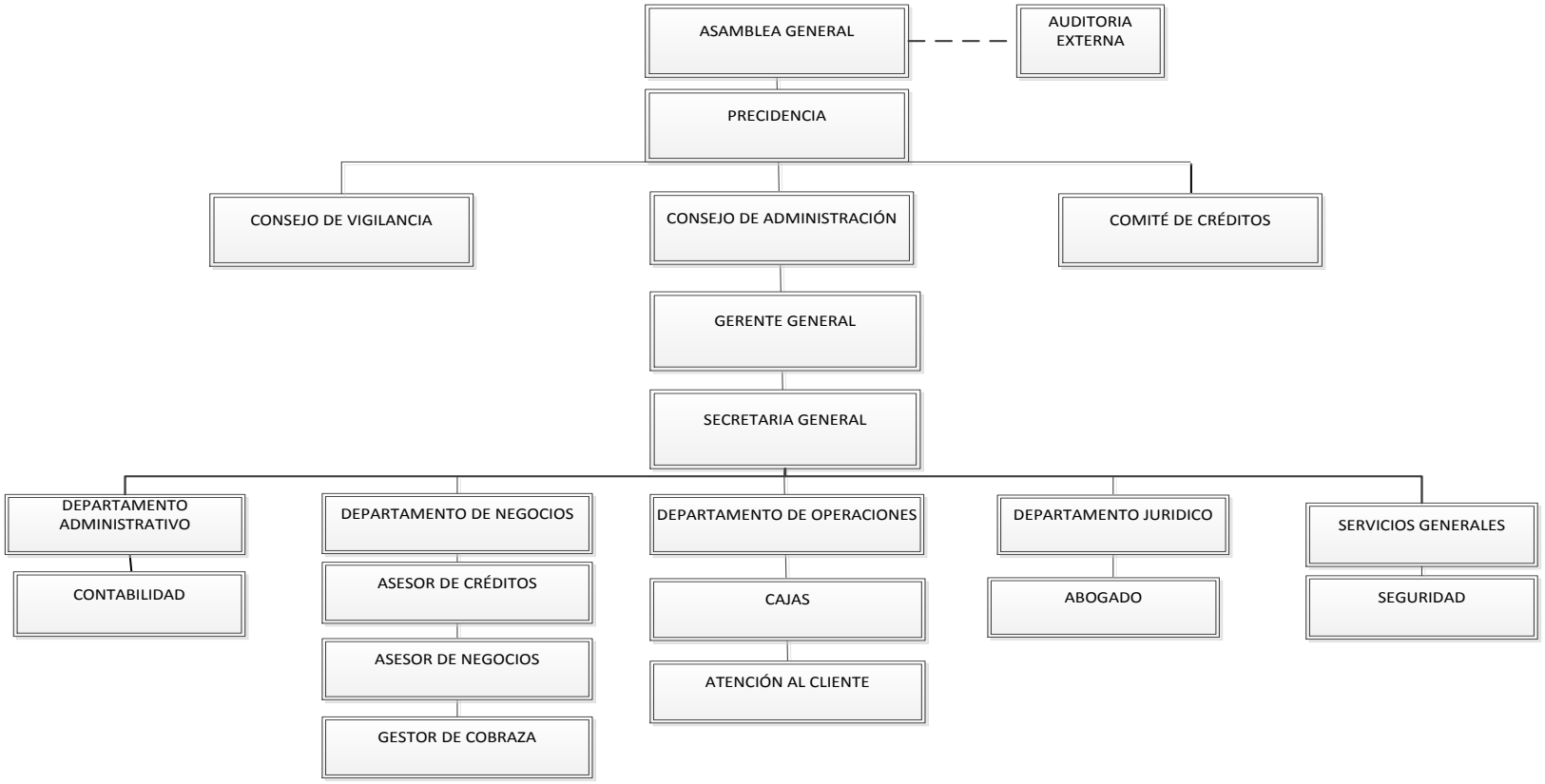
- Responsabilidad
- Orientación al cliente
- Innovación

**Filosofía**

**“**Consideramos al socio como el centro de nuestra actividad. Su satisfacción es un objetivo constante que no concluye con la entrega de nuestros productos”

### 5.5.3.4. Organigrama Estructural

**Gráfico 5.1:** Organigrama Estructural




**Fuente:** Elaboración propia

### 5.5.3.5. Políticas y Procedimientos para la colocación de un crédito

Una vez realizada todas las investigaciones necesarias se llega a concluir que para tener una cartera libre de morosidad y solvente debemos primeramente enfocarnos en colocar de manera adecuada los créditos siendo este el paso principal para evitar la morosidad y recuperar de manera apropiada la cartera ya que una segura labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación. Es por ello que a continuación detallamos políticas y procedimientos que van hacer utilizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander ayudando a perfeccionar las labores de colocación y recuperación.

**Políticas de Crédito y Cobranza**

Las Políticas de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander serán generadas en base a las necesidades y demanda de los socios, permitiendo agilizar las operaciones crediticias; No obstante se considerarán siempre y cuando éstas no afecten en forma directa o indirectamente a la gestión de la Cooperativa.

**Proceso General del Crédito**

De manera general, el proceso de crédito para los diferentes tipos comprende las siguientes etapas:

- **Determinación del mercado objetivo**

Es identificar el mercado a donde se destinarán los créditos, en este caso es a pequeños productores, microempresarios y agricultores.

- **Promoción**

La publicidad del servicio y captación de los clientes puede darse bajo las siguientes modalidades:

- ✓ Visitas puerta a puerta, reuniones de trabajo con asociaciones o casas comunales
- ✓ Cuando el cliente se acerca a las oficinas de la cooperativa sea por referencia de otros clientes o las campañas de publicidad que efectúa la institución

- **Recepción de solicitud y documentación**

En las oficinas de la institución se otorgará una hoja de solicitud la misma que contiene el requerimiento de información personal y las fuentes de ingreso del socio que desea obtener un crédito, la misma que la llenará de forma individual adjuntando todos los documentos tendientes a justificar su capacidad económica.

- **Verificación e Inspección**

En toda operación de crédito, nueva o renovación, se debe realizar el proceso de inspección y verificación in situ del negocio y domicilio del cliente para poder conocer a fondo cuales son las fuentes de ingresos, gatos generales, gastos de unidad familiar, disponible, cuentas por cobrar, inventarios que dispone, activos fijos, cuentas por pagar y patrimonio para poder analizar si es el socio posee capacidad económica y está apto para recibir un crédito.

- **Análisis – Evaluación y Resolución**

- Este procedimiento es muy importante porque aquí se analizará la información proporcionada y evaluará la estabilidad del negocio y experiencia del propietario siendo este un factor determinante en la decisión del Comité de Crédito.

- **Otorgamiento – Desembolso**

Una vez aprobado el crédito será responsabilidad del Jefe de créditos, liquidar el crédito en el sistema operativo, el mismo que contemplará la acreditación del monto en la cuenta de ahorros del socio y la impresión de la autorización de Credireport, pagaré y tabla de amortización.

- **Seguimiento y Recuperación**

El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de Crédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos, así mismo deberá planificar y ejecutar un plan de seguimiento.

**Composición de la cartera de crédito**

**Tabla 5.2.**

*Composición de la cartera de crédito*

| Composición de la cartera de crédito | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo de crédito** | **Porcentaje** | **Monto** | **Tasa nominal** | **Destino** | **Capitalización institucional** | **Depósito de encaje** |
| Microcredito | 80% | 300 a 9999,99dólares | 18% | Comercio<br>Servicios<br>Manufactura<br>Agricultura | 2% del monto del crédito para certificados de aportación | 10% del monto solicitado |
| Consumo | 10% | 300 a 5000 dólares | 14% | Gastos de Salud<br>Compra de artículos de hogar<br>Adquisición de vehículos | | |
| Emergente | 10% | 100 a 300 dólares | 24% | Compromisos Sociales<br>Enfermedad<br>Educación<br>Calamidad doméstica | | - |
| Restructuración | | Total de la deuda vencida | 10% | Cancelación de la deuda vencida | | 10% del monto solicitado |

**Fuente:** Elaboración propia

***Nota:*** Para fomentar la pequeña empres la mayor parte de cartera de créditos de la cooperativa se concentra en los microcréditos, así mismo la tasa de interés es aplicada de acuerdo al tipo de crédito y esta es establecida por el Banco central; todos los créditos deben mantener un depósito de encaje a excepción del crédito emergente.

.

**Tipos y condiciones generales del crédito**

Los créditos que la Cooperativa puede otorgar, se agrupan conforme a la actividad y perfil de los clientes, el destino y la fuente de pago:

**Microcréditos**

Son créditos de mínima cuantía destinada a financiar actividades comerciales o de producción a personas naturales o jurídicas para el mejoramiento o ampliación de sus negocios, cuyos ingresos provengan de actividades mencionadas anteriormente.

Estos créditos financian las siguientes actividades:

- Comercio
- Servicios
- Manufactura
- Agricultura

**Créditos de Consumo**

Aquellos concedidos a personas naturales para la obtención de bienes de consumo o pago de servicios, su fuente de pago es el ingreso neto mensual proveniente de salarios estables verificados por la cooperativa. Puede estar dirigido a:

- Gastos de Salud
- Compra de artículos del hogar
- Adquisición de vehículos
- Compromisos Sociales

**Créditos Emergentes**

Son aquellos que se otorgan a los socios personas naturales, en condiciones especiales y en situaciones emergentes como enfermedad, educación o calamidad doméstica.

NOTA: Solo en el caso de estos créditos no se solicita el depósito del encaje.

**Créditos de Restructuración**

Son aquellos créditos vencidos con mínimo 91 días de mora, donde el socios tiene la predisposición de cancelar la deuda vencida y mediante un análisis se realiza la restructuración de la deuda con fechas y cuotas renovadas a una tasa de interés muy baja para la recuperación de estos créditos.

**Principios crediticios**

Dentro de los fundamentos para la otorgación del crédito se enumeran los siguientes:

- **Levantamiento de la información (inspecciones)**

La información se levantará mediante la inspección In-Situ, esta actividad permite que la información recabada sea veraz pues se la realiza en el lugar del trabajo o vivienda del socio ya que las personas naturales, pequeños y microempresarios no están en condiciones de entregar la información requerida para el análisis formal del crédito.

- **Garantías**

Es un instrumento por el cual se le conmina de forma indirecta al deudor principal cumpla con el pago del crédito otorgado, por presión que se puede ejercer contra su garante en caso de encontrarse en mora pues el garante responde al cumplimiento de la obligación.

- **Relación con el socio**

La Cooperativa de Ahorro Finander debe mantener una relación directa y personalizada con el socio, ya que permite obtener un elevado nivel de información antes y después del otorgamiento del crédito con el fin de detectar riesgos en la concesión y recuperación.

El servicio de calidad genera confianza en el socio que fomenta un sentimiento de pertenencia, por ende una relación de largo plazo en el negocio crediticio.

- **Crecimiento en los montos crediticios**

Del historial de pagos dependerá que el socio sea beneficiario de un mayor monto de crédito y una ampliación de plazos en los pagos, requiriéndose solo un análisis básico de ciertas variables y un seguimiento de la situación financiera del socio y de su capacidad de pago.

- **Seguimiento de cartera**

Para dar un seguimiento al cumplimiento de las obligaciones constantes en la tabla de amortización por parte del socio, se efectuará un seguimiento preventivo; en caso de mora la cobranza operativa se realizará desde el primer día de vencimiento en la cual se dará a conocer al socio moroso los recargos por mora y gestión de cobranza, por lo que hace indispensable que el asesor de crédito prevenga el cumplimiento del pago antes de su vencimiento.

- **Multiplicidad de cartera**

Es aconsejable el otorgamiento de montos pequeños ya que de esta manera se financia a un mayor número de socios, lo que permite reducir los riesgos crediticios evitando la acumulación de cartera en pocas operaciones.

- **Objetivo social**

El fin que persigue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander es el de brindar servicios ágiles y oportunos inherentes al desarrollo social mejorando la calidad de vida de sus socios.

La institución pretende brindar apoyo y sostenibilidad a la población en relación de dependencia, pequeños y microempresarios informales que no han sido considerados por la banca.

**Políticas crediticias**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander ha definido las siguientes políticas en relación al sujeto de crédito:

**a) Personas naturales**

Son todos aquellos individuos de la especie humana que realicen actividades productivas y cumplan los siguientes requisitos básicos.

- ✓ Ser mayor de 18 años hasta 75 años
- ✓ No estar impedido legalmente para obligarse y contratar
- ✓ Ser socio de la cooperativa un por más de 78 horas y haber constituido los certificados de aportación
- ✓ No adeudar a la cooperativa por ningún concepto

- ✓ Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garantes (en caso de haberlo)
- ✓ Cumplir con las políticas de encaje vigentes
- ✓ Acreditar capacidad de endeudamiento y pago
- ✓ Contar con un historial crediticio adecuado (si lo tuviera) A o B, y no poseer calificación C, D y E en los buró de créditos
- ✓ Llenar y Suscribir el formulario de origen de fondos especificado en que se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo.
- ✓ Contar con domicilio propio o permanente en la zona de influencia de la cooperativa y sus agencias

**b) Personas jurídicas**

Son instituciones que han alcanzado su personería jurídica, estando legalmente formadas, capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones, deberán cumplir los siguientes requisitos básicos:

- ✓ Que se encuentren legalmente constituidas
- ✓ Que su actividad genere ingresos económicos sean ciertos y comprobados.
- ✓ Presentar documentación que acredite su constitución, representación legal, situación jurídica así como información financiera suficiente para su análisis
- ✓ Llenar y Suscribir el formulario de origen de fondos especificado en que se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo.

**Instrumentación**

**a) Solicitud de crédito**

La solicitud de crédito se otorgará al socio en la matriz o en sus respectivas agencias, quien debe llenar la información requerida de forma persona y con letra legible, haciendo constar un croquis de la ubicación del domicilio o lugar de trabajo del socio y garante (en caso de haberlo); solicitud en la cual se deberá hacer constar la firma del socio solicitante.

- ✓ Se adjuntará a la solicitud una foto tamaño carnet del socio solicitante del crédito
- ✓ El Oficial de créditos ingresará los datos en el sistema para obtener la solicitud de crédito receptando la firma del socio que solicita el crédito.

**b) Documentación de soporte**

- ✓ Se receptará fotocopias de cédulas de ciudadanía y de certificados de votación del socio, garantes y respectivos conyugues (en los casos que amerite).
- ✓ Se verificará que las firmas registradas en la solicitud coincidan con el original y copias de cédula de ciudadanía.
- ✓ Fotocopias de escrituras bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravámenes tanto del socio como de los garantes (en caso que amerite).
- ✓ Copias de matrículas de vehículos de socios o garantes (en caso que amerite).
- ✓ Cualquier documento adicional que pruebe solvencia económica del socio o garantes.
- ✓ Recibos de servicios básicos (agua, luz, teléfono).

**c) Fuente de los ingresos**

- **Dependientes**

✓ Planillas o roles de pago con firmas de responsabilidad y con desglose de ingresos y de egresos

✓ Cuando se trate de certificados de ingresos se requerirá que el certificado del empleador sea en hoja membretada y deberá incluir datos tales como: cargo, estabilidad y antigüedad laboral, sueldo que percibe, fecha de emisión, nombre y cargo de la persona que firma el certificado y sello de la empresa.

✓ Documentos que prueben que el socio recibe pensiones de cualquier índole del IESS.

- **Independientes**

✓ Contratos de prestación de servicios en el caso que sea contratista o profesional.

✓ Copia de RUC donde se determinará el tiempo de apertura de la actividad comercial

✓ Formularios de impuesto a la renta en el caso que sea profesional en libre ejercicio o negocio legalmente establecido.

✓ Factura de compra y venta del negocio establecido (cuando este amerite).

✓ Documentos que prueben otros ingresos como contratos de arrendamiento, recibos de dinero que sean enviados del exterior, actividades agrícolas, ganaderas o de comercio en mediana escala.

✓ Cualquier información que permita establecer confiablemente sus ingresos y egresos diarios, mensuales, semanales o anuales dependiendo su actividad.

**d) Entrevista Personal**

**La entrevista personal permite:**

- ✓ Establecer una relación personalizada con el cliente
- ✓ Ampliar la información sobre el prestatario
- ✓ Conocer el destino del crédito
- ✓ Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente
- ✓ Orientar al cliente sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

Adicionalmente se debe realizar las siguientes actividades:

- ✓ Solicitar al socio y a los garantes las firmas en el documento de autorización para la consulta en la Central de Riesgos
- ✓ Obtener los reportes de la central de riesgos tanto de los socios como de los garantes
- ✓ No se podrá realizar ninguna consulta en la central de riesgos que no cuente con la autorización correspondiente.
- ✓ Ingresar al sistema la información necesaria tanto del socio como de los garantes

**e) Inspección**

- ✓ Se debe efectuar las inspecciones en el lugar de residencia y trabajo tanto del deudor como de los garantes considerando los siguientes aspectos:

- ✓ Verificar la veracidad de los datos entregados en la solicitud de crédito como las direcciones de la vivienda y el trabajo
- ✓ Detallar la dirección del socio como calles, comunidad y referencias
- ✓ Definir para que se utilizará el dinero del préstamo, es decir la línea del crédito
- ✓ Tipo de garantía
- ✓ Monto del dinero solicitado
- ✓ Frecuencia del pago(mensual, bimestral, trimestral, semestral al vencimiento)
- ✓ Ocupación del solicitante y conyugue
- ✓ Descripción de los bienes muebles, inmuebles y otros.

**Análisis y Evaluación**

En el proceso de análisis y evaluación crediticia es muy importante evaluar el carácter y la capacidad de pago del socio esto es la capacidad de generación de recursos financieros que permita la recuperación del crédito teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificar las fuentes de generación de ingreso de los socios en el análisis de la capacidad de pago.
- Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe estar claramente identificada por escrito antes de la aprobación del crédito.

**La institución analizará y evaluará el riesgo crediticio en base a las 5 C de crédito.**

**a) Carácter**

Se refiere a la determinación de pagar las obligaciones crediticias por parte del deudor, es un elemento básico para conceder un crédito ya sean pequeños o grandes, con o sin garantías, analizando no solo el carácter del riesgo individual, sino también la integridad del grupo al cual el socio pertenece. Para ello se debe investigar lo siguiente

- Historial del solicitante
- Calificación dada por el Buro de Créditos
- Todos aquellos factores que influyan en la voluntad de pagar del solicitante.

**b) Capacidad de Pago**

Se determina la capacidad de pago del deudor partiendo del hecho de que toda persona es honesta pero su habilidad o capacidad de pago puede ser insuficiente a pesar de que su deseo de cumplir con el compromiso sea alto por ello no se puede asegurar el pago del préstamo.

Se debe analizar lo siguiente

- Nivel de ingresos del solicitante y conyugue
- Arriendos, pensiones, remesas
- Otros ingresos

**c) Capital**

Es el análisis de la situación económica del solicitante, es decir los recursos financieros personales que ha invertido en la empresa.

**d) Condiciones**

Es importante conocer el entorno en donde se desenvuelve un negocio y nunca pasar por alto las condiciones del negocio y de la industria particular en la que está la compañía. Se refiere a la situación económica del solicitante.

**e) Colateral**

Son las garantías adecuadas y suficientes que respaldan el crédito. Efectuando análisis de los diferentes sectores económicos a efectos de prevenir riesgos.

## Aprobación de los Créditos

Para la aprobación de las solicitudes de crédito se basará en el informe del levantamiento de la información y en la carpeta de crédito debidamente documentada.

**Tabla 5.3.**

*Niveles de aprobación de los créditos*

| Niveles de aprobación de los créditos | | |
|---|---|---|
| **Niveles de aprobación** | **Nivel jerarquico** | **Limites** |
| 1 | Consejo de Administración | Será el responsable de resolver sobre las solicitudes de crédito de los directores principales y suplentes del Consejo de Administración, del Gerente y de los demás funcionarios de la Cooperativa. Además se encargará de aprobar créditos sobrepasados los 20000 dólares. |
| 2 | Gerente General | Se encarga de aprobar las solicitudes de crédito de hasta 20000 dólares.Aprobar los créditos que dejan de garantía los DPF (Debido Proceso Fiscal) o Inversiones. |
| 3 | Comité General de Créditos | El Comité de crédito está integrado por: el Jefe de Crédito, asesores de crédito y secretario. Aprobará créditos desde 100 hasta 5000 dólares. |

**Fuente:** Elaboración propia

**Liquidación de los créditos**

El desembolso del crédito otorgado por la cooperativa de ahorro y crédito Finander deberá ser acreditado en la cuenta de ahorros del socio sin ningún descuento. Debiéndose cumplir los siguientes requisitos:

- Imprimir la liquidación del préstamo y receptar la firma correspondiente
- Imprimir orden de pago
- Imprimir la tabla de amortización
- Imprimir el pagaré y receptar firmas tanto del socio, garantes y sus respectivos conyugues.
- Recopilar todos los documentos debidamente organizados en la carpeta de crédito.
- Efectuada la liquidación del crédito, la carpeta será entregada únicamente al personal de la cooperativa asignado por recursos humanos para su respectivo archivo.

**Perfil del socio y control del riego crediticio**

**Perfil de los socios**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander entregará créditos a socios que cumplan con los siguientes requisitos:

Requisitos del socio

**Tabla 5.4.**

*Perfil del socio*

| | **Requisitos** |
|---|---|
| Edad | Mayor a 18 y menor a 75 años |
| Sexo | Indistinto |
| Estado Civil | Indistinto |
| Profesión | No es necesario |
| Formación | Indistinto |
| Lugar de residencia | En los que se encuentre ubicados la cooperativa y sus respectivas agencias, migrantes con poder especial |

**Fuente:** Elaboración propia

La institución pretende satisfacer las necesidades de servicios financieros de grupos poblacionales entre los que se encuentran:

- Comerciantes informales que abarcan actividades de bienes y servicios en los mercados ambulantes y pequeños negocios comerciales de carácter familiar.
- Artesanos que operan en pequeños talleres y vendan sus productos en los mercados
- Empleados privados en relación de dependencia en particular obreros y trabajadores no calificados
- Empleados públicos
- Pequeños agricultores y ganaderos
- Albañiles y personal de la construcción no calificados

- Ecuatorianos que viven y trabajan en el exterior

**Control de Riesgos Crediticios**

Se rechazarán las siguientes operaciones crediticias:

- Créditos con garantía prendaria o hipotecaria cuando las mismas recaigan sobre bienes litigiosos o aquellos que se encuentren en inminente riesgos de pérdida o destrucción
- Créditos a socios que anteriormente se les haya iniciado un proceso legal para el pago del crédito obtenido
- Créditos para negocios que financieramente no justifiquen sus ingresos
- Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido
- Créditos para refinanciar deudas existentes (excepto créditos con la institución)
- Créditos para socios que anteriormente hayan enjuiciado a la institución a razón de las deudas adquiridas

**Montos y Plazos**

**Monto.** Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante; así como con los riesgos a los que el deudor pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales.

**Plazo.** Se establecerán con respecto al tipo y destino del crédito.

**Tabla 5.5.**

*Montos*

| Tipo de crédito | Monto |
|---|---|
| Microcredito | 300 a 9999,99dólares |
| Consumo | 300 a 5000 dólares |
| Emergente | 100 a 300 dólares |
| Reestructuración | Total de la deuda vencida |

**Fuente:** Elaboración propia

***Nota:*** La tabla antes expuesta representa el monto otorgado por la cooperativa dependiendo el tipo de crédito.

**Tabla 5.6.**

*Plazos*

| Monto de crédito | Plazo |
|---|---|
| 300 | 5 Meses |
| 500 | 7 Meses |
| 800 | 12 Meses |
| 1000 | 12 Meses |
| 1500 | 18 Meses |
| 2000 | 24 Meses |
| 2500 | 24 Meses |
| 3000 | 30 Meses |
| 5000 | 36 Meses |
| 8000 | 36 Meses |
| 10000 | 48 Meses |
| 15000 | 48 Meses |
| 20000 | 60 Meses |
| Mayor a 20000 | 60 Meses |

**Fuente:** Elaboración propia

El Comité de Créditos considerará la capacidad de generación de ingresos del socio lo cual en algunos casos definirá el plazo del crédito.

**De las formas de pago.** El pago de los préstamos que otorgue la cooperativa será mediante cuotas mensuales, trimestrales. Para el establecimiento de la periodicidad de pago de los préstamos, se tomará en cuenta el tipo de crédito, plazo y la capacidad de pago del socio, pudiendo cancelar de forma anticipada la totalidad del monto otorgado a convenir del socio.

**De las tasas de Interés y Seguros**

**Tasa de interés.** La modalidad para el cálculo del interés será sobre el saldo del capital.

Las tasas de interés que se aplicarán dependerán del tipo de crédito, como se representa en esta tabla:

**Tabla 5.7.**

*Tasas, Interés y Seguros*

| Tipo de crédito | Monto | Tasa nominal | Tasa efectiva |
|---|---|---|---|
| Microcrédito | 300 a 9999,99dólares | 18% | 6% |
| Consumo | 300 a 5000 dólares | 14% | 6% |
| Emergente | 100 a 300 dólares | 24% | 6% |
| Reestructuración | Total de la deuda vencida | 10% | 0% |

**Fuente:** Elaboración propia

***Nota:*** Las tasas de interés son aplicadas dependiendo el tipo de crédito, a la reestructuración no se calcula la tasa efectiva.

**Capitalización Institucional.** Con la finalidad de que la Cooperativa continúe fortaleciéndose, los socios que soliciten crédito realizarán una contribución del 2% del crédito para certificados de aportación con el propósito de incrementar el capital institucional.

**Seguros.** La Cooperativa podrá implementar beneficios complementarios a sus productos de crédito tales como: seguros de desgravamen, seguro de vida y accidentes personales y otros, cuya operatividad y condiciones serán establecidas particularmente y cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación.

**Encajes.** Se concederá créditos con un encaje del 10% del monto solicitado. El encaje constituye el saldo compensatorio que el socio o cliente debe disponer para la obtención del crédito, podrá servir para la cancelación de su última cuota o podrá retirar el encaje depositado cuando todas las cuotas sean canceladas; el encaje puede variar de acuerdo a la condición financiera y la estrategia que utilice para la captación de clientes.

**De las garantías**

Para garantizar las operaciones de crédito la cooperativa requerirá cualquiera de las siguientes garantías: quirografaria, prendaria, hipotecaria.

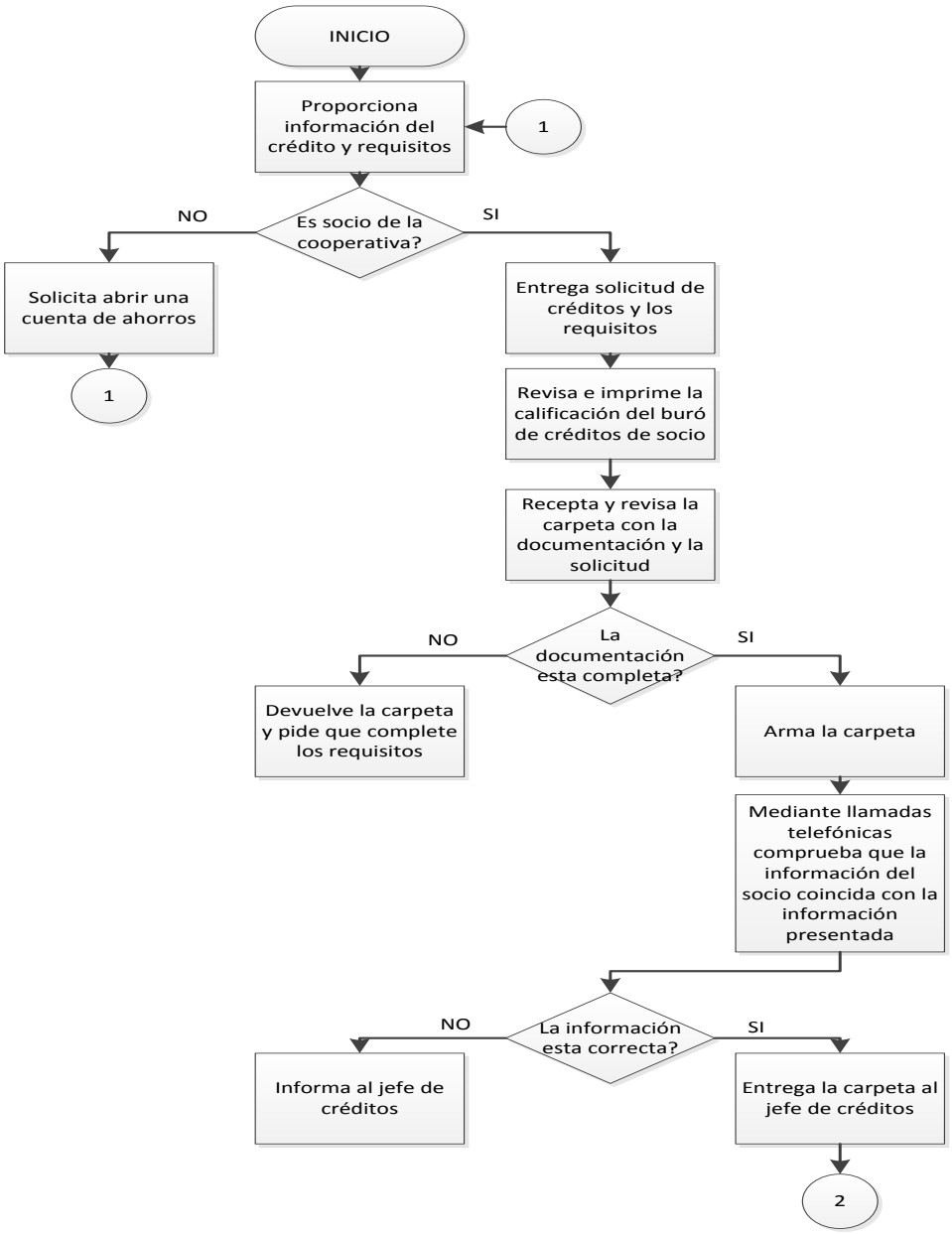
**Clases de garantías**

- **Garantía Quirografaria.** La constituida únicamente por la firma de una o más personas naturales o jurídicas respaldadas en los bienes personales del deudor y garantes.
- **Garantía Prendaria.** La constituida por bienes muebles mediante el establecimiento de una prenda a favor de la cooperativa.

- **Garantía Hipotecaría.** La constituida por bienes inmuebles mediante el establecimiento de un gravamen hipotecario a favor de la cooperativa.

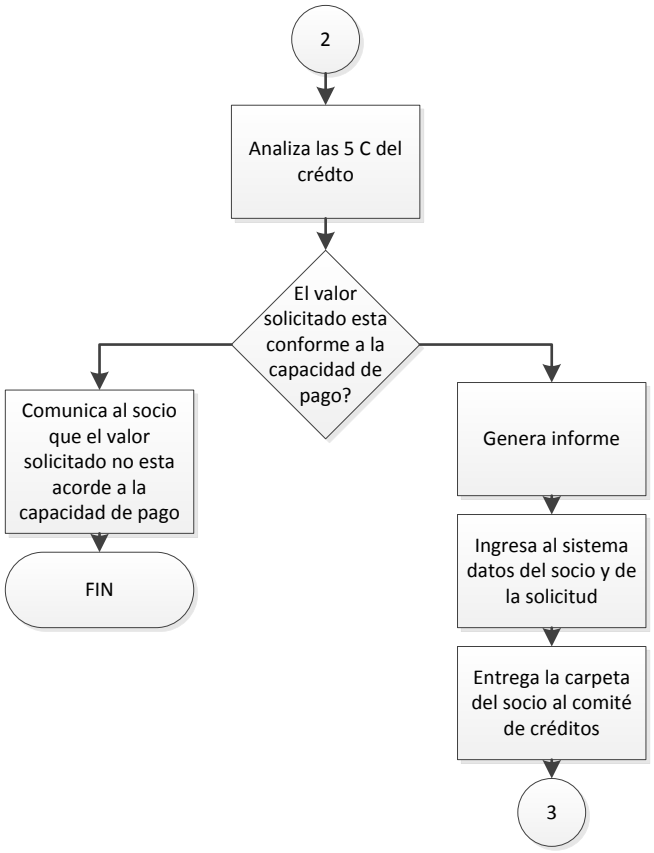
### 5.5.3.6.1 Procedimiento para Otorgar un crédito

**Grafico 5.2:** Actividades del asesor de créditos/ oficial de créditos



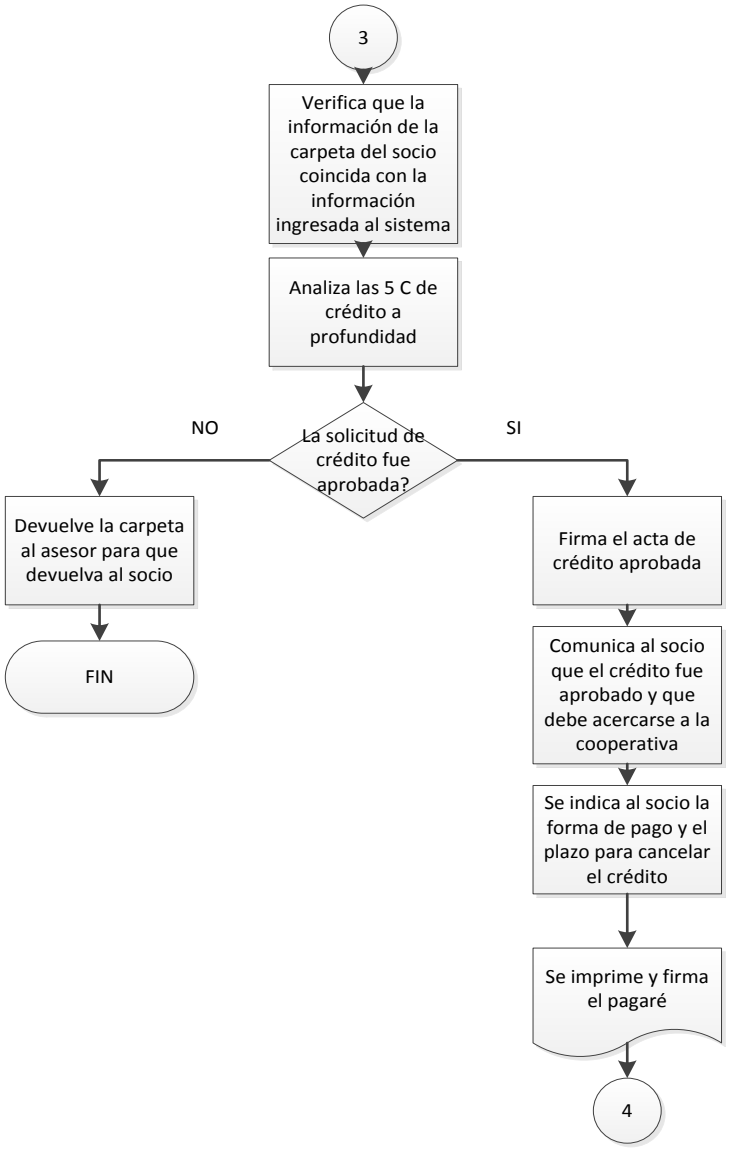

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 5.3:** Actividades del jefe de créditos



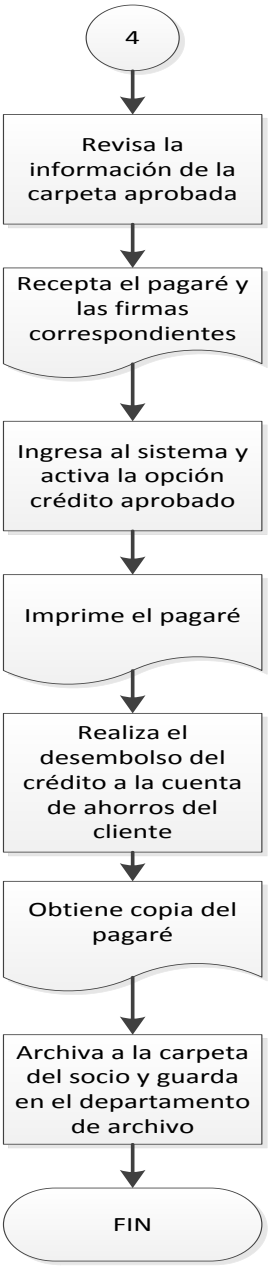

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 5.4:** Actividades del comité de créditos




**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 5.5:** Actividades del analista liquidador




**Fuente:** Elaboración propia

### 5.5.3.6. Políticas y Procedimientos para la recuperación de cartera

A consecuencia de las condiciones económicas del país se presenta una realidad; esta es que pese a colocarse correctamente los créditos las personas deudoras perdieron su capacidad de pago, por lo que hace necesario la implantación de estrategias para su cobro; las mismas que pueden variar de acuerdo a la idiosincrasia del sujeto de crédito.

Es por ello que a continuación se plantea política de cobranza para recuperar las cuentas vencidas sin afectar la permanencia del cliente debiendo tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

- **Escogimiento de personal para labores de recuperación de cartera.-** Considero prioritario empezar por este punto; ya que no todas las personas están aptas para tratar con personas que se encuentran en estado de morosidad pues por lo general ocurre que quien se encuentra inmerso dentro de una compleja situación financiera, cuenta con una angustiosa historia de vida llena de dificultades, desgracias o simplemente quieren engañar y presentarse de esta manera para sorprender al funcionario encargado de realizar la cobranza el mismo que de no estar correctamente preparado, puede sentirse afectado emocionalmente, por lo que es necesario que la persona encargada de esta labor se encuentre emocionalmente estable y correctamente preparado para tratar con estas personas, siendo entre sus cualidades:

✓ **a) Constancia.** Pues deberá entrevistarse y acudir donde el ciudadano moroso las veces que la Institución considere necesario para recaudar la cuota morosa.

- ✓ **b) Honradez.** Debido a que muchas veces se verá tentado a ser sujeto de cima o pago a fin de no revelar datos sobre bienes, capacidad de pago o paradero del socio moroso o sus garantes, también ha ocurrido que las personas en estado de morosidad entregan sumas de dinero confiando que los mismos sean considerados como parte pago, particular que no ocurre porque el funcionario no reporta mencionados pagos, lo que va en perjuicio de la institución cooperativista y del socio deudor.
- ✓ **c) Estabilidad emocional**. Para poder distinguir hechos reales de incapacidad de pago y no de dejarse convencer con las artimañas que emplean los deudores que son habituales; que muchas veces cuando causar lastima no funcionan emplean el insulto llegando incluso las agresiones físicas y amenazas; por lo que se siguiere para que para ejecutar labores de cobranza sea más de una persona la que realice las visitas in situ a las personas en estado de morosidad para evitar cualquier tipo de suceso en contra de los funcionarios; Las personas encargadas de estas labor deber someterse a una constante preparación en lo que respecta a relaciones intrapersonales y métodos de cobranzas, que conlleva incluso a un adiestramiento en el lenguaje que se emplee para esta labor pasando por una adecuada presentación en su forma de vestir; pues lo que se pretende es causar impacto y al momento de prevenirles sobre la situación legal que conlleva el no pago de sus créditos; demostrando que es una situación seria y real.

- **Empleo de recursos**

Se debe contar con trasporte adecuado que preste todas las seguridades para que se movilice el funcionario encargado de la recuperación de cartera, visitando los domicilios de los ciudadanos morosos así como el domicilio de respectivos garantes, en

el horario y día que se les pueda localizar de forma personal, esto implica incluso que las visitas domiciliarias sean en horas de la noche o días no laborables; consecuentemente el empleo del recurso material y económico debe estar predestinado para este objetivo, por lo que el señor Jefe de cobranzas o el que haga las veces dependiendo de la Institución Cooperativista deberá contar con un presupuesto el mismo que responderá a un estudio del área en el cual se debe movilizar, la cantidad de socios que se encuentran en mora y el tiempo estimado para las visitas por parte del funcionario. Es de suma importancia que cada una de estas personas cuente con medios de comunicación interpersonales, a fin de reportar cualquier novedad así como para que el funcionario que los controle sepa exactamente cuál es la localización y trabajos que están ejecutando; de esta forma se podrá determinar si cumplen o no la función encomendada.

- **División de la cartera en morosidad por sectores geográficos.**

Esto con el objetivo de hacer más eficiente la labor del funcionario encargado de la recuperación de cartera, pues se identificara con su zona de trabajo, conociendo incluso el itinerario de los socios morosos lo que hará más eficaz sus visitas e incluso podrá determinar el incremento de patrimonio (propiedades, vehículos, mejoras en el inmueble) lo que resultara que su insistencia para que paguen lo adeudado no tenga argumentación en contra pues no podrán alegar que carecen de recursos para cumplir sus obligaciones cuando por otro lado incrementan su patrimonio o mejoran los ya existentes; el conocer a perfección su zona de trabajo y familiarizarse con las personas que cayeron en estado de morosidad en el sector incluso servirá para emitir un informe sumamente responsable al respecto de refinanciamiento de deuda de tal o cual socio. Las visitas a domicilio que realicen los funcionarios notificando o exigiendo el cumplimiento

de sus obligaciones no deben pasar de tres, pues pasar de esta cantidad implicaría que el socio moroso se acostumbre a la visita inoficiosa del funcionario y perdería efectividad.

- **Departamento de cobranzas**

Que bajo la dirección del Jefe de Cobranzas, procese diariamente la información que proporcionen los funcionarios encargados del cobro extrajudicial, esto para determinar la efectividad del trabajo que realizan; además se encargarían del control y seguimiento a cada uno de estos funcionarios; debiendo realizar un informe mensual sobre las metas alcanzadas y objetivos cumplidos que serán informados a nivel gerencial.

Además procesaran los reportes emitidos por los funcionarios sobre los socios que luego de sus visitas in situ no han cumplido sus obligaciones, esto con el fin de proceder a remitir las respectivas carpetas al departamento jurídico para el cobro por vía legal. También podrán contar con información sobre las personas que pueden ser objeto de una restructuración de crédito de así considerarlo.

**Recuperación y seguimiento de los créditos**

Estará bajo la responsabilidad del asesor créditos y cobranzas la recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, en este proceso intervendrán el siguiente personal:

- Asesor de Créditos
- Personal de Cobranzas
- Gerencia General
- Abogados

### 5.5.3.7. Políticas de cobranza

Para el proceso de recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander se establece la siguiente:

**Tabla 5.8.**

*Procedimientos de cobranza*

| PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FIANDER | |
|---|---|
| **N** | **ACTIVIDADES** |
| 1 | Ingreso de forma diaria al sistema para la revisión de la cartera vigente |
| 2 | Se enviará mensajes de texto a los socios con 48 horas de anticipacion, antes de vencida la cuota. |
| 3 | Se realizará llamadas telefónicas a los socios con 48 horas de anticipación, antes de vencida la cuota |
| 4 | Si el socio no cumple con la obligacion a la fecha maxima, se realiza por segunda vez una llamada telefonica |
| 5 | Si no se encuentra el socio, deja el recado con un familiar, indicandole el monto, los dias de morosidad y el plazo para ponerse al día |
| 6 | Si el socio no se acerca a cancelar la cuota vencida se emitira la primera notificación en su domicilio. |
| 7 | Se emite la segunda notificación al socio y garante |
| 8 | Si no han cumplido con el pago de la deuda pendiente se emite la tercera notificación la extrajudicial al socio y garante |
| 6 | La gestion de recuperación de cartera estará a cargo de los siguientes responsables:<br>Área de Cobranza<br>Jede de Créditos<br>Abogados |
| 7 | Todo el personal que labora en la institución ayudará en el proceso de cobranza, mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, vía email, notificaciones etc |

**Fuente:** Elaboración propia

**Créditos Novados, Refinanciados y Reestructurados**

- **Créditos Novados**

La Novación se realizará con socios y garantes que no hayan presentado dificultades para el cobro respectivo, además se deberá verificar las nuevas capacidad de pago del deudor para analizar la viabilidad de la operación crediticia, esta se da cuando el socio no ha podido cumplir con la primera obligación.

- **Créditos Refinanciados**

Se da el refinanciamiento una vez que la cooperativa analiza las probabilidades de incumplimiento de la obligación actual por parte del socio. Esta debe ser una medida excepcional y no una práctica recurrente en el proceso de recuperación de cartera.

Cuando el socio que mantiene una operación refinanciada presente retraso en el pago de dos cuotas consecutivas, la cooperativa emprenderá acciones legales para la recuperación de estos valores.

- **La Restructuración**

Se entiende por restructuración de un crédito el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de la obligación. Antes de reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

**Procedimiento de reestructuración**

El objetivo de normar la reestructuración procura que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander ejerza acciones efectivas de cobranza, otorgando facilidades a sus socios que se encuentren en mora y que desean arreglar su posición de incumplimiento con la entidad, a la vez que se identifique con claridad la calidad de cartera de tal manera que cuantifique adecuadamente el riego de crédito que deberá ser cubierto con provisiones, de acuerdo a los criterios de calificación de activos de riesgo y la normativa vigente.

**Características de la operación**

- El socio deberá haber pagado el 20% de capital del crédito original.
- Sea la última instancia de cobro antes de iniciar el proceso judicial
- La operación se encuentra en 90 días demora o mas
- Cuando el socio esté dispuesto a pagar

**Políticas Institucionales**

- La reestructuración no se refiere a la condenación de capital e interés sino exclusivamente a la ampliación de plazos.
- No se reestructurará operaciones que presenten al socio principal y garantes en mora, se deberá poner al día a los garantes morosos.
- Solo se reestructurará la operación solo una vez

- Si un socio reestructurado incumple nuevamente sus obligaciones se iniciará acciones judiciales en forma inmediata.
- No se reestructurará las operaciones de socios que se encuentren con calificaciones C-D-E en el sistema financiero.

**Acuerdos de Pago, Cobranza y Castigo de Créditos**

- **Acuerdos de pago**

En la institución se  podrá tener acuerdos de pago para la cual se aceptara bienes muebles e inmuebles como dación en pago.

**Dación en Pago**

Con este mecanismo de arreglo el deudor o codeudor ofrecen a la cooperativa un bien mueble o inmueble propio o de un tercero con el objeto de cancelar la totalidad o parte de la deuda. La dación de pago no debe constituirse en una práctica generalizada para solucionar la recuperación de cartera sino que debe utilizarse como mecanismo externo de arreglo que conduzca a solucionar problemas o situaciones difíciles para recuperar el crédito.

**Recepción de bienes por adjudicación judicial**

Los bienes adjudicados por la cooperativa mediante remate u otro mecanismo judicial se contabilizarán al valor determinado dentro del proceso respectivo. La Cooperativa podrá conservar los bienes adquiridos mediante adjudicación por el lapso de un año, vencido el plazo se constituirá como provisiones.

## De las cobranzas

## Etapas de la cobranza:

**Tabla 5.9.**

*Etapas de la cobranza*

| Etapas | Tipo de crédito | | |
|---|---|---|---|
| | **Microcredito** | **Consumo** | **Emergente** |
| Preventiva | 5 días antes del vencimiento | 5 días antes del vencimiento | 5 días antes del vencimiento |
| Recuperación Call Center | 1 - 30 días | 1 - 30 días | 1 - 30 días |
| Recuperación Asesores de Crédito | 1 - 60 días | 1 - 60 días | 1 - 60 días |
| Extra Judicial | 61 - 90 días | 61 - 90 días | 61 - 90 días |
| Judicial | 91 en adelante | 91 en adelante | 91 en adelante |

**Fuente:** Elaboración propia

### Cobranzas Internas (Llamadas telefónicas, visita al sitio de trabajo, visita al hogar)

**Mensajes de texto.** Esta estrategia es utilizada por la mayoría de empresas aún más si se trata de instituciones financieras**,** los mensajes de texto son enviados antes del vencimiento de la cuota o los primeros días de haberse vencido la misma, es una estrategia de tipo recordatoria.

**Mensaje vía correo electrónico.** Es una estrategia muy utilizada hoy en día debido a que la tecnología y el internet están al alcance de todos, pues por medio de ella se le comunica al socio la cuota que esta por vencer o si ya está vencido el monto y los días que tiene para ponerse al día. Al igual que los mensajes de texto es una estrategia de tipo recordatoria

**Llamadas telefónicas.** Al primer día de vencida la cuota y el socio deudor no hay hecho caso a los mensajes de texto el personal responsable del crédito se comunicará con el socio telefónicamente para notificarle el atraso, los días de morosidad y el tiempo máximo que tiene para ponerse al día.

**Presión psicológica.** Para tener una efectiva cobranza hay que recurrir a la moral de pago del fiador además de obligarlo con elementos siguientes**:**

- ✓ Al visitar a un cliente en mora, lo primero es la amabilidad, no perder de vista que hay que oír al deudor para saber los motivos de la falta de pago.
- ✓ Se debe presentar firmeza para no perder las relaciones humanas
- ✓ Al gestionar la recuperación de un crédito, se pueden presentar alternativas administrativas como dación de pago, refinanciamiento y la reestructuración teniendo en cuenta que si este deudor tuvo un buen historial crediticio.

**Notificación escrita** Si frente a la llamada telefónica el socio no se acerca a cancelar la cuota, se pasará un listado a los asesores de crédito para que realicen la notificación en el domicilio tanto del deudor como de los garantes dejando evidencia escrita de la gestión de cobro efectuada, constando las firmas tanto del personal que entrega como de la persona que recibe.

**Notas de cobro.** Similares a las notificaciones escritas, de igual manera se las hacían llegar al socio una vez que no haya respondido a los llamados que se le habían realizado, estas eran dejadas en su domicilio o lugar de trabajo

**Abogados internos o externos**

Expirado el plazo estipulado para el departamento cobranza (120 días), por política de la cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado interno o externo para su gestión extrajudicial y judicial.

**Cobranzas extrajudiciales**

El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial. La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión más fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de presión al garante.

El abogado interno o externo tendrá un plazo de 45 días contados a partir de la fecha de entrega de documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro. Para esto el Gerente General junto con el Jefe de Créditos deberá realizar lo siguiente:

- Solicitar a los abogados internos o externos informes periódicos en los cuales se indique la fecha y la descripción de la última instancia en la cual se encuentra el juicio y cualquier observación que detalle el estado de cada uno de los casos en proceso de recuperación.
- Realizar reuniones periódicas con los abogados internos o externos y los oficiales para evaluar las actividades profesionales y los avances de cada caso.

**Políticas de acuerdos judiciales y extrajudiciales**

El proceso de recuperación de obligaciones atrasadas puede implicar que se lleguen a acuerdos extrajudiciales o judiciales con los deudores, estos acuerdos deberá cumplir con lo siguiente:

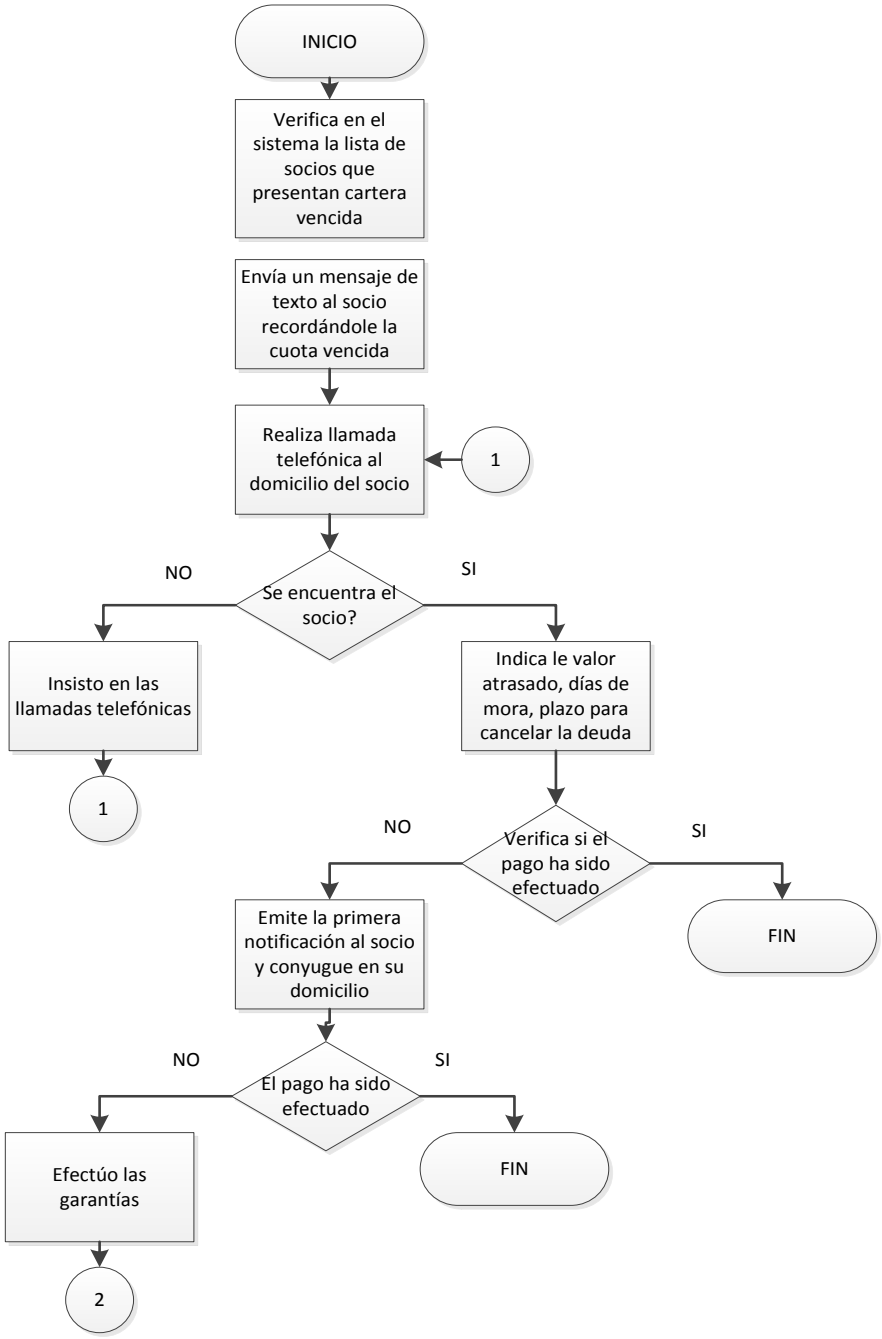
- Los acuerdos extrajudiciales que se estipulen para la recuperación de valores vencidos antes de que la operación se envié a recuperación judicial, deberán contar con la recomendación del departamento judicial de la cooperativa.
- Los acuerdos extrajudiciales que se estipulen para la recuperación de valores vencidos, una vez que la operación está en recuperación judicial pero aún no se ha iniciado la demanda serán aprobados el jefe de créditos.
- Los acuerdos judiciales deben ser autorizados por el Comité de crédito que originalmente aprobó la operación y deben ser formalizados dentro del proceso legal, ante el juez que lleva la causa.

**Del Castigo**

La Cooperativa castigará obligatoriamente el valor de todo el préstamo cuyo deudor estuviese en mora más de tres años, debiendo notificar a la Superintendencia de Bancos y seguros sobre el particular. Ningún préstamo cuyo deudor estuviese en mora menos de tres años será objeto de castigo.

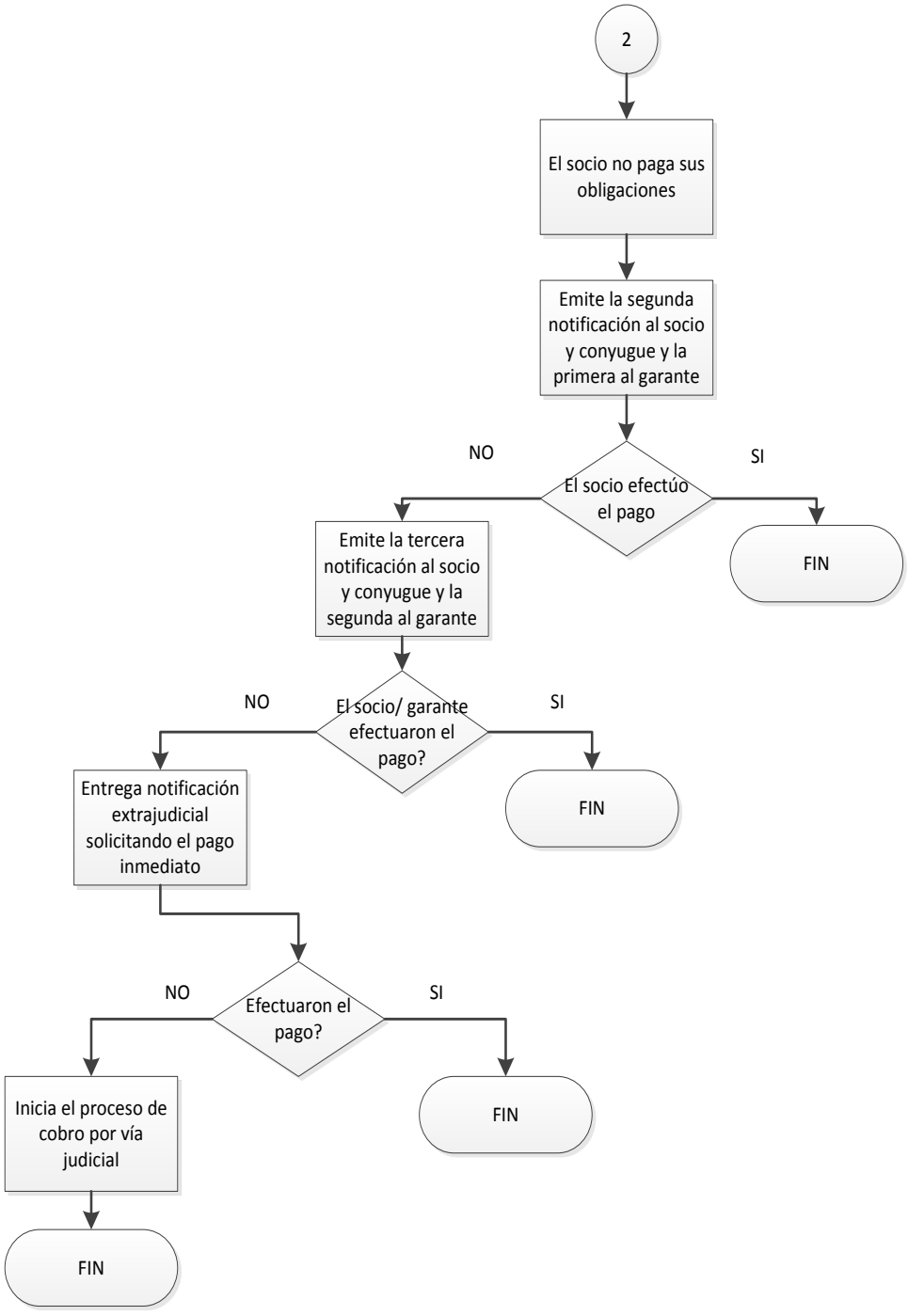
### 5.5.3.7.1. Proceso para recuperar cartera

**Grafico 5.6:** Actividades del asesor de créditos- Jefe de créditos




**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico 5.7:** Actividades del jefe jurídico




**Fuente:** Elaboración propia

# CAPITULO VI

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 6.1. Conclusiones

- Las cooperativas del segmento 1, guardan una similitud para la concesión de créditos y su recuperación, tanto es así que el otorgamiento de créditos parte de un estricto análisis de capacidad de pago del cliente.
- Son los asesores de crédito las personas a quien les corresponde comprobar si la información proporcionada por el socio es verdadera; también son los encargados de realizar las notificaciones extrajudiciales en caso de que el socio incurra en mora.
- El cobro por vía judicial constituye el último recurso para recuperar el crédito.
- Las cooperativas del segmento 1 cuentan con procedimientos específicos para el cobro de la cartera vencida.
- Mediante las entrevistas realizadas a las cooperativas del segmento 1, se puede concluir que estas cuentan con una guía para la colocación y recuperación de los créditos otorgados, siendo procedimientos de estricto cumplimiento por parte del personal encargado en el área de crédito y cobranza.

## 6.2. Recomendaciones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander debe tomar en consideración los rigurosos procesos para el otorgamiento de créditos que son aplicados por las cooperativas del segmento 1, debido a que si se coloca correctamente la cartera se hace más fácil la recuperación en caso de que el socio caiga en estado de morosidad. Se recomienda capacitación a las personas que cumplan las funciones de asesores de crédito toda vez que de ellos depende en gran parte que la colocación de créditos se realice de una forma segura para el interés de la institución financiera.
- Se recomiende que la institución cuente con un departamento legal o abogado externo de confianza para que se pueda ejecutar el cobro por vía judicial.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander debe contar con procedimientos para el cobro de las cuotas vencidas los mismos que facilitaran la labor de los asesores de crédito permitiendo mejorar la efectividad en sus labores.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander la aplicación de la Guía de Control Interno para la recuperación de cartera, ya que al determinarse de forma clara los pasos a seguir tanto para la colocación como para la recuperación del mismo, se ejercerá un control adecuado sobre las operaciones crediticias facilitando la labor de cobranza

# BIBLIOGRAFÍA

Acción,InSight.(2008).Smartcampaign. Recuperado de http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf.

Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación.* México: Pearson Educación.+-

Boletines Financieros . (2015). En S. d. Seguros, Nota 5.

Córdova, M. (2007). *Gerencia Financiera Empresarial*. Bogotá: Eco Ediciones.

Candace , M. (2009). *Crédito y Cobranza. México:* Grupo Editorial Iberoamérica.

Cardozo,H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario*. Bogotá: Eco Ediciones.

Chito,R. (2009). tesis*: Guía metodológica para la recuperación de cartera vencida en la empresa Diprion.* Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Código Orgánico Monetario y Financiero . (12 de 9 de 2014). *Segundo Suplemento-Registro Oficial N 332*. Quito , Pichincha, Ecuador.

Constitución del Ecuador. (23 de 3 de 2008). Recuperado de: http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

DECRETO EJECUTIVO 194. (29 de 12 de 2009). Recuperado de SBS.GOB:EC: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_194_cooperativas_29_dic_--09.pdf

Emery, D., Innerty, J., & Stowe, J. (2000). *Fundamentos de Administración Financiera*. Recuperado de:

https://books.google.es/books?id=isR9DyNXdDwC&pg=PA621&dq=las+5+C+del+credito&hl=es&sa=X&ei=BigUVaDPIIKjNsHbgNAB&ved=0CCoQ6AEwAA#v=onepage&q=las%205%20C+--+%20del%20credito&f=false

Eslava, J. (2011). *La Gestión del Control de la empresa.* Madrid: Esic Editorial.

Fierro, A. (2009). *Contabilidad de Activos*. Bogotá: Eco ediciones.

García , X. C., & Llanos, S. G. (2011).tesis: *Análisis de la cartera vencida y la gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito "san josé" ltda.*, matriz chimbo- provincia bolívar, AÑO 2011. Guranda, Bolivar, Ecuador.

Gomez, & Lamus. ( 2011). tesis: *Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la universidad icesi fede- Icesi*. Cali, Santiago de Cali, Colombia.

Gutierrez, N. (2010). tesis*: Recuperación de cartera vencida y su impacto económico en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Limitada*. Ambato, Tungurahua Ecuador.

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato: Corona.

IAASB, C. (2000). *NEA-Evaluación de Riesgos y Control Interno. Quito*: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.

IAASB, C. (2000). Normas Ecuatorians de Auditoría - NEA - *Evaluación del Riesgo y Control Interno. Quito: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.*

Intervalores. ( 2007). Recuperado de International Corp: http://www.advanstudio.com/portafolio/intervalorescorp/glosario_inter_%28cd%291.

Ladino,E. (2009). *Control Interno, Informe Coso.*:El Cid, Editor.

Lema,S. (2012).tesis: *Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa Aerollantas de la ciudad de Ambato.* Ambato.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). Recuperado de edicioneslegales-informacionadicional.com: http://www.edicioneslegalesinformacionadicional.com/leyes/LeysistemaFinancieroultima.pdf

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). Recuperado de http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Ley-orga%CC%81nica-de-la-economi%CC%81a- popular-y-solidaria-y-del-sector-financiero-popular-y-solidario.pdf

López,A. (2014). Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/426/index.htm#indice

Martínez, L. ( 2015). *El Control Interno: Un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión.* Recuperado de:

http://www.bibliociencias.cu/gsdl/collect/revistas/import/Control_interno.pdf

Marulanda, B., Trigo, L., Cifuentes, S., Peck, R., Westley, G., & Poyo, J. (2000). *Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina.*

Mendoza, A. (2009). Recuperado de http://www.bibliotecapleyades.net/sociopolitica/sociopol_bigcrash51.htm

Mera,M. (20014). tesis: *Implementar un sistema de control interno en el departamento de credito y cartera de la empresa reencauchadora de la sierra, cauchosierra s.a.".* Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2015). *MIES pasa control de cooperativas a superintendencia de economía popular y solidaria.*

Recuperado de: http://www.inclusion.gob.ec/mies-pasa-control-de-cooperativas-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria/

Moreno,E. (2009*). Auditoría*: El CId Editor.

Morocho, H. (2009). *Impacto de las Reformas Arancelarias en las Importaciones de los Insumos y Materias Primas en el primer semestre del 2009.*

Recuperado de: http://dspace.ucacue.edu.ec:8080/bitstream/reducacue/3905/3/TESIS%20DEFINITIVA%201.pdf

Mullo,R. (2014). *DGRV.* Recuperado de: http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.incoop.gov.py%2Fv1%2Fwpcontent%2Fuploads%2F2014%2F10%2FMANUAL-DE-CREDITO GEN%25C3%2589RICO-PROPUESTA-INCOOP.doc&ei=EAI5VfCHBMTRggTrmYDABw&usg=AFQjCNFsYblsD3

Pazmiño, D. (2011). tesis: *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del*

*Banco Nacional de Fomento.* Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Rayo, S. (2015*). Superintendencia de Bancos y Seguros de Perú*: Recuperado de: http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/pres_doc_basilea/i%20conceptos.pdf

Resolución N. JR-STE-2012-003. ( 2012). Recuperado de seps.gob.ec: http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=7352a858-e24d-4269-b747-03ce40cb89b8&groupId=10157

Rodríguez,J. (2009). *Control Interno*. México: Trillas, S.A de C.V.

Ruza, C., & Curbera, P. (2013*). El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: ISBN eléctronica.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2015). Recuperado de sbs.gob.ec: http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=77Superintendencia de Bancos y Seguros.. (2015). Recuperado de: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=&vp_tip=11#6

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2015). Recuperado de: http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

SEGOB. (2014). *Diario Oficial de la Federación.* Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5373427&fecha=01/12/2014

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). Recuperado de http://www.seps.gob.ec/web/guest

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Liquidación de cooperativa*. Recuperado de http://www.seps.gob.ec/documents/10157/a597105a-d0b8-479e-82a3-a4a081084ac9

SEPS.(2014*). Análisis de captaciones colocaciones de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4.* Recuperado de http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=51ad00b7-66c7-49e0-9002-d2e5e048c1a5&groupId=613016

Sigen. (2012). *VIII Jornadas Técnicas. Obtenido de Auditoria y Evaluación*: Recuperado dehttp://www.sigen.gov.ar/red_federal/pdfs_red/Power-EVALUACION-y-AUDITORIA-SIGEN-18-5-12.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/principal/preguntas-frecuentes/70

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2001). Recuperado de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_enero_2014.pdf

Torres,S. (2006). tesis: *Implantación de un sistema de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced.* Ambato, Tungurahua, Ecuador.

Torres, M. (2011). *Tamaño de una muestra*. Recuperado de http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_02_BAS02.pdf

UDIMA. (2009*). El sistema financiero: estructura y tipología de mercados financieros.*

Obtenido de adeudima.com: http://www.adeudima.com/?page_id=331

Valarezo,M. (2014). unl.edu.ec. Recuperado de http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6891/1/Mariuxa%20Del%20Cisne%20Valarezo%20Mac%C3%ADa.pdf

Víctor,M. (2015). *Estrategias de cobranza en épocas de crisis.*

Recuperado de:

https://books.google.es/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA7&dq=cobranza&hl=es&sa=X&ei=5J4RVeWYLY7msASN3ICoAQ&ved=0CCYQ6AEwAQ#v=onepage&q=cobranza&f=false

Vidales,L. (2003). *Glosario de términos financieros.* México: Plaza y Valdés.

Warren, C. S., Reeve, J. M., & Fess, P. E. (2006, pág. 186). *Contabilidad Financiera.* México: EDAMSA IMPRESIONES, S.A. DE C.V.

Zúñiga,C. (2012). tesis: *Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito san martín de tisaleo ltda.* Ambato, tungurahua, ecuador.

# ANEXOS

**Anexo 1: Encuesta**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**

**Escuela de Administración de Empresas**

**Objetivo:** Conocer las opiniones de los socios a cerca del proceso de recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander de la ciudad de Pelileo.

**1. ¿Cuánto tiempo es socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander?**

0a 1 año
1a 2 años
2 o más años

**0 ¿Considera que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander es una entidad segura para guardar su dinero?**

Si

No

**1 ¿Ha sido beneficiario de algún crédito en la cooperativa?**

Si

No

2 **¿Cuáles fueron las razones que le impulsaron a realizar un crédito en la cooperativa?**

Crecimiento del negocio

Aumento en la producción

Educación

Otras

**3 Cuál es el tipo de crédito que más ha utilizado para solventar sus necesidades?**

Microcréditos

Consumo

Créditos Estudiantiles

Créditos Emergentes

Otros

**0 ¿Cree que el departamento de créditos realiza una adecuada evaluación a las personas que van a ser beneficiarias del préstamo?**

Si

No

**1 ¿Alguna vez se ha retrasado con el pago de la cuota de su crédito?**

Si Porqué

No

**2 ¿Cuáles fueron los motivos que hicieron que se retrase en el pago?**

Deudas en otras instituciones financieras

Gastos imprevistos

Administración inadecuada del dinero

Otros

**3 ¿Qué medios utiliza la cooperativa para informarle que se acerque a cancelar una cuota vencida?**

Llamadas telefónicas

Mensajes de texto

Notificaciones

Otras

**4 ¿El crédito adquirido en la institución alguna vez constó en el buró de crédito con calificación vencida?**

Si

No

Gracias por su colaboración

**Anexo 2: Entrevistas**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO**

**Escuela de Administración de Empresas**

**Objetivo: Conocer las opiniones del personal financiero administrativo a cerca del proceso de recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finander de la ciudad de Pelileo.**

1. ¿Conoce usted si la institución cuenta con políticas internas para otorgar créditos?

2. ¿Considera usted que se cuenta con información suficiente que permita analizar el historial crediticio de los socios?

3. ¿Cree usted que los procedimientos que se aplica en el área de cobranzas son los indicados para la recuperación de cartera?

4. ¿Cuáles considera usted que son las razones por las que se genera cartera vencida?

5. ¿Sabe usted cuáles son los problemas que puede tener la institución si sobre pasa los índices de morosidad de los establecidos por la entidad reguladora?

6. ¿Cómo se informa los socios cuando se encuentran es estado de morosidad?

7. ¿Cree usted que es necesario implementar una guía de control interno que permita la recuperación de cartera?

Gracias

## Anexo 3: Solicitud de crédito



Finander
Cooperativa de Ahorro y Crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO

DEUDOR ☐ GARANTE ☐

SOCIO: _____ Nº DE CRÉDITO: _____ Fecha de Recepción: _____

DATOS DEL CRÉDITO

MONTO SOLICITADO
$ _____ Dólares
Para un plazo de: _____

DESTINO
Comercio: ☐ Comercio especial: ☐
Consumo: ☐ Productivo: ☐
Emergente: ☐ Subsidiario: ☐
Microcrédito: ☐ Otros: _____

FORMAS DE PAGO
Cuotas diarias: ☐
Cuotas Semanales: ☐
Cuotas Quincenales: ☐
Cuotas Mensuales: ☐
Al Vencimiento: ☐
Otros: _____

DATOS DEL SOCIO/A

Socio: _____ Apellidos y Nombres: _____ Cédula de Identidad: _____
Fecha de Nacimiento: _____ Estado Civil: _____ Edad: _____
Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____
Barrio: _____ Calles: _____ Nº de Casa: _____ Referencia: _____
Cargas Familiares: _____ Educación: Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐
Vivienda: Propia ☐ Arrendada ☐ Familiar ☐
Nombre del Arrendador: _____ Tiempo de Residencia: _____ Años: _____
Teléfono: _____ Celular: _____ E-mail: _____

OCUPACION DEL SOCIO/A

Nombre de la Empresa/Negocio: _____ Cargo que desempeña: _____
Dirección: _____ Teléfono: _____ E-mail: _____
Años de Antigüedad en el trabajo: Menos a 1 año ☐ Entre 2 y 5 años ☐ Entre 6 y 10 años ☐ Más de 10 años ☐

DATOS DEL CONYUGUE

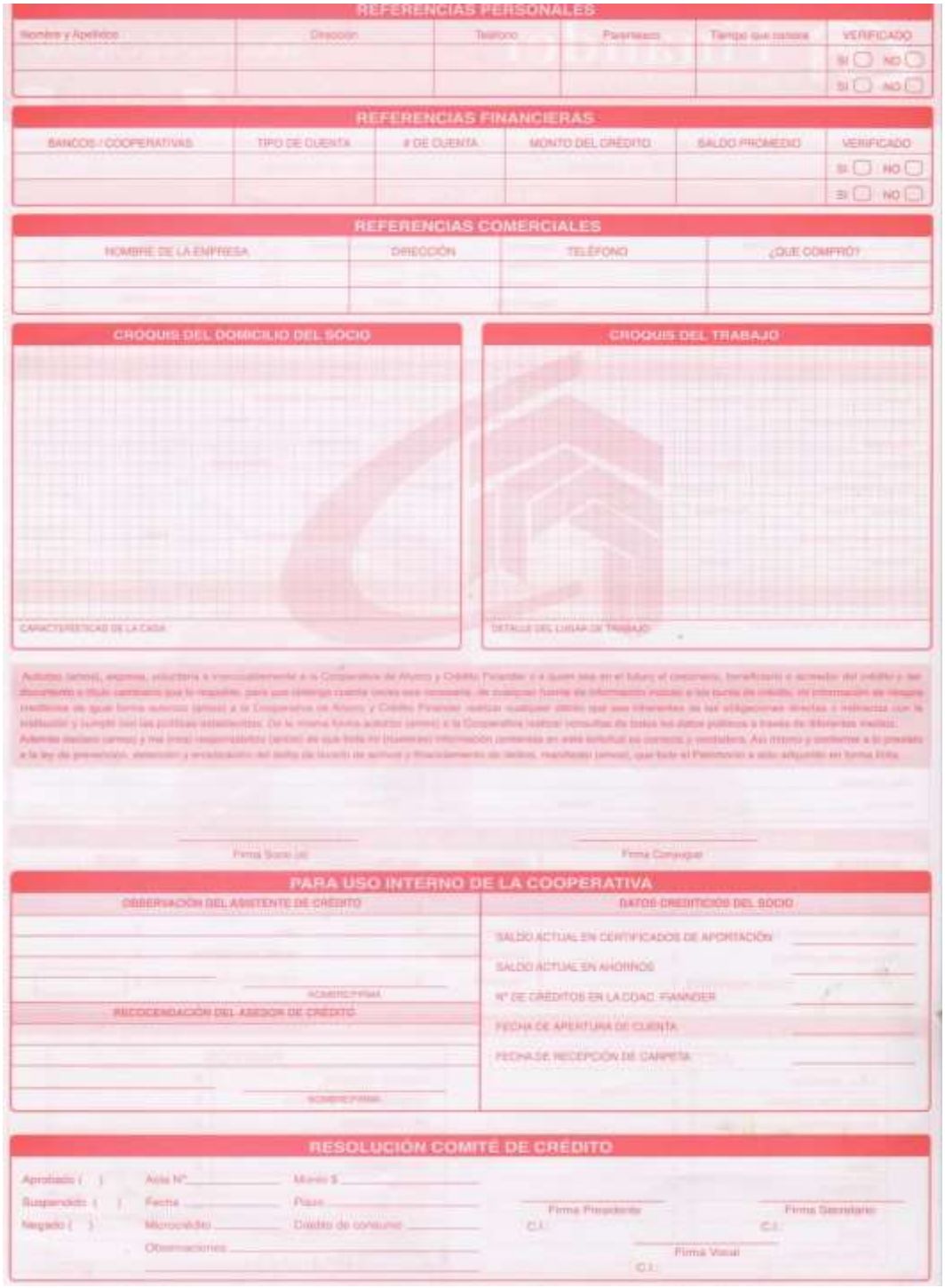
Apellidos y Nombres: _____ Cédula de Identidad: _____
Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____ Nombre de la empresa donde trabaja: _____
Cargo que desempeña: _____ Teléfono: _____ E-mail: _____
Otra Actividad: _____
Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____ Barrio: _____

DECLARACIÓN DE INGRESO Y GASTOS DEL SOLICITANTE/GARANTE (MENSUAL)

| INGRESOS | VALOR | GASTOS | VALOR | GASTOS | VALOR |
|---|---|---|---|---|---|
| Sueldo mensual como empleado/a | $ | Alimentación | $ | Salud | $ |
| Utilidad mensual negocio propio | $ | Educación | $ | Pago de Préstamos | $ |
| Sueldo/ Remuneración de cónyuge | $ | Arriendo | $ | Otros | $ |
| Otros ingresos (justificar) | $ | Servicios Básicos | $ | TOTAL DE GASTOS | $ |
| TOTAL INGRESOS | $ | Transporte | $ | UTIL NETA= Ingresos-gastos | $ |

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

| ACTIVOS | | PASIVOS | |
|---|---|---|---|
| CAJA / BANCOS | $ | DEUDAS / BANCOS | $ |
| CTAS. POR COBRAR | $ | DEUDAS / COOPERATIVAS | $ |
| MERCADERÍA | $ | PROVEEDORES | $ |
| TERRENO | $ | CASAS COMERCIALES | $ |
| CASA | $ | PRESTAMISTA | $ |
| VEHÍCULO | $ | OTROS | $ |
| ENSERES | $ | TOTAL PASIVOS | $ |
| OTROS | $ | PATRIMONIO = ACTIVO - PASIVO | |
| TOTAL ACTIVOS | $ | PATRIMONIO = $ | |



## REFERENCIAS PERSONALES

| Nombre y Apellidos | Dirección | Teléfono | Parentesco | Tiempo que conoce | VERIFICADO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | SI ☐ NO ☐ |
| | | | | | SI ☐ NO ☐ |

## REFERENCIAS FINANCIERAS

| BANCOS / COOPERATIVAS | TIPO DE CUENTA | # DE CUENTA | MONTO DEL CRÉDITO | SALDO PROMEDIO | VERIFICADO |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | SI ☐ NO ☐ |
| | | | | | SI ☐ NO ☐ |

## REFERENCIAS COMERCIALES

| NOMBRE DE LA EMPRESA | DIRECCIÓN | TELÉFONO | ¿QUE COMPRÓ? |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

## CROQUIS DEL DOMICILIO DEL SOCIO

CARACTERÍSTICAS DE LA CASA

## CROQUIS DEL TRABAJO

DETALLE DEL LUGAR DE TRABAJO

Autorizo (amos), expresa, voluntaria e irrevocablemente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fiamider o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito y del documento a título cambiario que lo respalde, para que consiga cuanta clase sea necesaria, de cualquier fuente de información incluso a las bases de crédito, mi información de riesgos crediticios de igual forma autorizo (amos) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fiamider, realizar cualquier clase que sea inherentes de las obligaciones directas o indirectas con la institución y cumplir con las políticas establecidas. De la misma forma autorizo (amos) a la Cooperativa realizar consultas de todos los datos públicos a través de diferentes medios. Además declaro (amos) y me (nos) responsabilizo (amos) de que toda mi (nuestra) información consignada en esta solicitud es correcta y verdadera. Así mismo y conforme a lo prevista a la ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos, manifiesto (amos), que todo el Patrimonio a este adjunto en forma lícita.

Firma Socio (a)

Firma Conyugue

## PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA

### OBSERVACIÓN DEL ASISTENTE DE CRÉDITO

ACMETC/FIRMA

### RECOCENDACIÓN DEL ASESOR DE CRÉDITO

NOMBRE/FIRMA

### DATOS CREDITICIOS DEL SOCIO

SALDO ACTUAL EN CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

SALDO ACTUAL EN AHORROS

Nº DE CRÉDITOS EN LA COAC. FIAMIDER

FECHA DE APERTURA DE CUENTA

FECHA DE RECEPCIÓN DE CARPETA

## RESOLUCIÓN COMITÉ DE CRÉDITO

Aprobado ( )  Acta Nº  Monto $

Suspendido ( )  Fecha  Plazo

Negado ( )  Microcrédito  Crédito de consumo

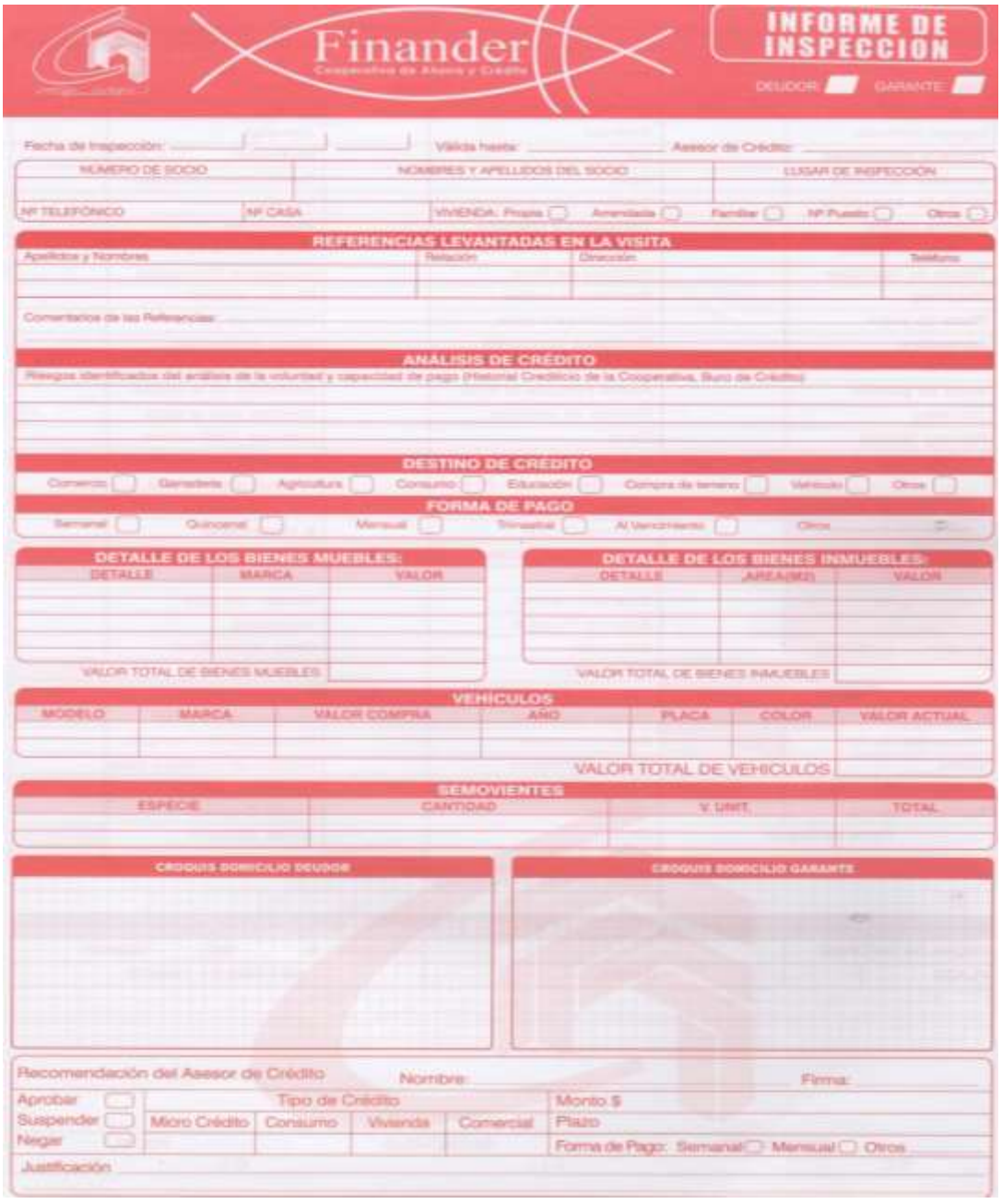
Observaciones

Firma Presidente  C.I.

Firma Secretario  C.I.

Firma Vocal  C.I.

## Anexo 4: Verificación domiciliaria



Finander
Cooperativa de Ahorro y Crédito

INFORME DE INSPECCION

DEUDOR ☐ GARANTE ☐

Fecha de Inspección: ____ Válida hasta: ____ Asesor de Crédito: ____

| NUMERO DE SOCIO | NOMBRES Y APELLIDOS DEL SOCIO | LUGAR DE INSPECCION |
|---|---|---|
| | | |

Nº TELEFÓNICO | Nº CASA | VIVIENDA: Propia ☐ Arrendada ☐ Familiar ☐ Nº Puesto ☐ Otros ☐

**REFERENCIAS LEVANTADAS EN LA VISITA**

| Apellidos y Nombres | Relación | Dirección | Teléfono |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

Comentarios de las Referencias: ____

**ANÁLISIS DE CRÉDITO**

Riesgos identificados del análisis de la voluntad y capacidad de pago (Historial Crediticio de la Cooperativa, Buro de Crédito)

**DESTINO DE CRÉDITO**

Comercio ☐ Ganadería ☐ Agricultura ☐ Consumo ☐ Educación ☐ Compra de terreno ☐ Vehículo ☐ Otros ☐

**FORMA DE PAGO**

Semanal ☐ Quincenal ☐ Mensual ☐ Trimestral ☐ Al Vencimiento ☐ Otros ☐

**DETALLE DE LOS BIENES MUEBLES:**

| DETALLE | MARCA | VALOR |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| VALOR TOTAL DE BIENES MUEBLES | | |

**DETALLE DE LOS BIENES INMUEBLES:**

| DETALLE | AREA (M2) | VALOR |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| VALOR TOTAL DE BIENES INMUEBLES | | |

**VEHICULOS**

| MODELO | MARCA | VALOR COMPRA | AÑO | PLACA | COLOR | VALOR ACTUAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | VALOR TOTAL DE VEHICULOS | |

**SEMOVIENTES**

| ESPECIE | CANTIDAD | V. UNIT. | TOTAL |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

**CROQUIS DOMICILIO DEUDOR**

**CROQUIS DOMICILIO GARANTE**

Recomendación del Asesor de Crédito Nombre: Firma:

Aprobar ☐ Suspender ☐ Negar ☐

| Tipo de Crédito | | | |
|---|---|---|---|
| Micro Crédito | Consumo | Vivienda | Comercial |
| | | | |

Monto $

Plazo

Forma de Pago: Semanal ☐ Mensual ☐ Otros

Justificación

## Anexo 5: Acta de Comité de créditos

Finander
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Acta No._____ Hora:_____

En el local de la Cooperativa, el día de hoy _____ de_____ de_____
el Comité de Crédito efectúa su Sesión ☐ Ordinaria ☐ Extraordinaria
para la aprobación de las solicitudes de créditos de los asociados.

**MIEMBROS PRESENTES**

Sr. _____ Sr._____
Sr. _____ Sr._____

Miembros ausentes Causa

Sr. _____ Sr._____
Sr. _____ Sr._____

**LAS SIGUIENTES SOLICITUDES DE CRÉDITO FUERON APROBADAS:**

| | Solicitud N. | NOMBRE DEL SOCIO | Socio N. | Valor del Ptmo. | Clases de Ptmo. | | Clases de Garantía | Garantía Personal Nombre del |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| **TOTAL CONCEDIDO** | | | | | | | | |

_____ _____ _____
**PRESIDENTE** **VOCAL** **SECRETARIO**

| LAS SIGUIENTES SOLICITUDES DE PRÉSTAMOS FUERON NEGADAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Solic. N.** | **NOMBRE DEL SOCIO** | **Socio N.** | **Cantidad que solicitó** | **Razones para negarlo** |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| **TOTAL NEGADO** | | | | |

**CLASIFICACIÓN DE LOS PRÉSTAMOS: RESUMEN**

| N | CLASES DE PRÉSTAMOS | N. Ptmos. | VALOR TOTAL | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Agrícola | | | |
| | Pecuarios | | | |
| | Comerciales | | | |
| | Viviendas | | | |
| | Consumo | | | |
| | Microcréditos | | | |
| | Otros | | | |
| **TOTALES:** | | | | |

**OBSERVACIONES QUE HACE EL COMITÉ DE CRÉDITO**

| |
|---|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

**SECRETARIO**

## Anexo 6: Pagaré



Coopertiva de Ahorro y Crédito "FINANDER"

PAGARE A LA ORDEN N°. 953

SOCIO N°: 7 PRESTAMO N°: 2 VALOR $: 253.55

CHICAIZA CHICAIZA GLADYZ LILIANA y CAIZA AMAN EDISON PEDRO, Debo(emos) y pagaré(emos) solidariamente a 120 días vista; vista en el lugar en que se me(nos) reconvenga a la orden de la Coopertiva de Ahorro y Crédito "FINANDER", La cantidad de Doscientos cincuenta y tres 55/100 Dólares ( 253.55 ) dolares americanos de los estados unidos de America por igual valor que he(hemos) recibido en dinero efectivo y en calidad de préstamo por dicha institucion financiera en moneda de curso legal, que la he(hemos) recibido para invertir en actividad de MICRO CREDITO. Esta cantidad me(nos) obligo(amos) incondicionalmente a pagarla en moneda de curso legal mediante 4 cuotas de 63.39 dólares. USD DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, de capital cada 30 días más el interés del 36 % anual sobre saldos. En caso de mora pagaré(mos) el interés de 0.25 veces de la tasa activa hasta la cancelación total. En caso de variación de las tasas de interés me(nos) acepto(amos) expresamente a dichos cambios.

La Coopertiva de Ahorro y Crédito "FINANDER", podrá declarar vencidos los plazos de esta obligación y procederá al cobro inmediato del total, en caso de incumplimiento en el pago de una o mas cuotas o haberse comprobado que el destino del dinero no ha sido el que se encuentra estipulado en este contrato. Autorizo(amos) a la institucion debitar de los certificados de aportación y de mi(nuestra) cuenta de ahorros los valores correspondientes e intereses de cuotas vencidas para acreditar a la presente obligación, así pagaré(hemos) tasas y gastos judiciales y extrajudiciales que se ocasione a causa de mi(nuestro) incumplimiento. En caso de juicio me(nos) someto(hemos) a los jueces del lugar que elija el acreedor así como al trámite ejecutivo o verbal sumario, para cuyo efecto renuncio(amos) fuero y domicilio y el derecho de interponer las excepciones de prescripción o inefectividad del titulo y/o de la obligación. Renuncio(amos) a presentar recursos de apelación, casación y los de hecho.

SIN PROTESTO exímase de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo. También dejo(amos) constancia que el presente documento que firmo(amos) es totalmente negociable y transferible. Para constancia se firma en la Parroquia de LA MATRIZ, cantón PELILEO, Provincia de TUNGURAHUA hoy 23-10-2015

f) _____
N° C.I: 1805044862
NOM: CHICAIZA CHICAIZA GLADYZ LILIANA
DIR: PELILEO, PELILEO

f) Cónyuge _____
N° C.I: 1804085056
NOM: CAIZA AMAN EDISON PEDRO
DIR: PELILEO, PELILEO

f) _____
VISTO BUENO

f) _____
VISTO BUENO

En esta misma fecha GARANTIZO(AMOS) el cumplimiento de las obligaciones constantes en el pagaré que antecede, en iguales términos y condiciones, por aval me(nos) constituyo(imos) en fiador(es) y en consecuencia deudor(es) solidario(s) con el suscrito(es) con el cumplimiento de la obligación suscrita en la fecha por el(os) usuario(s) para con la Coopertiva de Ahorro y Crédito "FINANDER", renunciando a los beneficios de excusión u orden así como la apelación, casación y el recurso de hecho. Los pagos no podrán hacerse por partes ni aún por herederos o sucesores. SIN PROTESTO.- Quedo(amos) sometido(s) a los jueces civiles y competentes del canton PELILEO y al trámite Ejecutivo o Verbal sumario, a elección del demandante.- SIN PROTESTO exímase de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo.

f) _____
Garante(1)
N° C.I:
DIR: NINGUNA, NINGUNA

f) Cónyuge _____
Garante(1)
N° C.I:

f) _____
Garante(2)
N° C.I:
DIR: NINGUNA, NINGUNA

f) _____
Garante(2)
N° C.I:

## Anexo 7: Notificaciones



**COOPERATIVADE AHORRO Y CRÉDITO "FINANDER"**

**N O T I F I C A C I Ó N**

**Fecha**.....

**Socio Nº**.....

**Nombre**.....

**Garante**.....

Estimado socio(a) por medio de la presente le hacemos llegar un cordial y afectuoso saludo y a la vez informarle que a la fecha su crédito tiene un vencimiento de..... días. Por lo que corre el riesgo de pasar a la **CENTRAL DE RIESGOS** tanto usted como su garante en caso de tenerlo, por lo que solicitamos gentilmente se acerque a cancelar; el valor vencido aproximado es de $..... el cual deberá ser cancelado en un máximo de **48 HORAS**, este aviso tiene un recargo de 10,00 dólares; de persistir su negativa se ejecutará inmediatamente las medidas cautelares que la ley prevé en estos casos.

En caso de requerir nuestro apoyo no dude en comunicarse con el oficial del departamento de crédito.

Av. Confraternidad y Calicuchima Teléfono: (03) 2830 470

Asesor de Negocios

**COOPERATIVADE AHORRO Y CRÉDITO "FINANDER"**

**N O T I F I C A C I Ó N**

**Fecha**.....

**Socio Nº**.....

**Nombre**.....

**Garante**.....

Estimado socio(a) por medio de la presente le hacemos llegar un cordial y afectuoso saludo y a la vez informarle que a la fecha su crédito tiene un vencimiento de..... días. Por lo que corre el riesgo de pasar a la **CENTRAL DE RIESGOS** tanto usted como su garante en caso de tenerlo, por lo que solicitamos gentilmente se acerque a cancelar; el valor vencido aproximado es de $..... el cual deberá ser cancelado en un máximo de **48 HORAS**, este aviso tiene un recargo de 10,00 dólares; de persistir su negativa se ejecutará inmediatamente las medidas cautelares que la ley prevé en estos casos.

En caso de requerir nuestro apoyo no dude en comunicarse con el oficial del departamento de crédito.

Av. Confraternidad y Calicuchima Teléfono: (03) 2830 470

Asesor de Negocios

**Anexo 8: Libreta de ahorros**



**Anexo 9: Requisitos para la solicitud de crédito**

