



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

**AUDITORÍA A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RECUPERACIÓN DE
LIQUIDEZ DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.**

Línea de Investigación:

Detección, medición y control de riesgos

Autor:

Mariela Alexandra Montesdeoca Quispe

Director:

Dr. Santiago Xavier Flores Brito

Ambato – Ecuador

Marzo 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

AUDITORÍA A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RECUPERACIÓN DE LIQUIDEZ DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.

Línea de Investigación:

Detección, medición y control de riesgos

Autor:

Mariela Alexandra Montesdeoca Quispe

Santiago Xavier Flores Brito, Dr.

CALIFICADOR

Hernán Paul Ortiz Coloma, Dr. Mg.

CALIFICADOR

Verónica Leonor Peñaloza López, Dr. PHD.

CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta Teneda, P, PHD.

COORDINADOR DE LA OFICINA DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr. Mg.

SECRETARIO GENERAL PUCESA



Pontificia Universidad Católica del Ecuador
OFICINA DE POSGRADOS



SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA

Ambato – Ecuador

Marzo 2022

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **MARIELA ALEXANDRA MONTESDEOCA QUISPE**, con **CC. 1803928512**, autora del trabajo de graduación intitulado: “AUDITORÍA A LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RECUPERACIÓN DE LIQUIDEZ DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS”, previa a la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la escuela de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, marzo 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mariela', with a stylized flourish extending from the bottom.

ING. MARIELA ALEXANDRA MONTESDEOCA QUISPE

C.C. 1803928512

RESUMEN

A nivel nacional el sector cooperativo tiene mayor presencia, es decir, que llegan con los servicios financieros, que la banca tradicional nunca lo hizo, es por eso, que las cooperativas en los últimos años han aportado con el crecimiento económico nacional, que de hecho haya mayor circulante en el país gracias a las cooperativas de ahorro y crédito.

La necesidad de realizar la investigación, se enmarca en desarrollar y mantener un control del nivel de riesgo de crédito, así como, la liquidez, se requiere recuperar a partir del cumplimiento de las normativas existentes y de las actividades, que desarrollan en las instituciones financieras. Por eso en el estudio, se analiza el riesgo de crédito para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., del cantón Ambato, provincia Tungurahua. Para esto, la metodología de investigación contempla el enfoque cuanti-cualitativo, lo cual, permite desarrollar un análisis del comportamiento de los indicadores económicos financieros y de la calidad de la información para la toma de decisiones en la organización, se busca mejorar el nivel de competitividad y la sostenibilidad económica.

Los resultados esperados, es mejorar la calidad de cartera de crédito, mediante modelos y parámetros de auditoría con un adecuado análisis desde el inicio del proceso de crédito hasta la finalización del desembolso del mismo.

Palabras Claves: *Riesgo de Crédito, Liquidez, Control, recuperación*

ABSTRACT

At the national level, the cooperative sector has a greater presence, that is, they arrive with financial services that traditional banking never did, that is why cooperatives in recent years have contributed with national economic growth, which in fact has greater circulating in the country thanks to savings and credit cooperatives.

The need to carry out the investigation is framed in developing and maintaining control of the level of credit risk, as well as the liquidity that is required to be recovered from compliance with existing regulations and the activities carried out in financial institutions. That is why the study will analyze the credit risk for decision-making in the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Of the Ambato canton, Tungurahua province. For this, the research methodology contemplates the quantitative-qualitative approach, which allows to develop an analysis of the behavior of financial economic indicators and the quality of information for decision-making in the organization, seeking to improve the level of competitiveness and economic sustainability.

The expected results is to improve the quality of the loan portfolio, through audit models and parameters with an adequate analysis from the beginning of the credit process until the end of the disbursement of the same.

Keywords: Credit Risk, Liquidity, Control, recovery

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE	3
1.1. Instituciones financieras	3
1.1.1. Conformación del sistema financiero ecuatoriano	4
1.1.2. Conformación del sistema financiero	5
1.2. Evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador	6
1.3. Auditoria	13
1.4. Concesión de créditos y cobranza	21
1.5. Análisis del solicitante de crédito.....	27
1.6. Políticas de crédito	28
1.7. Análisis de segmentación de cartera en instituciones financieras.....	28
1.8. Liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito	33
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	34
2. Materiales y métodos	34
2.1. Tipo de estudio.....	34
2.2. Alcance de la investigación	35
2.3. Nivel de Investigación.....	36

2.4. Modalidad de la Investigación	37
2.5. Población y Muestra	38
2.5. Métodos.....	38
2.6. Técnicas e instrumentos.....	39
2.7. Plan de Recolección de Información	39
2.8. Plan del Procesamiento de Información	40
CAPÍTULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Situación actual	42
3.1.1. Manual de crédito	42
3.2. Análisis de la encuesta a personal administrativo	52
3.3. Análisis de indicadores.....	62
3.4. Propuesta de actualización de manual de crédito	71
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXO.....	92

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organización activas economía popular y solidaria 2012-2016	11
Ilustración 2. Evaluación de las capacitaciones de las cooperativas de ahorro y crédito	12
Ilustración 3. Características de la auditoria de gestión	16
Ilustración 4. Evaluación del nivel de eficacia	19
Ilustración 5. Proceso de concesión de créditos y cobranza	21
Ilustración 6. Clasificación de créditos	24
Ilustración 7. Segmentación de cartera	28
Ilustración 8. Segmentación de cartera	30
Ilustración 9. Segmentación de cartera	31
Ilustración 10. Conocimiento	52
Ilustración 11. Incremento del riesgo de crediticio.....	53
Ilustración 12. Análisis y evaluación de riesgos	54
Ilustración 13. Metodología para cuantificar y controlar el riesgo crediticio.....	56
Ilustración 14. Nivel de riesgo	57
Ilustración 15. Problemas de morosidad	57
Ilustración 16. Recuperación de cartera.....	59
Ilustración 17. Posee un manual de políticas de crédito	60
Ilustración 18. Se tiene que mejorar los procesos de crédito y cobranza.....	61
Ilustración 19. Cumplimiento de procesos de crédito	62
Ilustración 20. Estructura y calidad de activos.....	62
Ilustración 21. Índice de morosidad.....	64
Ilustración 22. Cobertura de provisiones para cartera improductiva.....	65
Ilustración 23. Eficiencia microeconómica.....	66
Ilustración 24. Rentabilidad	67
Ilustración 25. Rendimiento de la cartera	68
Ilustración 26. Ficha de observación	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación del sector financiero popular y solidario por segmentos.....	8
Tabla 2. Población.....	38
Tabla 3. Plan de recolección de Información.....	40
Tabla 22. Compras de cartera.....	43
Tabla 4. Conocimiento	52
Tabla 5. Incremento del riesgo de crediticio	53
Tabla 6. Análisis y evaluación de riesgos.....	54
Tabla 7. Metodología para cuantificar y controlar el riesgo crediticio	55
Tabla 8. Nivel de riesgo.....	56
Tabla 9. Problemas de morosidad.....	57
Tabla 10. Recuperación de cartera	58
Tabla 11. Posee un manual de políticas de crédito	59
Tabla 12. Se tiene que mejorar los procesos de crédito y cobranza	60
Tabla 13. Cumplimiento de procesos de crédito	61
Tabla 14. Estructura y calidad de activos	62
Tabla 15. Índice de morosidad	63
Tabla 16. Cobertura de provisiones para cartera improductiva	64
Tabla 17. Eficiencia microeconómica	65
Tabla 18. Rentabilidad	66
Tabla 19. Rendimiento de la cartera	67
Tabla 20. Liquidez	69
Tabla 21. Fichas de observación.....	69
Tabla 22. Compras de cartera.....	72

INTRODUCCIÓN

Respecto al funcionamiento que ofrece el sistema cooperativo, de acuerdo a la publicación de Finanzas Populares, el Ecuador está entre las seis naciones con mayor crecimiento en América Latina, en temas de intermediación financiera. Estos servicios se desencadenan por el gran aporte que realiza a los sectores económicos más pequeños, con los servicios financieros que ofrecen la mayoría de instituciones, con la misma ideología del sentido cooperativo social económico.

Del total de cartera de créditos, \$8.6 mil millones corresponde a cartera en riesgo, lo que implica un incremento en el indicador de morosidad del sistema del 3.1% en diciembre del 2018, al 3.8% en marzo de 2019. En su conjunto el total del sistema financiero reporto a diciembre 2020, \$363.7 millones en utilidades un retorno sobre el activo del 1%. Al cierre del primer trimestre 2021 se reportó \$95.7 millones en utilidades que proyectan una utilidad a final de año de 382.7 millones.

En la Actualidad, a partir del año 2013 las cooperativas controladas por la SBS, pasan a ser sujetos de control de la SEPS, (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria), de acuerdo a la misma fuente de información de la SEPS, existen un total de 947 cooperativas que se encuentran categorizadas por segmentos, de 1 a 4, de acuerdo a su nivel de activos, número de socios y presencia cantonal.

El manejo de Cartera se ha convertido en uno de los problemas principales de las entidades financieras que laboran alrededor de todo el mundo, la cartera vencida surge principalmente al momento de ofrecer crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera, el objetivo de cobro de la cartera vencida es recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar y mantener o incrementar las ventas, que se reflejen en la liquidez de la organización.

Actualmente, en la institución objeto de estudio no se han estructurado herramientas que controlen y mitiguen el riesgo de crédito de manera efectiva y eficiente. En este sentido, no se evidencia un sistema que mejore la calidad de la cartera de manera preventiva en la colocación del mismo. De esta manera, no existen modelos de

parámetros de análisis de auditoría para obtener una certeza razonable de la economía real del socio, debido al otorgamiento de los créditos. Con lo cual, el problema científico se define de la manera siguiente: ¿Cómo mejorar el comportamiento del riesgo de crédito y la recuperación de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.?

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE

1.1. Instituciones financieras

Los sistemas financieros latinoamericanos, en estos últimos años han transformado, genera diversas alternativas desde el enfoque de la captación de clientes, que cubre en la mayoría de los casos la totalidad del mercado. Forma de esta manera una competencia agresiva entre las instituciones, que prestan servicios financieros. De ahí, que según Carvalho (2012), una competencia de estas características puede ser contraproducente para la estabilidad financiera. Por otra parte, existe una combinación entre competencia y estabilidad, existe una mayor probabilidad de tener una economía financiera estable. Sin embargo, la última crisis financiera ha perturbado esta visión compartida. La crisis inquietó, de manera significativa a las instituciones financieras más grandes. Aquella afectación, se notó en dichas instituciones porque tenían una concentración de mercado considerable. Por estos, acontecimientos en casi todos los países de Latinoamérica, se implementó normativas, leyes de regulación y control del poder de mercado.

El sistema financiero es fundamental actualmente para el desarrollo de la economía, su importancia ha crecido progresivamente a medida, que la financiación ha ido expandiéndose por todas partes del mundo (Navarro, 2018). En el contexto latinoamericano este sector ha experimentado importantes transformaciones y un fuerte crecimiento. Aquel crecimiento está sustentado por las nuevas formas de otorgar créditos a los socios, especialmente por las cooperativas de crédito, las cuales han ingresado a un nuevo mercado de una manera agresiva, es decir, su nicho de mercado ha monopolizado, donde el sector bancario no pudo llegar. Estos

sectores en América latina son las partes rurales; es ahí, que el sector cooperativista financiera tiene una concentración de mercado considerable.

En Ecuador el sistema financiero está conformado en su mayoría por cooperativas de ahorro y crédito, aunque la mayor parte de los activos están concentrados en la banca privada. El organismo gubernamental, que regula y controla al sistema bancario ecuatoriano es la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), y tiene como misión la protección de los intereses de los usuarios y fortalecer el sistema.



Fuente: (Educación en Finanzas Personales , 2021)

1.1.1. Conformación del sistema financiero ecuatoriano

Actualmente, indica, que el sistema financiero está conformado por instituciones, que captan recursos de sus clientes y prestan sus recursos a personas, que lo necesitan, es decir este proceso de concesión de préstamos y captación de ahorros es conocido en el medio como intermediación financiera.

Ante los criterios emitidos anteriormente, se puede resaltar, que el sistema financiero es importante debido lo siguiente:

- Incentivar el ahorro mediante la oferta de diversidad de productos con seguridad y rendimientos atractivos.
- Permite el fácil pago de servicios y bienes, con lola estimulación del desarrollo del comercio externo e interno.
- Proporciona liquidez apropiado al país para, que la ciudadanía adquiera servicios y bienes para su vida diaria.
- Principal mecanismo de financiamiento. (Ordoñez, Narváez, & Erazo , 2020)

1.1.2. Conformación del sistema financiero

Actualmente el sistema financiero ecuatoriano está conformado por instituciones financieras privadas y públicas reguladas por las siguientes instituciones, que indica a continuación:

Superintendencia de Bancos y Seguros

- **Bancos:** reciben el ahorro de sus clientes y colocan estos fondos como préstamos a quienes solicitan.
- **Mutualistas:** captan recursos del público para el financiamiento de vivienda, construcción y bienestar de sus socios y clientes.
- **Sociedades financieras:** conceden créditos y captan inversiones.
- **Compañías emisoras de tarjetas de crédito:** generan un documento (tarjeta de crédito), que permite al usuario disponer de una línea de crédito

para adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados. (Ordoñez, Narváez, & Erazo , 2020)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Cooperativas de ahorro y crédito: ese tipo de organizaciones está formado por personas jurídicas y naturales, las cuales, se unen voluntariamente para realizar intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Los organismos reguladores cuidan, que las instituciones financieras cumplan con la ley, actúan en el momento, que existen problemas de liquidez y trabajan de forma conjunta con el Banco Central del Ecuador.

La Ley General de las Instituciones Financieras establece las operaciones permitidas y restringidas para estas instituciones. Detalla las obligaciones, que tiene, que cumplir con las entidades regulatorias para asegurar, que el sistema financiero, se mantenga en buen estado lo, que fortalece la confianza y tranquilidad de los depositantes. (Ordoñez, Narváez, & Erazo , 2020)

1.2. Evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador

Los modelos económicos establecidos durante la historia en el Ecuador han permitido, que el país vaya tome distintas alternativas de desarrollo con la finalidad de buscar el mejor bienestar para la población, durante varios años, hubo una concentración de la riqueza en manos de pequeños grupos económicos de poder lo, que ocasionó un escaso crecimiento en el país y los altos índices de pobreza de manera consecutiva; esto a su vez, provoco una mayor desigualdad social y económica. Ante esta situación de crisis en el Ecuador, se desarrollaron una serie

de desintegraciones en la sociedad, específicamente en los ámbitos culturales, políticos, sociales, medioambientales y económicos, lo cual cada vez limitó el desarrollo del país.

Se tiene en consideración en consideración las irregularidades en el país, provocadas por los distintos sistemas económicos, surge en el Ecuador una nueva visión de economía, cobijada bajo un sistema conocido como economía social y solidaria, el cual busca integrar a todos los sectores de la población, con la finalidad de generar un crecimiento más justo, solidario e incluyente. Bajo esta nueva visión, en los últimos años, el cooperativismo de ahorro y crédito, se ha convertido en un medio de desarrollo cultural, social y económico a través de la intermediación financiera, pues estas entidades han centrado sus actividades en el ámbito de las microfinanzas, bajo una convicción de una verdadera inclusión financiera, que permita atender a todos los sectores de la población, inclusive aquel sector, que durante años fue excluido del sistema financiero tradicional. Las cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad fomentan el establecimiento y desarrollo de las actividades productivas. (Morales N. A., 2018)

Ante lo mencionado anteriormente, se enfatiza, que en la actualidad existen 643 cooperativas de ahorro y crédito, Véase *tabla 1*, las cuales están divididas en segmentos, de acuerdo al valor total de activos, que poseen. Mediante el análisis del sistema financiero, son más el número de entidades cooperativas existentes en relación a las entidades bancarias, debido, que en los últimos años estas instituciones, se han constituido con la finalidad de llegar hacia más sectores de la población y llegar hacia una verdadera integración financiera, debido, que las

cooperativas de ahorro y crédito, permiten el acceso y el uso de los servicios financieros por parte de la población excluida, es decir, estas entidades, se enfocan en la realización de una verdadera inclusión financiera; lo cual, se ve reflejado en el crecimiento, que han tenido estas instituciones en el ámbito financiero. El accionar de las cooperativas de ahorro y crédito busca llegar a todos los sectores de la población mediante el servicio, que ellas ofrecen. Entre las actividades de inclusión, que realizan las entidades financieras están: llegar hacia los quintiles más pobres de la población, contar con puntos de atención en los cantones pequeños y sectores rurales; en esto caso, son las cooperativas de ahorro y crédito las, que llegan hacia la población tradicionalmente excluida, debido, que el servicio de estas entidades, se enfoca en el aporte al desarrollo integral de la comunidad. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017)

Tabla 1. *Clasificación del sector financiero popular y solidario por segmentos*

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80,000.000,00
2	Mayor a 20,000.000,00 hasta 80,000.000,00
3	Mayor a 5,000.000,00 hasta 20,000.000,00
4	Mayor a 1,000.000,00 hasta 5,000.000,00
5	Hasta 1,000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Nota: La tabla muestra la cantidad de activos que poseen las cooperativas según su segmento.
Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Durante los últimos nueve años (2010-2019), se han producido cambios y transformaciones importantes en pro de la ampliación y profundización de la EPS

(economía popular y solidaria): avances en su legislación y marco normativo; en la institucionalidad, tanto pública como del propio sector; en el control y supervisión; en el fortalecimiento y financiamiento de organizaciones, así como en la propia dinámica económica del sector, que ubican al país como el de mayores logros en este campo en América Latina. (Da Ros, 2017)

Un eje vertebrador de estas transformaciones fue la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que, a partir de mayo de 2012, edificó un sistema integral y eficiente de supervisión, regulación y control, con una visión, que ha ido más allá de su natural gestión, sin escatimar esfuerzos para aportar mecanismos para el desarrollo del sector. Las acciones efectivas y adecuadas en este ámbito, se convirtieron en una suerte de motor para las organizaciones día a día, ha permitido cumplir con el ordenamiento jurídico, mejorar su gobernabilidad, su compromiso con la comunidad, organizar de manera más eficiente sus procesos de control interno, sus estándares financieros, su gestión administrativa y transparencia.

Por otro lado, la tarea de supervisión a la economía popular y solidaria trajo consigo un valor agregado fundamental para el sector: su mayor visibilidad. Gracias a la creación de fuentes de información y bases de datos del sector, es ahora posible conocer de manera clara la realidad de las cooperativas, de asociaciones y organizaciones del sector, las mismas, que han arrojado datos inéditos y consolidados sobre socios, crédito, ingresos, depósitos, actividades económicas, servicios, alcance, profundización, etc. Un catastro, que da cuenta de la amplitud e importancia nacional de este sector (Azama, 2009).

Gracias a ello, se valora y dimensiona lo significativo de este proceso, que tiene sustento empíricamente los avances de la EPS en la construcción de esa otra economía, esa economía, que implica mayor inclusión económica y financiera, y cuyas estructuras organizativas (redes, cooperativas, asociaciones, organizaciones comunitarias) configuran procesos económicos de distribución y redistribución de la riqueza más justos y equitativos y en un marco de mayor estabilidad, propiciados por el aporte de las decisiones y políticas de fomento, regulación y control mencionadas (Ruiz, 2015).

La Economía Popular y Solidaria (2016), en el país evidencia su rol de inclusión económica y social, así como su carácter distributivo y redistributivo. En los últimos seis años, el número de organizaciones, tanto del sector financiero como del sector no financiero, registradas en la SEPS pasó de 6.016 a 9.139, es decir un crecimiento del 52%, que cubre todo el territorio nacional lo, que significó avances y desafíos de la economía popular y solidaria en el Ecuador. La experiencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la presencia de más de 214.000 socios o asociados en el sector no financiero y cerca de 5 millones en el sector financiero, que tomaron la opción de ser parte de este importante sector económico, de compartir sus valores y principios, y de ejercer, en el mismo, su derecho al trabajo y a mejorar sus condiciones de vida.

Ilustración 1. Organización activas economía popular y solidaria 2012-2016



Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidadria, 2016)

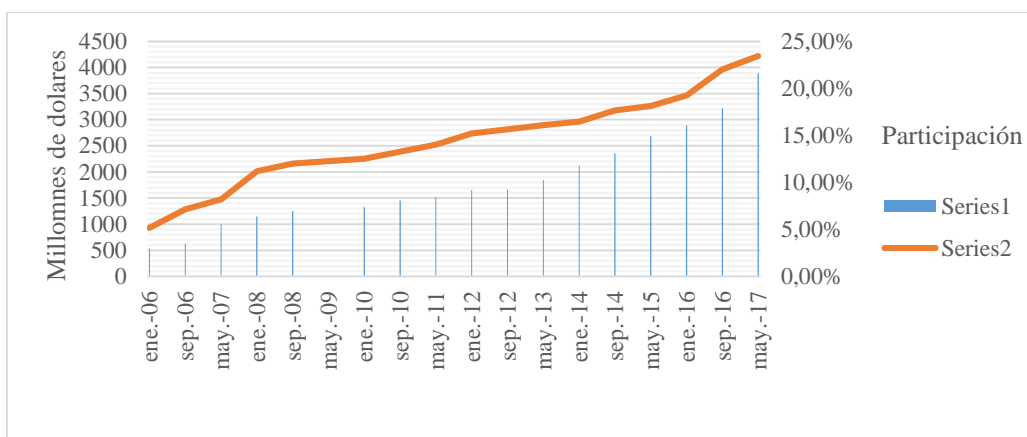
Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como objetivo apoyar a los individuos de “los sectores menos favorecidos a prosperar por medio de un préstamo con tasas moderadas y así, que ellos implementen un negocio para surgir en su vida personal” (Poveda, Erazo, & Neira, 2017, pág. 7).

Como se observó en párrafos anteriores el sector cooperativo en la actualidad gana terreno en el sector financiero, debido a que integra a la población marginada por las entidades bancarias, que tienen como fin el trabajo colectivo, y apoyo social. Es por eso, que se observa a nivel nacional las cooperativas de ahorro y crédito son un ente de gran contribución económica para el desarrollo del país, porque conforman el segmento de crecimiento porque en una publicación de enero del 2006 las cooperativas de ahorro y crédito, están representadas por el Sistema Financiero por el 10.4% de las captaciones, en Diciembre del 2017, subió al 26.2% según los datos proporcionados del (Banco Central del Ecuador, 2018), así como también, se

se observa un crecimiento entre enero de 2006 a diciembre del 2017, las captaciones de las cooperativas de ahorro y crédito las, que subieron de \$ 535 millones a \$6.848 millones, se multiplicó por más de 12 al igual, que el número de años. (CORDES, 2018)

El sector cooperativo de la provincia de Tungurahua ha logrado grandes contribuciones en la economía del país, esto generó competitividad, que apoya al crecimiento de las microempresas.

Ilustración 2. Evaluación de las capacitaciones de las cooperativas de ahorro y crédito



Fuente: (CORDES, 2018)

Según la revista Lideres (2019), las cooperativas de ahorro y crédito son un (28%); las cooperativas de producción tenían el 10% y las de vivienda y de consumo un 8%. También, se observa el capital humano, debido a, que mide la organización en el sector cooperativo. El 75% son hombres y el 25%, mujeres. En cuanto a socios, el 79% corresponde a hombres y el 21% a mujeres, según datos de la SEPS.

1.3. Auditoria

Según Montilla & Herrera (2006), enfatiza, que auditoria son los aspectos, que relacionan con el hecho de contratar a un contador público con capacidad y competencia, para realizar una revisión y evaluación al conjunto de elementos, que forman el sistema de información contable con fines de peritaje, el cliente espera recibir aportes, que le impriman confianza a la información contable objeto de revisión, para de este modo poder exponer públicamente la información de la organización y también para tomar decisiones efectivas. (p.12)

Ante el criterio presentado anteriormente, se enfatiza, que auditoria es un proceso sistémico de investigación, que obedece a una planeación estratégica y a un enfoque detallado, con dicha planeación estratégica anticipar todo el conjunto de fases y actividades por realizar, al igual, que los recursos a utilizar tales como personal, tiempo, implementos, espacio, entre otros, que sean necesarios para realizar la auditoría.

Por otra parte Pizarro , Ormaza, & Ruiz (2018) indica, que la auditoría en la actualidad, se ha convertido en una de las técnicas más importantes y más utilizadas por las organizaciones, gracias a su desarrollo permite, que la alta dirección conozca el estado actual de la entidad mediante la recolección veraz de información, es por eso, que pretende, estudiar a las instituciones, mejorar sus funciones de forma continua.

Auditoría de gestión

La auditoría de gestión es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y, el impacto socioeconómico derivado de sus actividades.

La práctica de la auditoría de gestión consiste en dar efecto a uno de los objetivos del control interno, es decir a la promoción de la eficiencia de operación, apoyada en ciertas consideraciones básicas, que ilustran de manera más clara lo, que se, entiende por esta especialidad, es una actividad, que establece como propósito fundamental el prestar un mejor servicio a la administración, se proporcionó comentarios y recomendaciones, que tiendan a mejorar la eficiencia de las operaciones de la entidad.

Componentes de la auditoría de gestión

En Ecuador, la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2002) define las clases o tipos de auditorías y establece, que la auditoría de gestión es:

Un tipo fundamental, definida como la acción fiscalizadora dirigida a examinar el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras, operativas, evaluar el control interno y la gestión, con equipos multidisciplinarios, para medir un ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se ha realizado de acuerdo a principios y criterios de

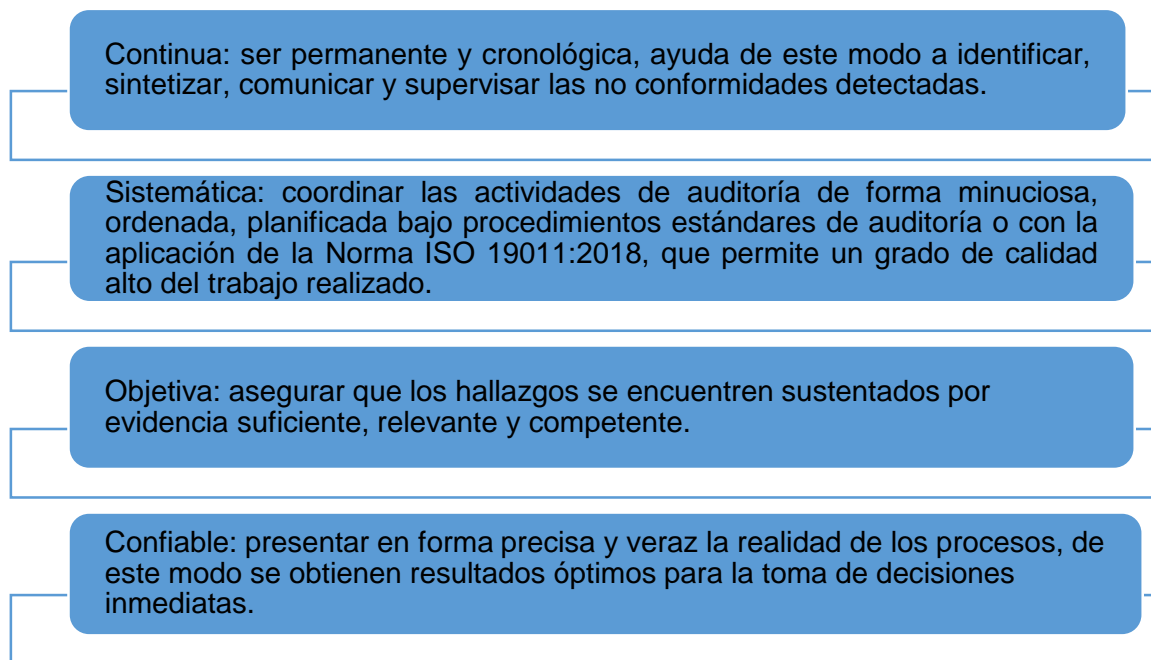
economía, efectividad y eficiencia. Según (Asamblea Nacional Constituyente (2002), este tipo de auditoría examina y evalúa los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

Como Zambrano (2018) menciona, que es necesario, que las instituciones emprendan acciones con un nuevo enfoque de control, lo cual implica un cambio estructural y la obligatoriedad de contar con modernas técnicas de evaluación, control y auditoría, pero, a la vez, es una necesidad crear una nueva cultura organizacional y potenciar el recurso humano mediante la capacitación continua y la búsqueda permanente de la excelencia profesional. Para lograr estos objetivos, es importante e apremiante que, se promuevan, en la aplicación de la auditoría de gestión, instrumentos básicos de medición de la gestión pública como una respuesta más eficaz para batallar la corrupción administrativa y buscar el bien común de la sociedad mediante la utilización óptima de los recursos.

Características de una auditoría de gestión

Una auditoría de gestión, está regida bajo la premisa de, que es de vital importancia para el mejoramiento del desarrollo de las actividades empresariales y por consiguiente, se le atribuyen parámetros o características, que le otorgan ese aspecto, entre ellas se, tiene:

Ilustración 3. Características de la auditoría de gestión



Fuente: (Vasquez & Pinargote, 2018)
Elaborado por: Montesdeoca Mariela (2021)

La auditoría de gestión aparece en ese momento como la herramienta aliada para determinar el estado de eficiencia y eficacia, con el cual, se emplean los recursos aprovechables.

La auditoría de gestión está enfocada a medir niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de una organización, así como a determinar las posibles deficiencias o desviaciones, que afectan al desarrollo normal de las actividades empresariales u organizacionales”. (Arias González, 2018)

Entre los motivos, que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles. En este caso, se persigue el objetivo de establecer un control de eficacia, eficiencia

Eficiencia

La eficiencia, se refiere a la relación, que existe de los recursos y la capacidad de los productos obtenidos. Al comprar la relación de los insumos y los productos, aumenta a medida, que se produce una mayor cantidad de productos por cada unidad de insumos dada. A pesar de la operación, que realiza la eficiencia influye la calidad y otras características del producto servicio, esto según el libro de auditoría de gestión de (Maldonado, 2011).

Mientras, que (Yucra, 2012) manifiesta, que la eficiencia, se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia, se expresa como porcentaje, que compara la relación insumo – producción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida en, que un mayor número de unidades producidas en una cantidad dada de insumos.

Es decir, desarrollar las actividades bien hechas mejoran el resultado por las medidas disponibles para lograr la meta u objetivo propuesto con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo de recursos, lo que ayuda a obtener una optimización.

El desarrollar una eficiencia dentro de la auditoría de gestión permite trabajar equivalentemente en cada actividad, que alcanza sus resultados deseados con el

menor tiempo y la menor cantidad de recursos, que permite aprovechar al máximo cada uno para llegar a una meta. La eficiencia, se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (outputs) y los recursos utilizados por otro (inputs), es decir, se mide por la comparación de unos inputs con unos outputs.

Eficiencia, se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia, se expresa como porcentaje, de la relación insumoproducción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida en, que un mayor número de unidades, se producen una cantidad dada de insumos (Zambrano , Veliz, Escobar, & Armada, 2018)

Por lo tanto, la eficiencia es el grado e, que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que, se había propuesto, además de la buena utilización de los bienes materiales y recursos humanos y financieros.

Se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de producto para una cantidad dada de insumos o requiere del mínimo de insumos para una calidad y cantidad de producto determinada. El objetivo es incrementar la productividad. (Duran, Perez, & Duran, 2010)

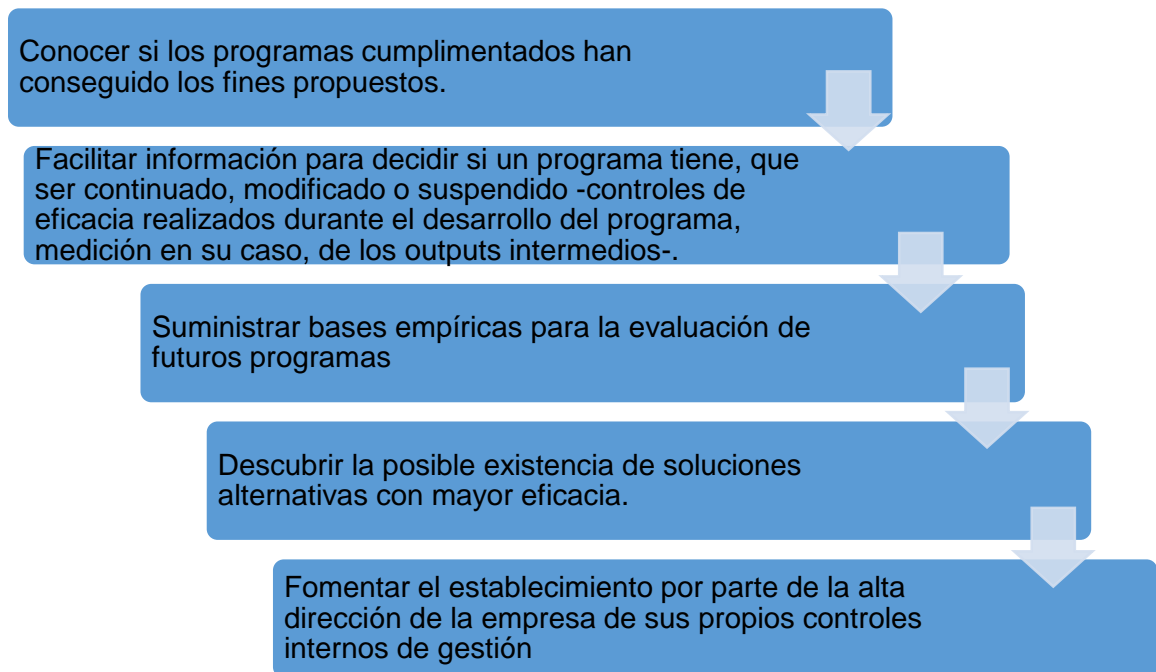
La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Para valorar tanto los inputs como los outputs, éstos tienen, que estar claramente definidos

Eficacia

Según Rendon, Llopart, & Dura (2001), la eficacia de una organización, se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, compara los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia en una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos, que hayan sido utilizados para ello, por tanto, se trata de la comparación de unos outputs con otros outputs (p.23).

La evaluación de la eficacia pretende siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados.

Ilustración 4. Evaluación del nivel de eficacia



Para determinar, que la eficiencia es la relación existente entre los productos y servicios, indica el grado de actividad alcanza sus objetivos y metas, que se había planteado.

Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que está expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc. Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas. Si esto no existe, difícilmente, se mide la eficacia. (Duran, Perez, & Duran, 2010)

Según (Maldonado, 2011) “La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad La eficacia mide la cantidad de logros alcanzados mediante los objetivos, metas establecidas por la empresa (Maldonado, 2011, pág. 27)

Por un lado (Yucra, 2012) indica que es el grado con que una actividad o programa alcanza sus metas, objetivos establecidos, asimismo este aspecto tiene como efecto la manera de trabajo por la que, se tiene que comprobar el cumplimiento de la producción o el servicio con etapas anteriores para determinar el progreso que, se ha obtenido.

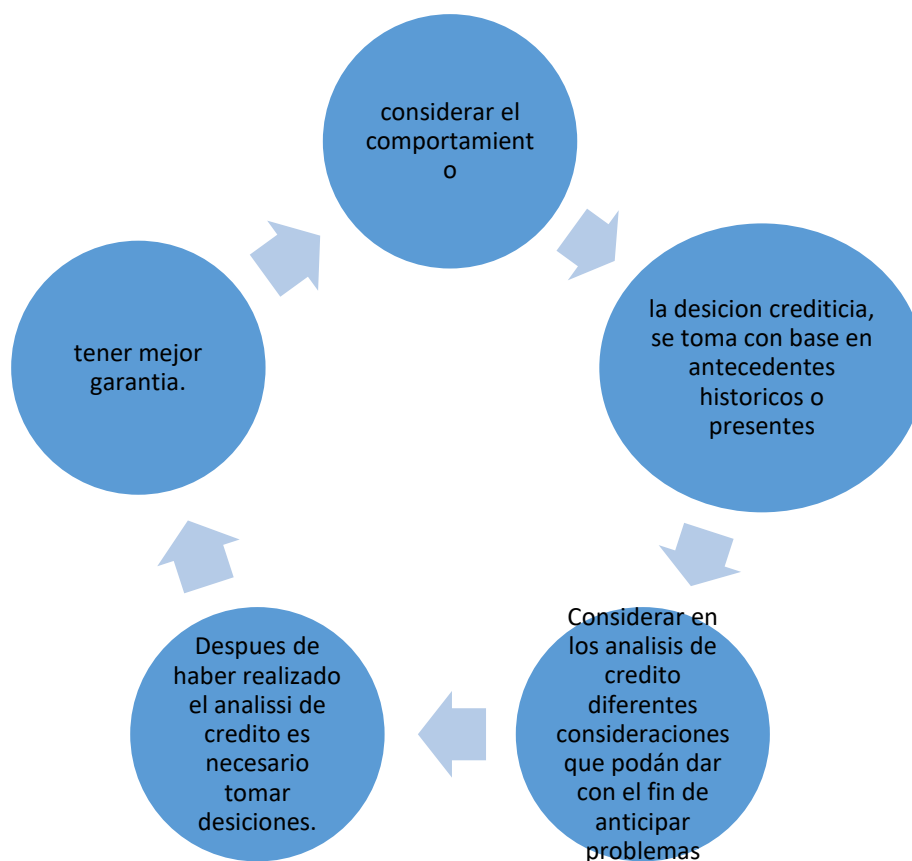
El cumplimiento de metas, objetivos establecidos permite a la organización comparar resultados con periodos pasados, por tanto, ayuda a alcanzar el efecto

deseado que, se espera en las actividades o servicios. No obstante, se evalúa los efectos esperados independientemente de los recursos utilizados para determinada acción.

1.4. Concesión de créditos y cobranza

En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa hay que contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos (Cordova, 2017).

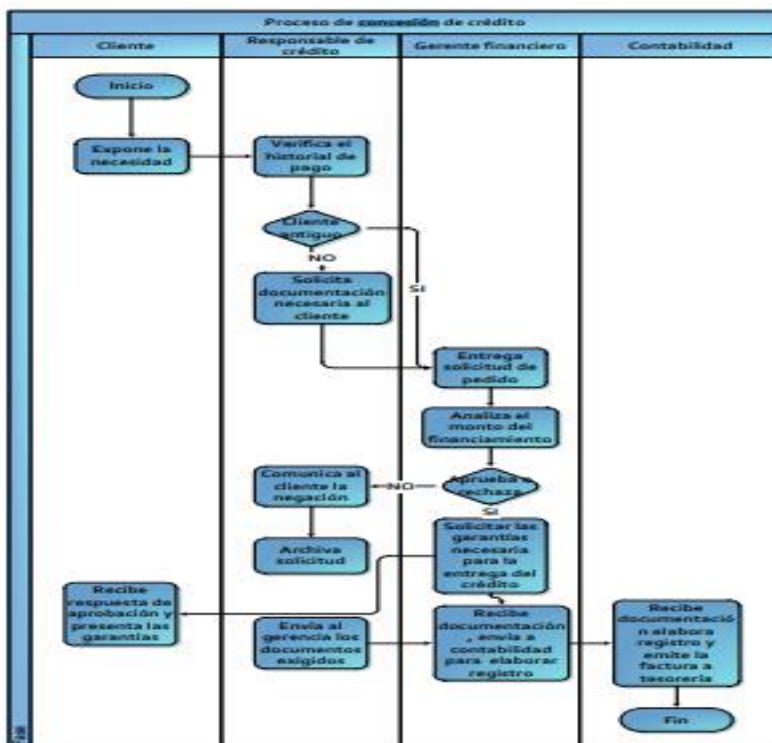
Ilustración 5. *Proceso de concesión de créditos y cobranza*



Fuente: (Manzano, 2015).
Elaborado por: Montesdeoca Mariela (2021)

En el proceso de concesión de créditos hay que considerar cada uno de los aspectos mencionados anteriormente, estos influyen en el proceso de toma de decisión de otorgar o no un crédito, con el objeto de que cada aspecto analizado sea oportuno y este de acorde a los ordenamientos de crédito establecidos.

Posteriormente el 20 de septiembre del 2011, la (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS , 2012) mediante Circular No. SBS-INIF-2011-7106 dirigido a todo el Sistema Financiero Nacional, recuerda que “los datos que reposan en la central de riesgos sobre el deudor principal, y que son entregados a los burós de información crediticia, es informativo y no son vinculantes para ninguna institución pública ni privada” para efectos de la concesión de créditos. Es decir, la calificación no, se considera como un factor de discriminación para rechazar un crédito.



Fuente: (Ramos, 2017)

Los procesos para la concesión de los créditos son de trascendente importancia para las empresas y más para las instituciones financieras; puesto que de ello depende que, se recobre la cartera dada en préstamo y que la empresa cuente con la liquidez suficiente. Uno de los motivos porque, se tiene un riesgo crediticio es, el no analizar adecuadamente la capacidad de pago del cliente y su solvencia económica, para la devolución del crédito.

La concesión de créditos conlleva a varias actividades previas y posteriores que, se debe cumplir antes y después de la concesión del crédito, estas son:

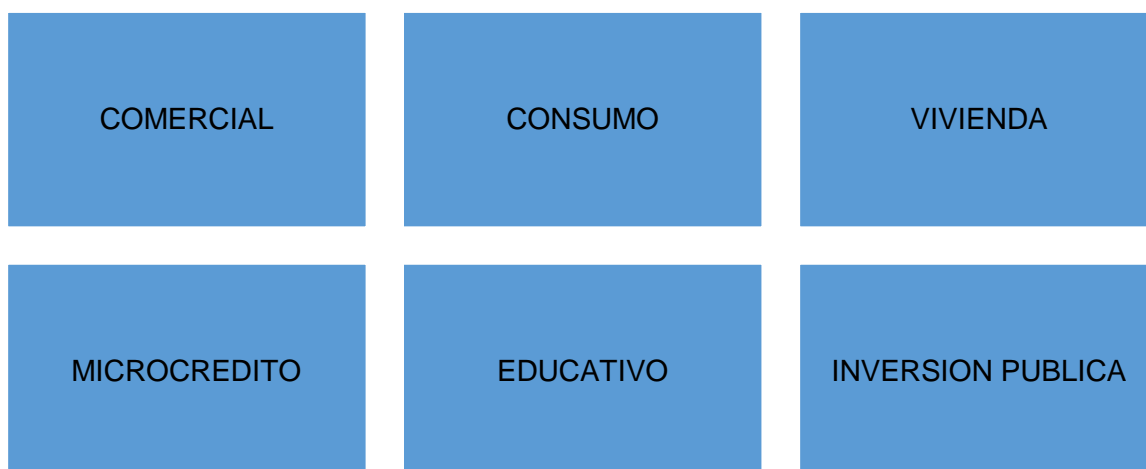
Características

1. El préstamo bancario: En libro de “Contabilidad Bancaria” dice que el préstamo bancario “es el crédito en su forma típica pues consiste en la entrega al prestatario de una cantidad de dinero, con la facultad de usarla y el compromiso de devolverla más un interés, en el plazo y forma convenidos” (Pérez Ramírez, 2002, pág. 24).
2. Apertura de crédito: Así como, también expresa que, la apertura de crédito “es un contrato que asegura al cliente por cierto tiempo el derecho a recibir de la entidad una cierta suma de dinero, de la que dispone en el momento que decida mediante una o varias extracciones” (ibíd.).
3. El anticipo: El anticipo es otra modalidad de apertura de crédito, que el cliente garantiza con una prenda sobre valores o mercaderías” (ibíd.).

Clasificación de los créditos

Se registra los créditos otorgados de acuerdo al desarrollo normal de las operaciones de la entidad financiera. La Superintendencia de Bancos y Seguros en el Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el artículo 5 divide en seis segmentos a los créditos; como son:

Ilustración 6. Clasificación de créditos



Elaborado por: Montesdeoca Mariela (2021)

Comercial

Los créditos comerciales son los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de las actividades económicas organizadas, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito, vivienda y consumo (Cardozo, 2011, pág. 88)

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y

comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS , 2012, pág. 160)

Consumo

Los créditos de consumo según Cardozo (2011) “Son las operaciones activas de crédito otorgadas, cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales independientemente de su monto”. (p.25)

Según Superintendencia de Bancos y Seguros (2012), “Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios” (p.25)

Vivienda

Los créditos de vivienda “Son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia” (Banco Central del Ecuador, 2013).

Según Superintendencia de Bancos y Seguros (2012), “Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y

mejoramiento de la vivienda propia, siempre que, se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario, se considera como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad. También, se incluyen en este grupo los créditos otorgados para la adquisición de terrenos, siempre, que sea para la construcción de vivienda propia y para el usuario final del inmueble” (p.171)

Microcrédito

Según Superintendencia de Bancos y Seguros (2012), es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, se una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

Educativo

Según Superintendencia de Bancos y Seguros (2012), es el destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos. Las operaciones de crédito educativo, se caracterizan por estar

estructuradas conforme las necesidades de financiamiento de los sujetos, las cuales principalmente, se derivan de la adecuada identificación del ciclo de pago en que los receptores entienden sus obligaciones.

Inversión Pública

Según Superintendencia de Bancos y Seguros (2012), es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y que, se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista.

1.5. Análisis del solicitante de crédito

La información que el solicitante de crédito proporcione es la que forma la opinión del analista de crédito, para decidir la aceptación o rechazo del crédito, si la información es falsa el riesgo más grande que, se corre es otorgar un crédito a alguien que probablemente no pague, por eso es importante analizar y verificar la autenticidad de la información (Morales C. , 2014, pág. 114).

- Asegurarse de que los datos recabados son verdaderos.
- Calcular el monto de crédito que, se le otorga al solicitante de crédito.
- Conocer la liquidez del solicitante del crédito.
- Evaluar las garantías que ofrece el solicitante del crédito.
- Detectar fraudes (Morales C. , 2014).

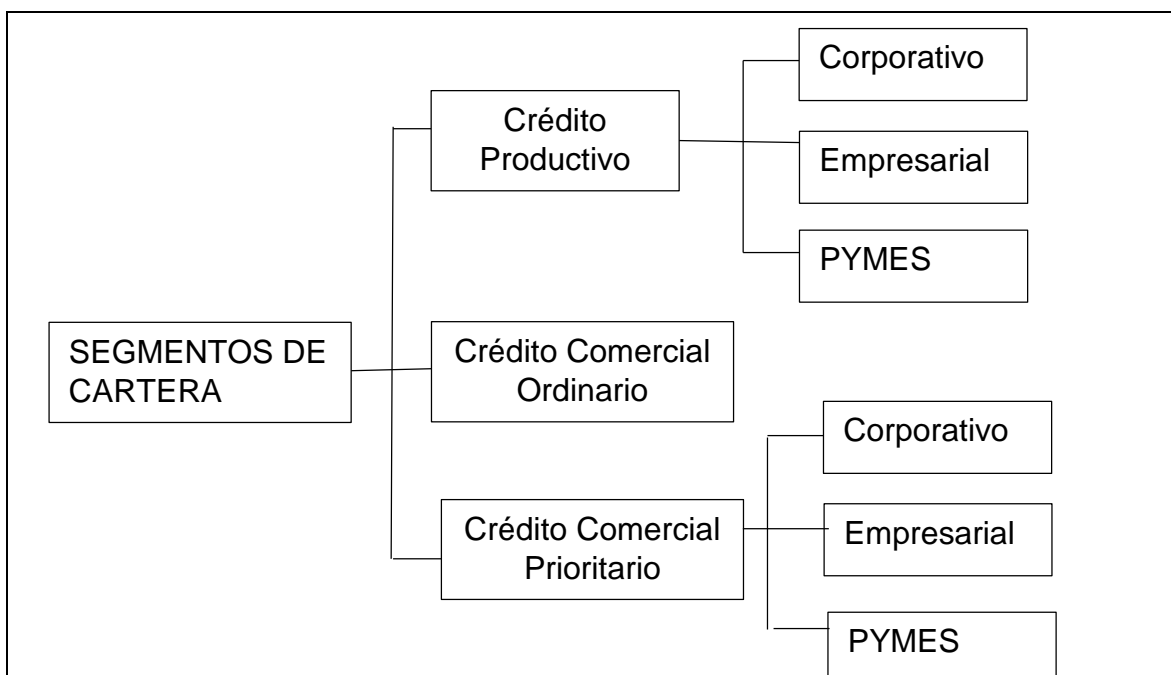
1.6. Políticas de crédito

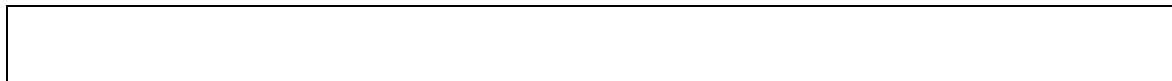
Las políticas de crédito son una transformación comercial basada en la confianza que, se les otorga a los clientes en una fecha determinada “el crédito es un servicio que, se vende y no un favor que, se otorga”. Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

1.7. Análisis de segmentación de cartera en instituciones financieras

Según Resolución No. 043-2015-f, 5-Mar-15 y Resolución No. 059-2015-f, 16-Abr-15 codificación de normas de segmentación de cartera, se identifica la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito, se segmentan de la siguiente forma:

Ilustración 7. Segmentación de cartera





Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Crédito productivo

Personas naturales obligadas a llevar contabilidad

Personas jurídicas que registren: - Ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Crédito productivo empresarial

Personas naturales obligadas a llevar contabilidad

Personas jurídicas que registren: - Ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

Productivo corporativo

Personas naturales obligadas a llevar contabilidad

Personas jurídicas que registren: - Ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

Crédito comercial ordinario

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, de combustible fósil, incluso los que son para fines productivos y comerciales. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

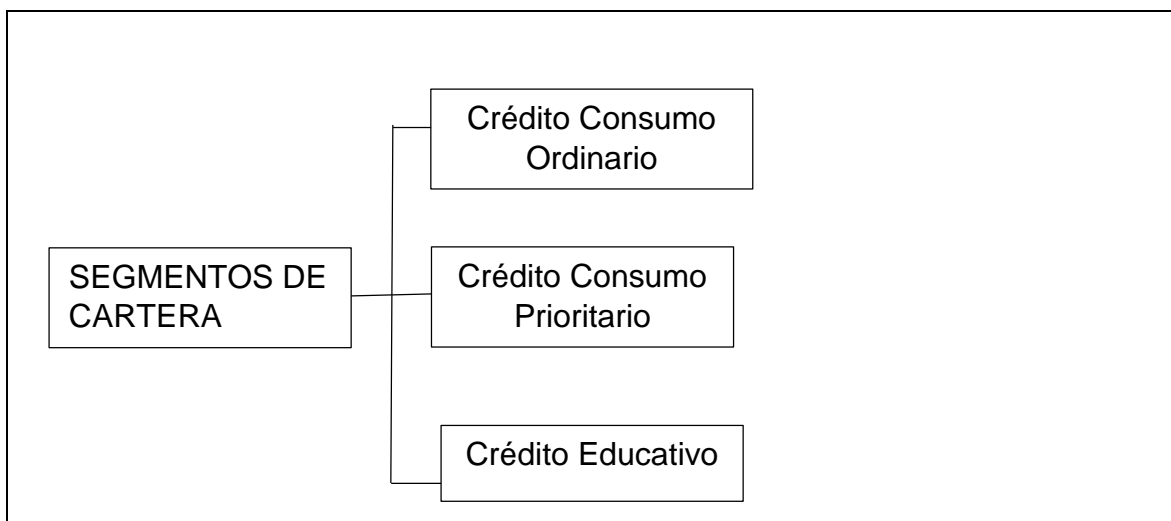
Crédito comercial prioritario

Es el otorgado a: - Personas naturales obligadas a llevar contabilidad.

- Personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00.
- Destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados, el financiamiento de capital de trabajo y los créditos entre entidades financieras.

Ilustración 8. Segmentación de cartera



Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Crédito de consumo ordinario

Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito Consumo Prioritario

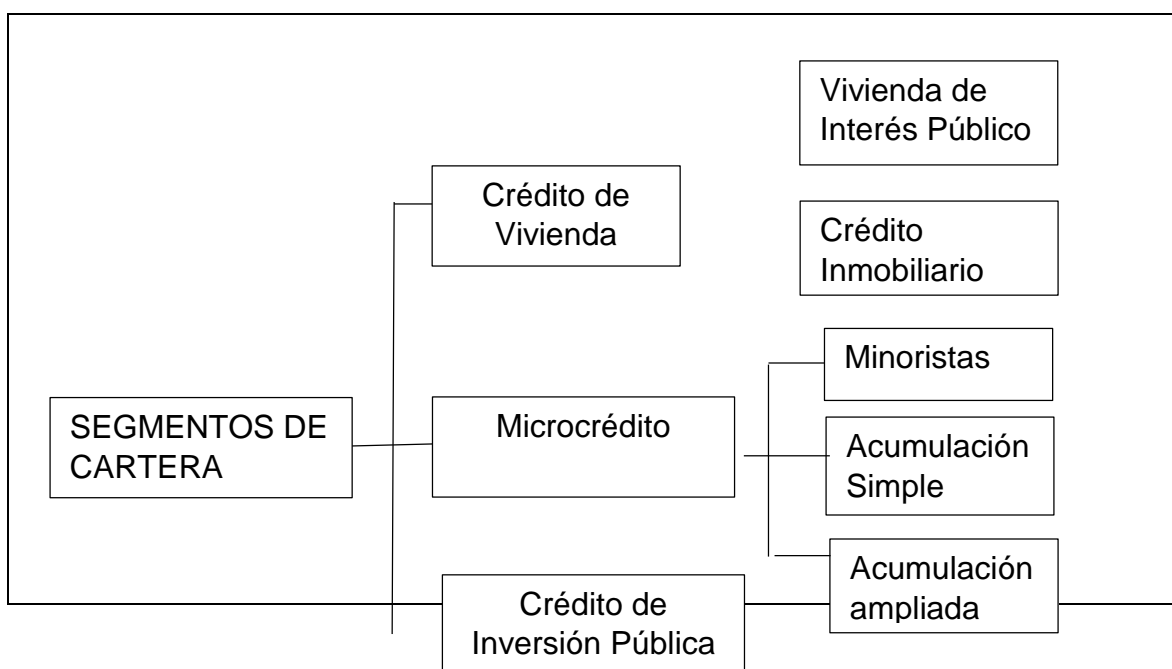
Personas naturales, destinado para:

- Compra de bienes,
- Servicios - Gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Crédito Educativo

- Personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica
- Personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano
- La formación y capacitación está debidamente acreditada por los órganos competentes. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Ilustración 9. Segmentación de cartera





Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Vivienda de Interés Público

Otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para:

- Adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso.
- Concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del BCE o el sistema financiero público.
- Cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Inmobiliario

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia, no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

Microcrédito

Persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00,

Un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

1.8. Liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito

Según la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019), mediante la Norma de administración de riesgo de liquidez para las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda

Las entidades del sistema financiero nacional pueden mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción, es transformado en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación con sus obligaciones y contingentes, ponderados conforme lo determine la junta. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019)

Los niveles y administración de liquidez son determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y son medidos con los siguientes parámetros:

- Liquidez inmediata
- Liquidez estructural
- Reserva de liquidez
- Liquidez domestica
- Brechas de liquidez

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2. Materiales y métodos

2.1. Tipo de estudio

La presente investigación sobre la Auditoría a las políticas de crédito y la recuperación de liquidez de las instituciones financieras, basada Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda, en el periodo 2020, está asentada en el enfoque de estudio mixto es decir cuantitativo y cualitativo.

El enfoque cuantitativo de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, con la necesidad de obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Por su parte Angulo (2015), expone que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Ante lo mencionado en párrafos anteriores, se indica que este tipo de método ayuda en la recolección de datos numéricos y su respectiva inspección o verificación de la contabilidad con el fin de comprobar si las cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por basada Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Así también, se utiliza el método cualitativo, debido que el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Hernández, Fernández , & Baptista , 2014)

Como menciona los autores Hernández, Fernández , & Baptista, en el párrafo anterior enfatiza, que el enfoque cualitativo en la investigación debido que permite analizar cuáles son los factores que interfieren en el momento verificar el manejo y la gestión de riesgo de crédito para el control y recuperación de la liquidez.

2.2. Alcance de la investigación

Investigación Descriptiva

Según Gómez (2012), se refiere a la interpretación concreta de la naturaleza o sociedad actual. Trabaja con realidades del fenómeno u objeto de estudio.

El estudio tiene un alcance descriptivo, dado que el interés es llegar a conocer o describir el nivel de riesgo de crédito de igual forma conocer los indicadores financieros que presenta la organización para la toma de decisiones.

Investigación documental

La información recabada procede de documentos como libros, periódicos, revistas, documentos filmados o grabados e internet. (Gomez, 2012)

Según el autor mencionado anteriormente, se indica, que esta investigación sustenta documentalmente la información necesaria para el análisis de las políticas de crédito, en este caso es el libro de políticas de crédito de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco Ltda.

Investigación Explicativa

Según Hernández, Fernández , & Baptista (2014), indica que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica su interés, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones, se manifiesta o por qué, se relacionan dos o más variables.

Ante el criterio expuesto por los autores, se resalta que este tipo de investigación es de gran ayuda en el estudio debido que ayuda a emitir un análisis exhaustivo de las políticas de crédito y su cartera.

2.3. Nivel de Investigación

Para la realización de la presente investigación, se utiliza el tipo exploratorio como, se detalla a continuación:

Investigación Exploratoria

Según Cortés & Iglesias (2004), los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y por lo común anteceden a los otros tres tipos. Es decir, los estudios exploratorios, se efectúan normalmente, con el objetivo de examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual tienen muchas dudas o no, se ha abordado antes.

Esta investigación tiene por objeto ayudar a familiarizarse con la situación problema, identifique las variables más importantes dentro del contexto teórico y práctico la misma que permite obtener datos y elementos precisos para la formulación de la

hipótesis determina con exactitud las causas que originó para plantear la investigación.

2.4. Modalidad de la Investigación

Investigación de campo

Según Herrera, Median, & Naranjo (2004) “Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que donde son producidos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”

Mediante la utilización del estudio sistemático en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., con todas las personas involucradas, encuestas, observaciones; las mismas que ayudan a recolectar información sobre el problema y manejar los datos de las variables con mayor seguridad en base a los objetivos planteados.

Investigación bibliográfica documental

Según Bernal (2010, pág. 111) “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”

El estudio es una investigación de tipo documental porque la información requerida es investigada en diferentes fuentes, posteriormente, se selecciona la información de mayor importancia y su análisis respectivo con la finalidad de explicar y ampliar la información acerca del tema objeto de estudio.

2.5. Población y Muestra

Para la presente Investigación, se seleccionó como población a una parte del personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., en el periodo 2020, comprendidas entre accionistas, empleados y socios

La muestra queda distribuida de la siguiente manera:

Tabla 2. Población

Unidad de observación	Muestra
Gerente	1
Contador	1
Jefe de crédito	1
Analista de crédito	2
Cajero	5
Secretaria	5
Total	15

Elaboración propia

2.5. Métodos

El modelo de investigación científica que, se aplicó en este proyecto es el empírico analítico, transmitido por medio de la revisión documental, se pudo realizar un análisis de la situación el riesgo de crédito y la recuperación reflejada en los resultados financieros y los factores que inciden en su recuperación.

2.6. Técnicas e instrumentos

“Son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que, se investiga.” (Martínez, 2013)

Revisión documental

La revisión documental es una técnica de observación complementaria, que permitió determinar el impacto del riesgo de crédito para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda de Ambato.

Encuesta

Según López & Fachelli (2015), la encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participan tarde o temprano.

Este instrumento, se aplicó al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., esta permitió conocer como incide la correcta aplicación del proceso crediticio y el riesgo al cual, se expone la institución al momento de otorgar el mismo y verificar si de esta tiene alguna afectación en la liquidez.

Ficha de observación

La ficha de observación permite identificar el cumplimiento de las políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco.

2.7. Plan de Recolección de Información

Se recoge información por medio de instrumentos como el cuestionario que, se aplicó a los clientes.

Tabla 3. Plan de recolección de Información

Nro.	Incógnitas	Detalle
1	¿Para qué?	Conocer las políticas de crédito y la recuperación de liquidez que aplican las instituciones financieras.
2	¿A qué personas u objetos?	Empleados
3	¿Sobre qué aspectos?	Políticas de crédito y recuperación de liquidez
4	¿Quién?	Mariela Montesdeoca
5	¿A quiénes?	Personal administrativo
6	¿Cómo?	Por medio de encuestas de forma directa
7	¿Con que?	Financiamiento propio.

- **DATOS PRIMARIOS**

Se obtiene mediante la realidad por recolección de la información de los cuestionarios.

2.8. Plan del Procesamiento de Información

El plan de procesamiento a seguir es una serie de pasos tales como lo indica (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 1998) “es la realización de un análisis de datos cuantitativos que permiten realizar una serie de pasos”

- Seleccionar el programa adecuado
- Explorar datos
- Análisis de pruebas estadísticas
- Presentación de resultados
- Análisis e interpretación de los mismos.

El programa estadístico utilizado, es un sistema amplio que gestiona la información con datos procedentes de distintos gráficos y estadísticas que permiten descubrir relaciones de dependencia e interdependencia.

CAPÍTULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Situación actual

3.1.1. Manual de crédito

Objetivo

Determinar políticas, a fin de alcanzar la estandarización de los procesos en sus diversos productos, para minimizar los riesgos inherentes de créditos.

Alcance

El presente manual de crédito considera todas las fases del proceso de crédito, esto es: promoción, levantamiento de información, verificación instrumentación, análisis, desembolso y cobranza administrativa.

Roles y responsabilidades

Conforme a la normativa vigente y los principios de buen gobierno, el concejo de administración es el órgano encargado de dictar las políticas bajo las cuales, se gestiona el riesgo de crédito. El comité de administración Integral de Riesgo es el encargado de proponer los límites para la administración del riesgo de crédito. La gerencia general, por su parte, es responsable de definir las estrategias de cada fase descrita en el alcance de este manual para lo cual se dispone la ejecución de los distintos procesos a través de las jefaturas de negocios, operaciones, riesgos, legal y financiero.

Consejo de administración

1. Dictar las políticas de crédito con sujeción a las disposiciones contenidas en la ley, la normativa vigente y el estatuto.

2. Aprobar los límites de endeudamiento grupal para los empleados de la entidad relacionados, con el proceso de crédito y la gestión de captaciones
3. Conocer y aprobar las solicitudes de crédito de las personas vinculadas a la cooperativa.
4. Conocer los informes de gerencia general sobre riesgo de crédito que contengan al menos el cumplimiento de metas en colocaciones y cobranzas;
5. Aprobar el Manual de Crédito;
6. Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria luego de un proceso de auditoría o ante una disposición expresa; y,
7. Autorizar compras de cartera sobre la base de los informes de las Unidades de Negocios, Riesgos y Financiero, referidos a impacto en la morosidad, requerimiento de provisiones y costo beneficios; bajo el siguiente detalle:

Tabla 4. Compras de cartera

Tipo de entidad	Monto máximo de compras
Casas comerciales y originadoras	USD 5.000.000
Cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y bancos	USD 2.000.000
Entidades en proceso de fusión o liquidación	USD 500.000

Las compras superiores son autorizadas por la Asamblea de Representantes.

Comité de Administración Integral de Riesgos

1. Aprobar y presentar al Consejo de Administración el informe de la Unidad de Riesgos, referido al cumplimiento de las políticas y estado de la cartera vigente, incluidas las operaciones refinanciadas, reestructuradas, castigadas y vinculadas;
2. Analizar y proponer al Consejo de Administración las metodologías para la gestión de créditos;
3. Recomendar al Consejo de Administración la aprobación de este manual; y,
4. Evaluar los problemas ocasionados por incumplimiento de políticas, procesos y procedimientos a fin de recomendar a la administración medidas para mitigar riesgos.

Gerencia general

1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en este manual;
2. Presidir el Comité de Crédito de la Cooperativa; y,
3. Poner en conocimiento del Consejo de Administración los refinanciamientos y reestructuraciones efectuadas y el seguimiento a su comportamiento de pago, de forma trimestral.

Departamento de negocios

1. Establecer las metas para la gestión de los negocios de la Cooperativa;
2. Monitorear el cumplimiento de las metas;
3. Proponer y ejecutar acciones de mejora continua del proceso de crédito;
4. Verificar la correcta implementación de los procesos y políticas dispuestas en este manual;

5. La Unidad de Negocios en coordinación con la Unidad de Riesgos define estrategias de colocación de créditos, a través de campañas especializadas por destino de crédito, actividad económica o mercado específico; y,
6. Niveles de Aprobación:

Departamento de marketing

1. Proponer planes para el crecimiento y posicionamiento de la Cooperativa en la gestión de negocios a través del diseño de productos, campañas de colocación, nuevos mercados.
2. Evaluar los resultados de nuevos productos y mercados en campo. a fin de emitir alertas tempranas que permitan que la Cooperativa tome decisiones a tiempo;
3. Segmentar y perfilar los clientes para definir las estrategias de publicidad y promoción, así como la selección de los mercados Objetivos.
4. Análisis de la Competencia de sus productos y servicios

Departamento de cobranza

1. Establecer las metas para la gestión de cobranzas de la Cooperativa;
2. Proponer planes para potencializar la recuperación de créditos morosos;
3. Monitorear el cumplimiento de las metas;
4. Proponer y ejecutar acciones de mejora continua del proceso de cobranzas;
5. Evaluar los resultados de las estrategias Implementadas y emitir alertas tempranas que permitan que la Cooperativa tome decisiones a tiempo;
6. Verificar la correcta implementación de los procesos y políticas dispuestas en este manual;

7. La Unidad de Cobranzas en coordinación con Unidad de Negocios define estrategias de cobranzas, a través de campañas especializadas; y,
8. Monitorear los avances de los procesos de cobranza preventiva, administrativa, extrajudicial y judicial.

Unidad de riesgo

1. Presentar al Comité de Administración Integral de Riesgos el informe sobre el cumplimiento de las políticas y estado de la cartera vigente, incluidas las operaciones refinanciadas, reestructuradas, castigadas y vinculadas:
2. La Unidad de Riesgos de la Cooperativa levanta la información y evaluar la exposición al riesgo por producto, mercado, segmento, sector económico, tipo de crédito, agencia, nivel de aprobación, y gestor de negocios;
3. La Unidad de Riesgos, sobre la base del análisis costo-beneficio, recomienda la contratación de pólizas de seguros o retro- garantías para cubrir la incapacidad de pago de los deudores derivadas de calamidades o eventualidades con este/esta o su negocio.

Departamento de operaciones

1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones normativas y operativas que constan en este manual;
2. Coordinar con la Unidad de Negocios sobre aspectos que ocasionan riesgo operativo en el proceso de crédito, a fin de que, se establezcan las mejoras necesarias;

3. Atender y homologar los procedimientos de crédito en el back Office a nivel nacional, sean éstos: visado de documentos, archivo, custodia y desembolso de créditos, al momento de su aplicación.
4. Realizar verificaciones telefónicas o mediante páginas web de información relacionada con deudores y garantes; y,
5. Llamar a socios y garantes para comunicarles que los préstamos, se encuentran aprobados.

Asesoría jurídica

1. Atender las consultas sobre dudas legales en materia de crédito realizadas por la Unidad de Negocios;
2. Revisar la documentación del sujeto de crédito, como escrituras para hipotecas. poderes, certificados de gravámenes, convenios interinstitucionales y otros, para lo cual emite el informe jurídico correspondiente: y.
3. La Unidad de Cobranzas en coordinación con el Asesor Jurídico resuelve estrategias en materia de procesos judiciales y establece conjuntamente estrategias legales generales y estandarizadas que apoyen la cobranza.

Gestores de negocios

1. Cumplir con todas las disposiciones y procedimientos descritos en este manual;
2. Cumplir con diligencia las metas que le establezca la Cooperativa;
3. Promocionar y comercializar los productos y servicios que oferta la Cooperativa;

4. Asesorar a los socios en el buen uso de los recursos que le entrega la Cooperativa;
5. Analizar y verificar la información financiera y no financiera del socio al momento de utilizar las metodologías dispuestas para el efecto, ciñéndose a la verdad y bajo el compromiso ético y legal suscrito con la Cooperativa;
6. Realizar un adecuado levantamiento de información en campo; y,
7. Recuperar la cartera de crédito conforme a las disposiciones dictadas por la Unidad de Cobranzas.

Políticas de crédito generales

- a. Los préstamos, se otorgan a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b. Los créditos son otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c. La colocación de crédito tiende evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d. La gestión de cobranza realiza antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada
- e. Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no superaran los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f. Los créditos concedidos tienen, que basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, que garantiza el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

- g. El jefe de crédito y gerente evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- h. Todas las operaciones están garantizadas.
- i. El manual de crédito está disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- j. Este manual da cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

La cooperativa otorga los siguientes tipos de crédito:

- **Crédito Productivo:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

- **Crédito Comercial Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales

superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluso los que son para fines productivos y comerciales.

- **Crédito Comercial Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.
- **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
- **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
- **Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación son debidamente acreditada por los órganos competentes.
- **Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera

generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

- **Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.
- **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub segmentos de crédito:

a. Microcrédito Minorista. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluso el monto de la operación solicitada.

b. Microcrédito de Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluso el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea superior a USD 10.000, incluso el monto de la operación solicitada.

3.2. Análisis de la encuesta a personal administrativo

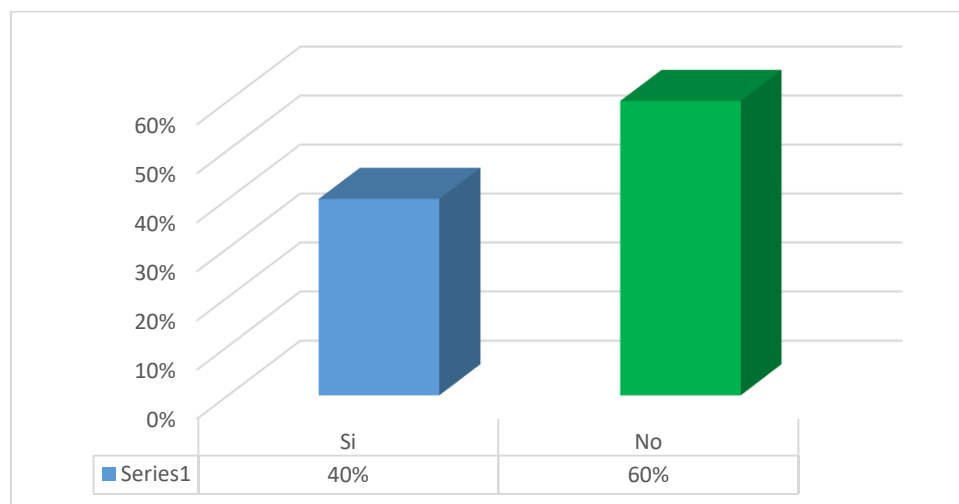
1 ¿Considera usted que tiene sólidos conocimientos sobre el Riesgo crediticio?

Tabla 5. Conocimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta

Ilustración 10. Conocimiento



Fuente: Encuesta

Análisis:

El 40% de los encuestados y el 60% indicaron que tienen sólidos conocimientos sobre el Riesgo crediticio, resalta que el mayor número de empleados no tiene el conocimiento claro acerca de la importancia de conocer el riesgo al otorgar créditos.

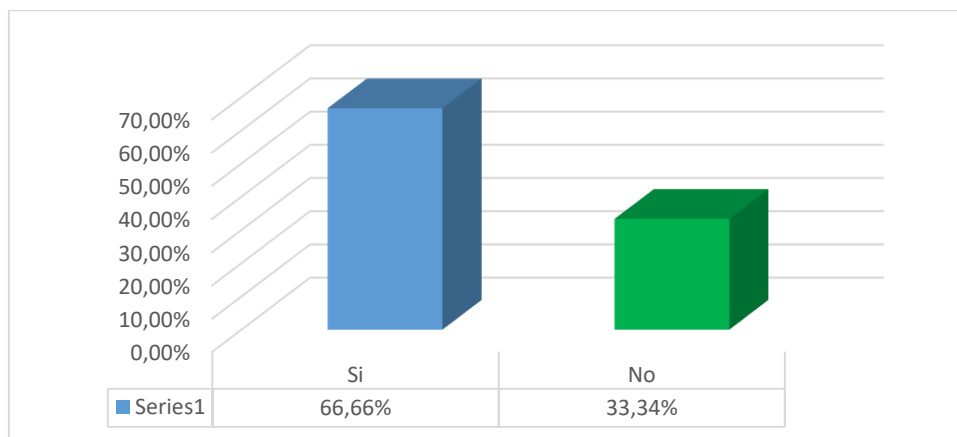
2. ¿Considera que al otorgar créditos de forma errónea o sin una adecuada gestión el riesgo crediticio incrementa?

Tabla 6. Incremento del riesgo de crediticio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	66.66%
No	5	33.34%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Ilustración 11. Incremento del riesgo de crediticio



Fuente: Encuesta

Análisis:

El 66% si considera que al otorgar créditos de forma errónea o sin una adecuada gestión el riesgo crediticio incrementa, mientras que el 33.34% considera que no, indica que por el desconocimiento hay un porcentaje que indica que no, debido que

es muy importante para la cooperativa debido que todos los empleados estan capacitados en el tema debido que el riesgo, se controle desde que empieza el tramite hasta el momento del desembolso y por ende obtener una cartera de créditos eficiente que permita llegar con facilidad a las metas planificadas y su recuperación no sea afectada.

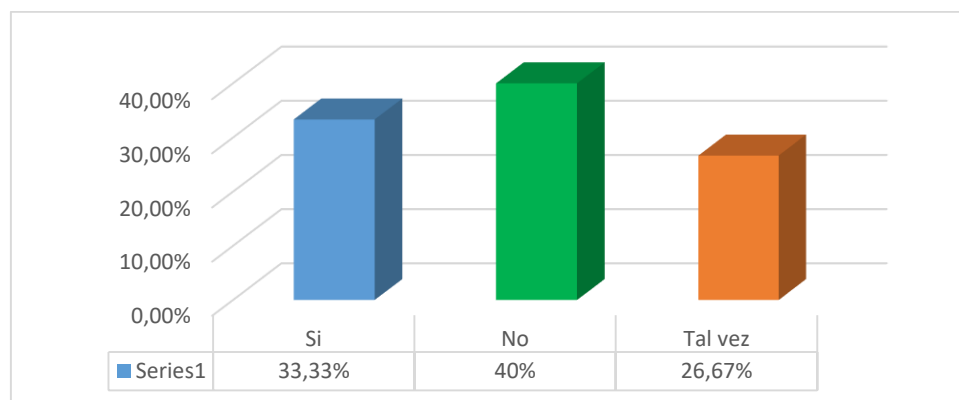
3. ¿Considera que es importante efectuar un análisis y evaluación del riesgo crediticio previo a la otorgación de créditos?

Tabla 7. Análisis y evaluación de riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	33.33%
No	6	40%
Tal vez	4	26.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Ilustración 12. Análisis y evaluación de riesgos



Fuente: Encuesta

Análisis:

El 33.33% si considera que es importante efectuar un análisis y evaluación del riesgo crediticio previo a la otorgación de créditos, el 40% indicó que no y el 26.67% talvez, representa un problema para la cooperativa, debido que la exposición del Riesgo de Crédito es el principal de los problemas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, y por ende ser capaces de ejecutar un análisis y evaluación del Riesgo de crédito para que la recuperación de los créditos otorgados por la institución sea de fácil recuperación optimiza los resultados a favor de la institución.

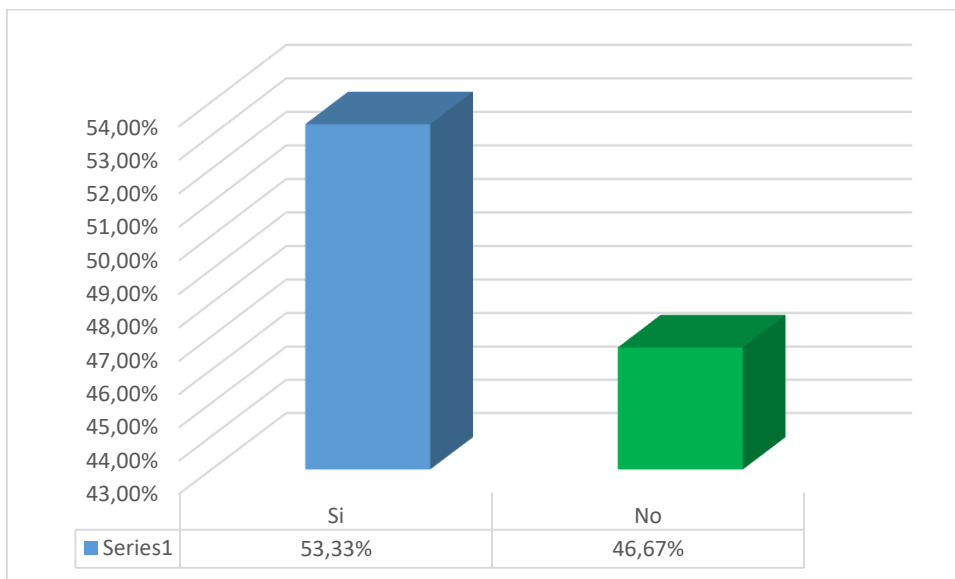
4. ¿Piensa, que se tiene, que aplicar la Agencia una metodología para identificar, cuantificar y controlar el riesgo crediticio en una manera fácil y efectiva?

Tabla 8. Metodología para cuantificar y controlar el riesgo crediticio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53.33%
No	7	46.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Ilustración 13. Metodología para cuantificar y controlar el riesgo crediticio



Fuente: Encuesta

Análisis:

El 53% del 100% de encuestados indican, que la cooperativa, necesita una metodología para identificar, cuantificar y controlar el riesgo crediticio en una manera fácil y efectiva, y el 46.67% dijo no, de forma, que la cooperativa en estudio necesita la aplicación de una metodología para identificar, cuantificar y monitorear el riesgo permite cumplir adecuadamente las expectativas toda la agencia.

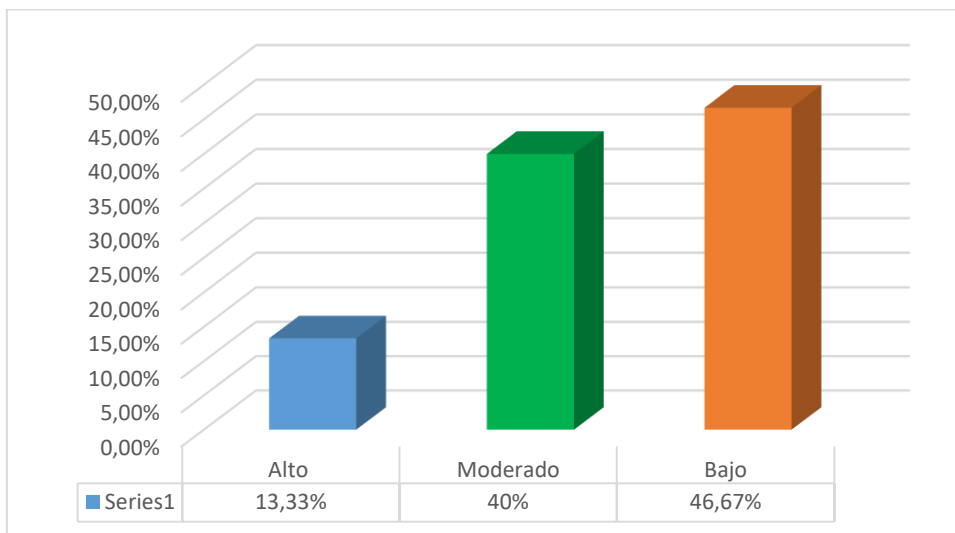
5. ¿Cuál es el nivel de riesgo que existe en la Cooperativa?

Tabla 9. Nivel de riesgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	13.33%
Moderado	6	40%
Bajo	7	46.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Ilustración 14. Nivel de riesgo



Fuente: Encuesta

Análisis:

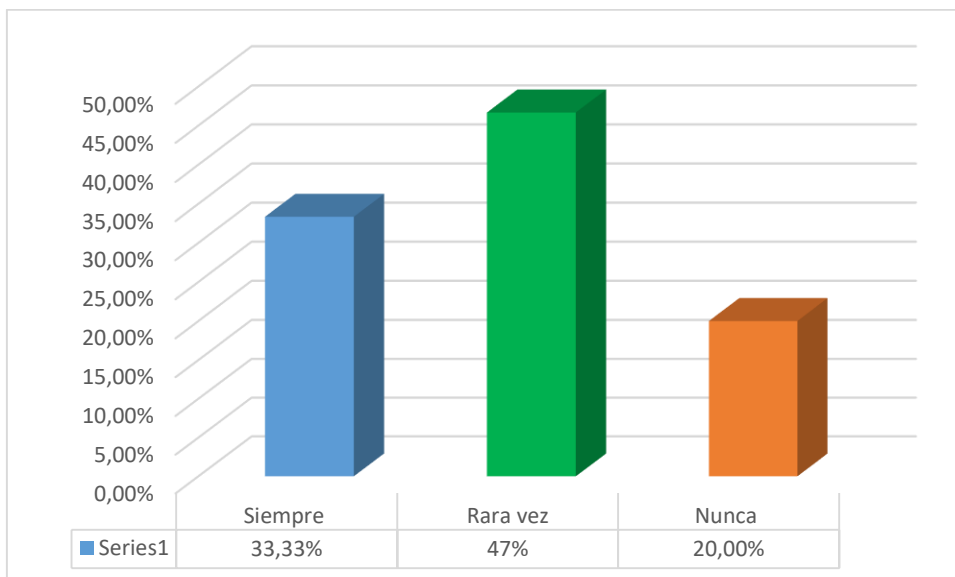
El 13.33% indicó, que el nivel de riesgo de la cooperativa en estudio es alto, el 40% moderado, y el 46.67% tiene riesgo bajo, esto indica, que la cooperativa, se encuentra estable.

6. ¿La cooperativa presenta problemas de morosidad?

Tabla 10. Problemas de morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	33.33%
Rara vez	7	47%
Nunca	3	20.00%
Total	15	100.00%

Ilustración 15. Problemas de morosidad



Fuente: Encuesta

Análisis:

El 33.33% de los encuestados mencionaron, que siempre presenta problemas de morosidad, el 47% rara vez y el 20% nunca, estos resultados muestran, que la empresa tiene un problema en recuperación de cartera, esto genera un riesgo latente para la cooperativa debido, que tiene la posibilidad de no recuperar ese valor del crédito.

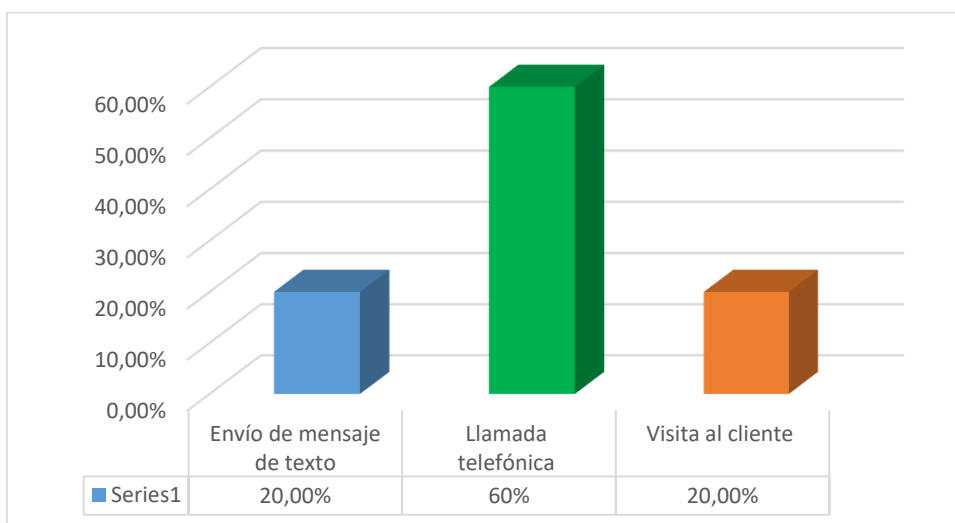
7. ¿Cuál de las siguientes opciones considera la más adecuada para la recuperación de cartera?

Tabla 11. Recuperación de cartera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Envío de mensaje de texto	3	20.00%
Llamada telefónica	9	60%
Visita al cliente	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Ilustración 16. Recuperación de cartera



Fuente: Encuesta

Análisis:

El 20% considera, que el envío de mensajes de texto es una alternativa más adecuada para la recuperación de cartera, el 60% indicó, que la llamada telefónica, el 20% dijo la visita al cliente, resultado, que el mayor número de encuestados considera, que la llamada telefónica sería la más efectiva por la facilidad y rapidez de uso.

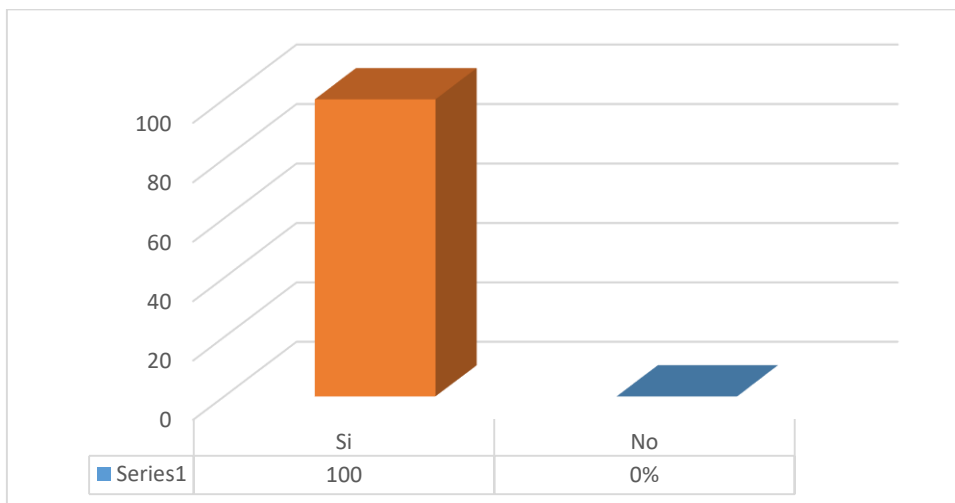
8. ¿La cooperativa San Francisco posee un manual de políticas de crédito?

Tabla 12. Posee un manual de políticas de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100
No	0	0%
Total	15	100.00%

Fuente: Encuesta

Ilustración 17. Posee un manual de políticas de crédito



Fuente: Encuesta

Análisis:

El 100% de encuestados indicaron, que la cooperativa San Francisco posee un manual de políticas de crédito, resulta favorable para la organización.

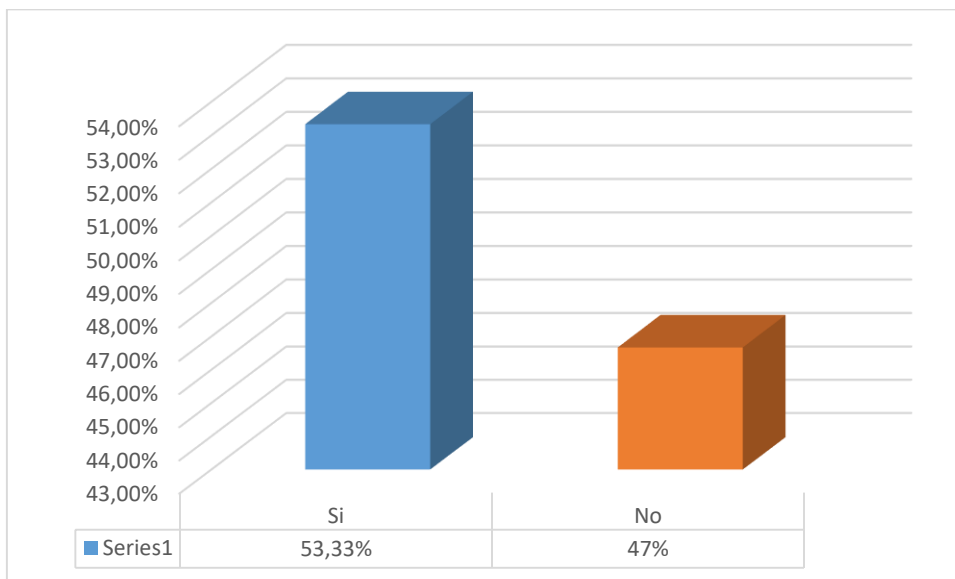
9. ¿Considera, que tiene, que mejorar los procesos de crédito y cobranza de la cooperativa San Francisco?

Tabla 13. Se tiene que mejorar los procesos de crédito y cobranza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53,33%
No	7	47%
Total	15	100,00%

Fuente: Encuesta

Ilustración 18. Se tiene que mejorar los procesos de crédito y cobranza



Fuente: Encuesta

Análisis:

El 53.33% de los encuestados consideran que, se tiene que mejorar los procesos de crédito y cobranza de la cooperativa San Francisco, y el 47% indica que no, esto indica que el mayor número de encuestados indica que hay que mejorar los procesos debido que no aportan los resultados.

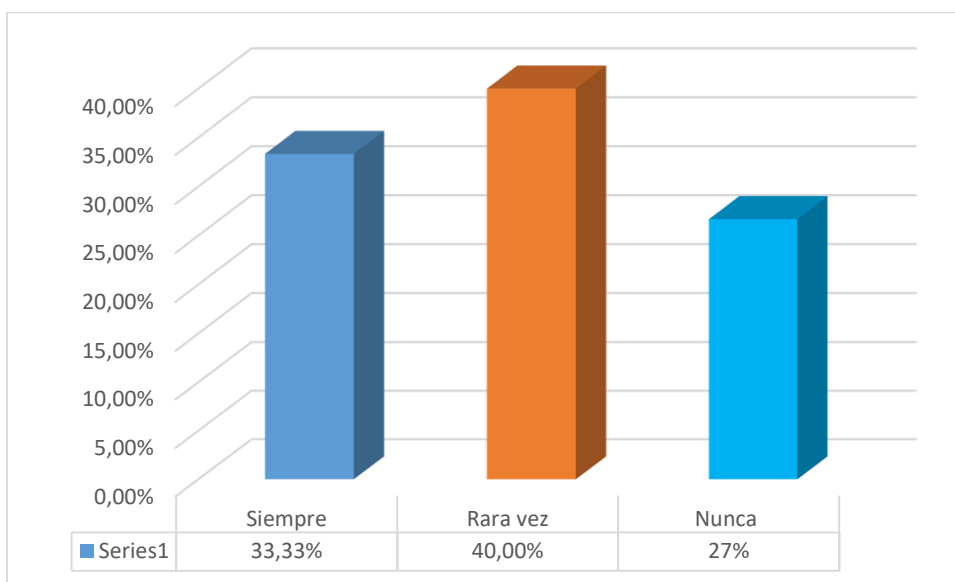
10. ¿Considera, que se cumplen los procesos estipulados en el manual de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco?

Tabla 14. Cumplimiento de procesos de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	33,33%
Rara vez	6	40,00%
Nunca	4	27%
Total	15	100,00%

Fuente: Encuesta

Ilustración 19. Cumplimiento de procesos de crédito



Fuente: Encuesta

Análisis:

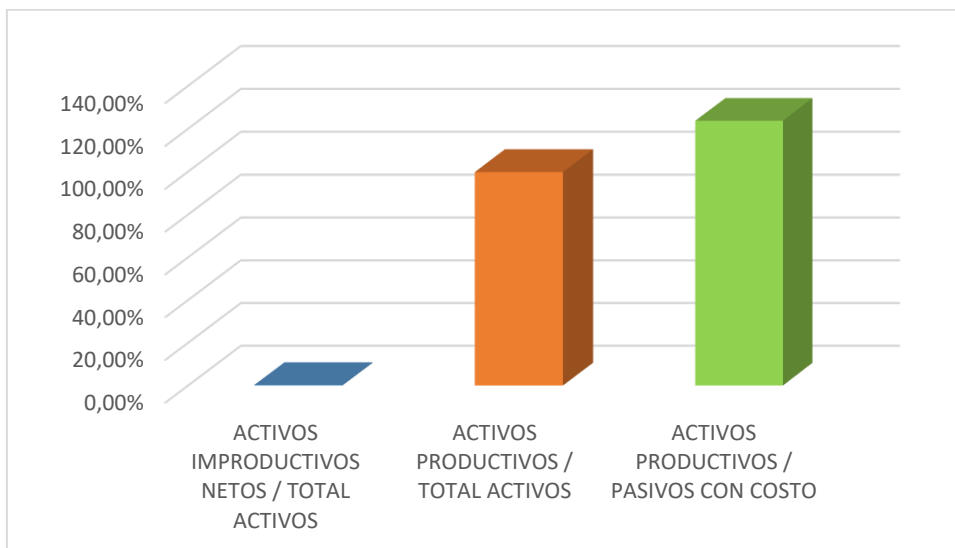
El 33.33% considera que, se cumplen los procesos estipulados en el manual de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, el 40% indica que rara vez y el 27% nunca, lo que resalta, que la cooperativa hace caso omiso al cumplimiento de las políticas establecidas.

3.3. Análisis de indicadores

Tabla 15. Estructura y calidad de activos

ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	0.21%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	99.79%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	123.69%

Ilustración 20. Estructura y calidad de activos



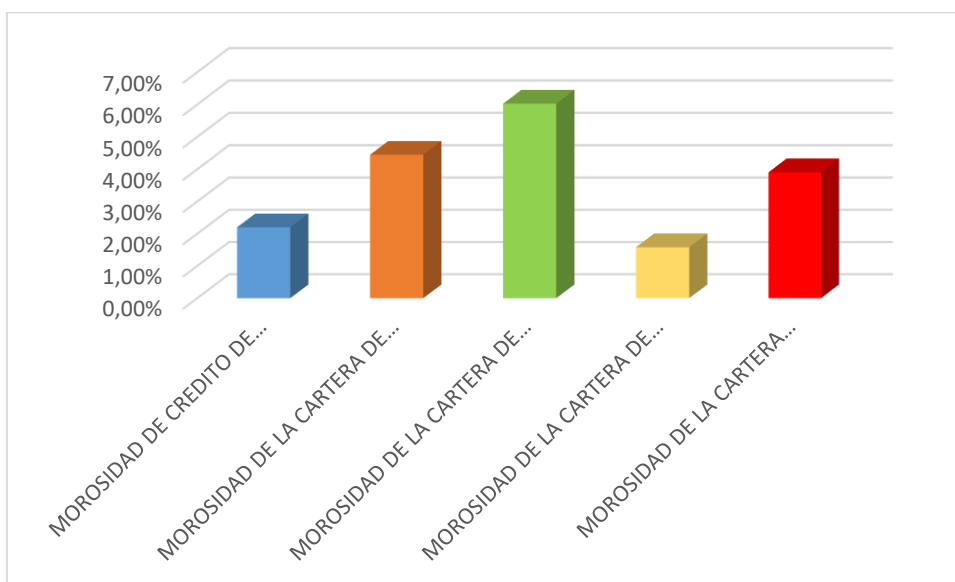
Análisis:

La estructura y calidad de activos de la Cooperativa San Francisco indica que la proporción de activos improductivos netos es de 0.21, es decir la entidad es eficiente en la colocación de sus recursos en activos productivos, por otra parte la proporción de los activos productivos netos tiene 99.79% es decir es eficiente en la colocación de créditos en el mercado, y en la utilización del pasivo con costo en relación a la productividad generada posee 123.69%, indica que la cooperativa genera una mejor eficiencia en la colocación de recursos captados.

Tabla 16. Índice de morosidad

ÍNDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	2.20%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	4.45%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	6.03%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	1.58%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	3.91%

Ilustración 21. Índice de morosidad



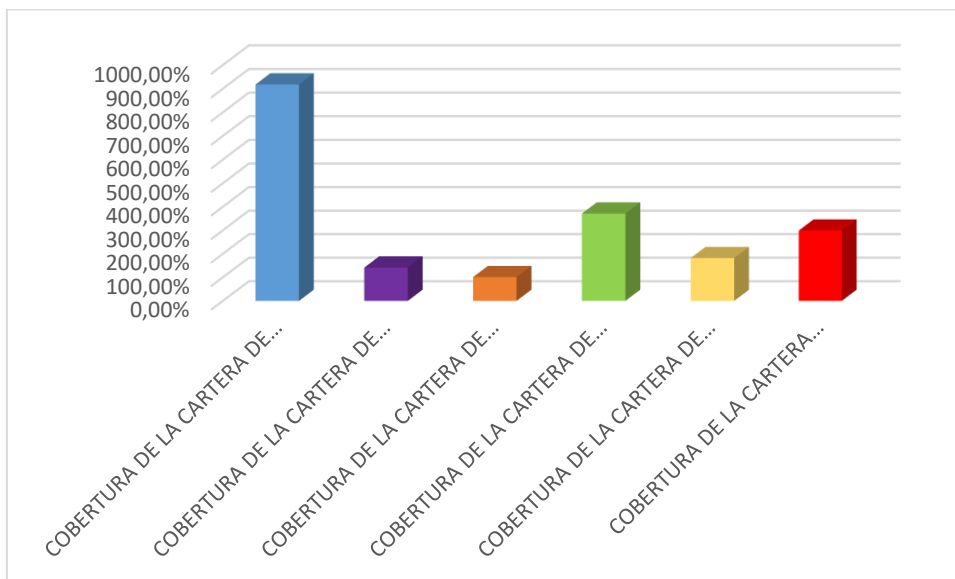
Análisis:

La morosidad de crédito de consumo prioritario posee 2.20%, es decir la empresa no tiene problemas en la recuperación de la cartera de crédito consumo prioritario, por su parte la morosidad de la cartera de crédito inmobiliario posee 4.45%, en morosidad de la cartera de microcrédito posee 6.03%, en morosidad de la cartera de consumo ordinario posee 1.58%, la cooperativa no tiene problema de recuperación de cartera debido que posee índices muy bajos.

Tabla 17. Cobertura de provisiones para cartera improductiva

COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	917.67%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	141.77%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO	101.17%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	371.14%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	181.91%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	298.85%

Ilustración 22. Cobertura de provisiones para cartera improductiva



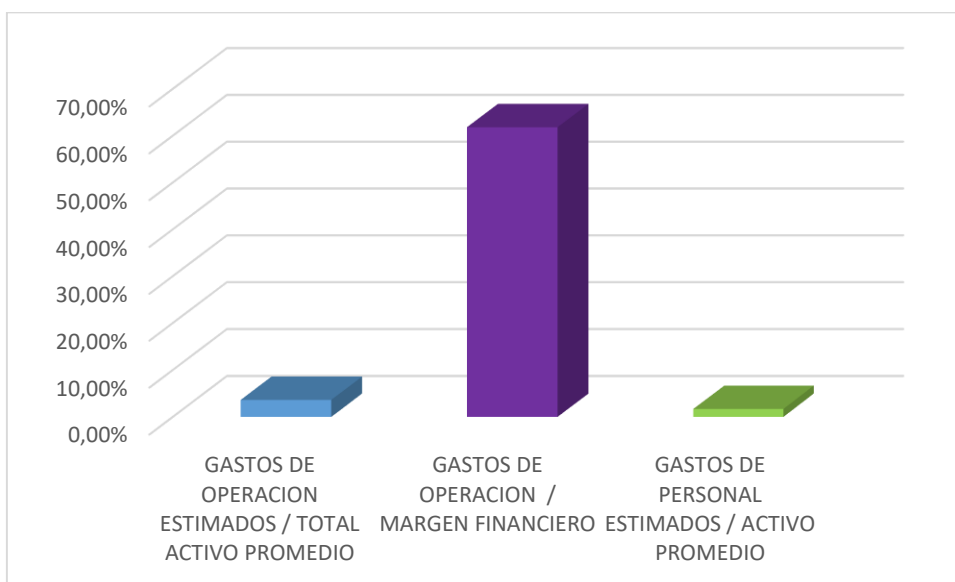
Análisis:

En la cobertura de provisiones para cartera improductiva, se observa que el 917.67% es de cobertura de la cartera de crédito comercial prioritario, es decir un alto porcentaje de la cartera de crédito comercial prioritario registra problemas de incobrabilidad en la entidad, por su parte, al igual que la de consumo prioritario con 141.77%, el inmobiliario tiene 101.17%, el de microcrédito tiene 317.14% y el de consumo ordinario 101.17%.

Tabla 18. Eficiencia microeconómica

EFICIENCIA MICROECONÓMICA	
GASTOS DE OPERACIÓN ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	3.62%
GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO	61.81%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1.69%

Ilustración 23. Eficiencia microeconómica



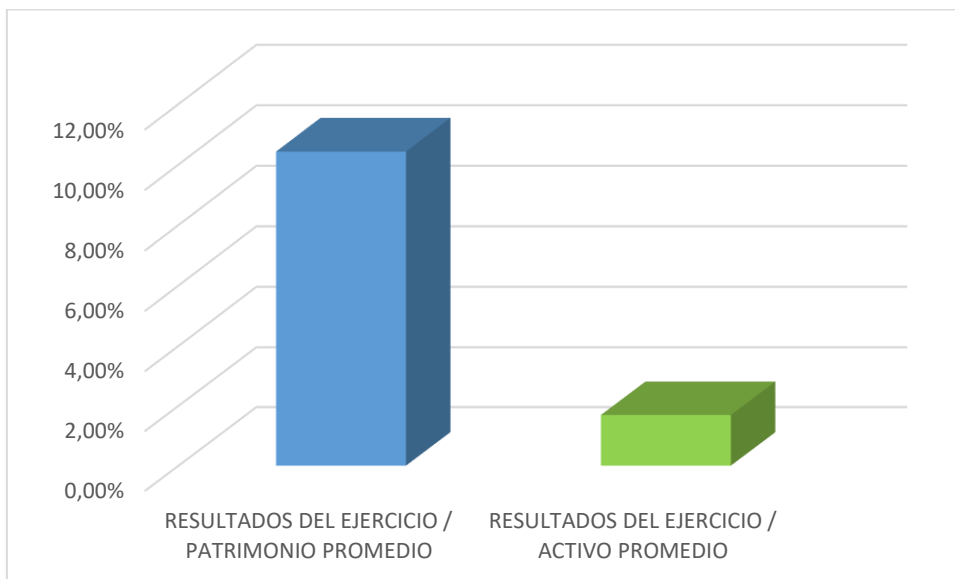
Análisis:

La eficiencia microeconómica de la cooperativa indica que la eficiencia operativa es de 3.62% la cooperativa destina mayores recursos para la administración de sus activos, por su parte el grado de absorción del margen financiero neto posee 61.81% es decir no genera los suficientes ingresos que ayuden a cubrir sus gastos operativos, mientras que en eficiencia administrativa de personal posee 1.69% la entidad no genera mayores recursos en personal para administrar sus activos.

Tabla 19. Rentabilidad

RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	10.42%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	1.69%
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPÓSITOS A LA VISTA + DEPÓSITOS A PLAZO)	81.19%
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	13.79%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	2.24%

Ilustración 24. Rentabilidad



Análisis:

Los indicadores de rentabilidad indica que el ROE de la cooperativa posee 10.42% suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas, mientras que el ROA posee de 1.69%, es decir no genera los suficientes ingresos que permitan fortalecer el patrimonio.

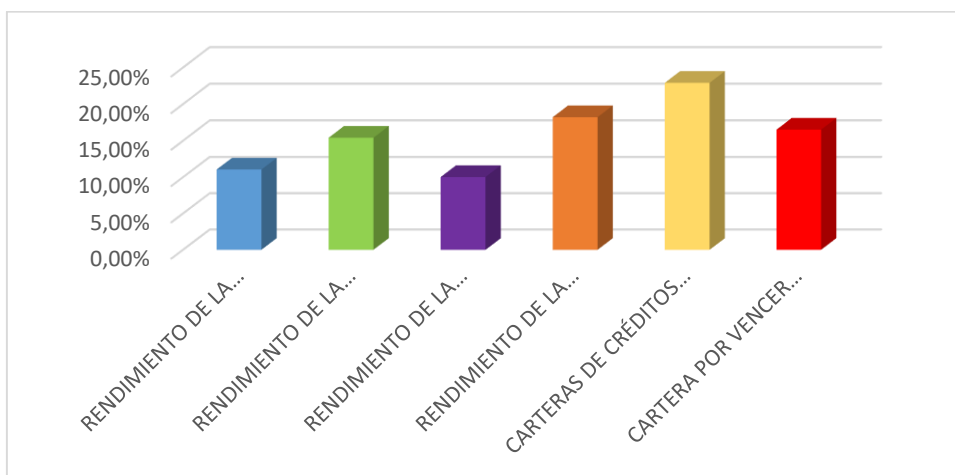
Por su parte la intermediación financiera posee 81.19% es más eficiente en la colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos a la vista y a plazo que receipta. Mientras que en eficiencia financiera posee 13.79%, es decir la ganancia por el proceso de intermediación (colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos) es más eficiente en relación al patrimonio promedio.

Tabla 20. Rendimiento de la cartera

RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	11.06%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	15.42%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	10.02%

RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	18.23%
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	22.91%
CARTERA POR VENCER TOTAL	16.52%

Ilustración 25. Rendimiento de la cartera



Análisis:

El rendimiento de la cartera está conformado por rendimiento de la cartera de créditos comercial prioritario por vencer la cual posee 11.06% es decir, se evidencia una mayor ganancia respecto a los intereses cobrados sobre la cartera de crédito comercial prioritario otorgada eficientemente, en rendimiento de la cartera de créditos de consumo prioritario por vencer posee 15.42% es decir, se evidencia una mayor ganancia respecto a los intereses cobrados sobre la cartera de crédito consumo prioritario otorgada eficientemente, el rendimiento de la cartera de crédito inmobiliario por vencer posee 10.02, la rendimiento de la cartera de microcrédito por vencer posee 18.23% y la carteras de créditos reestructuradas posee 22.91%, es decir la cooperativa posee una mayor ganancia respecto a los intereses cobrados sobre la cartera de crédito reestructurado eficientemente.

Tabla 21. Liquidez

LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	47.78%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO	
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	15.11%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	16.47%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	100.21%
ÍNDICE DE CAPITALIZACIÓN NETO: FK / FI	16.43%

Análisis:

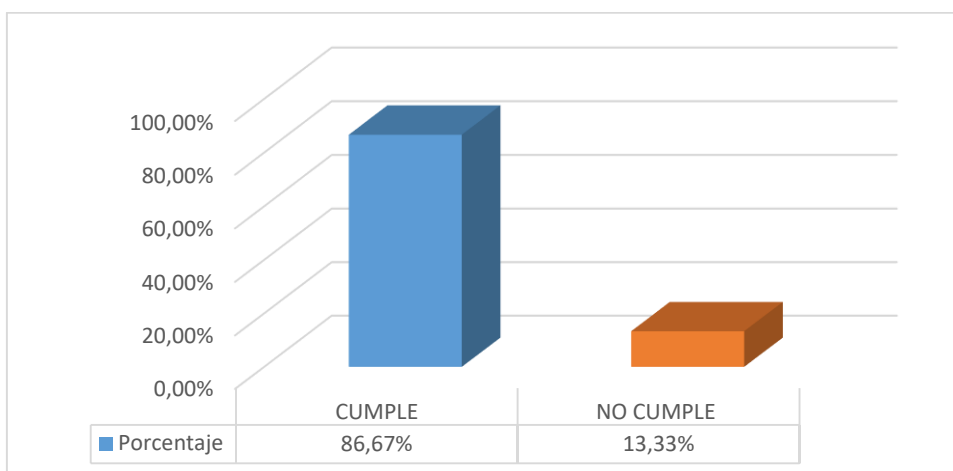
La liquidez de la cooperativa muestra que posee 47.78% la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje. Por otro lado, la vulnerabilidad del patrimonio posee 15.11% la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

Análisis a las políticas de crédito**Tabla 22.** Fichas de observación

DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
Tiene definidos los objetivos empresariales	X	
Se encuentra segmentado los consumos	X	
Se encuentran descritas las funciones y responsabilidades de cada departamento	X	
El departamento de crédito y cobranza de la cooperativa cuenta con políticas establecidas	X	
El departamento de crédito cuenta con políticas de análisis para el sujeto de crédito	X	
Cuenta con algún método para minimizar el riesgo de un cliente moroso		X
Cuenta con políticas para buró de información crediticia	X	
Fijación de condiciones de pago	X	

Recuperación de cuentas por cobrar		X
Informe del pago al departamento de ventas	X	
Negociación de aplazamientos	X	
Identificación de deudas	X	
Evaluación del crédito	X	
Políticas para la gestión de cobranza administrativa	X	
Políticas para el refinanciamiento y reestructuración de créditos	X	
TOTAL	13	2
Porcentaje	86,67%	13,33%

Ilustración 26. Ficha de observación



Análisis:

Mediante la aplicación de la ficha de observación a jefe de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito, se pudo observar que la cumple con 86.67% de las políticas de crédito, mientras que el 13.33% no cumple, resalta que la cooperativa al encontrarse en el segmento 1 está obligada a cumplir con las políticas de crédito, pero hay que recalcar que existe un considerado porcentaje de incumplimiento lo que, se recomienda tomar su respectiva corrección.

3.4. Propuesta de actualización de manual de crédito

Con la propuesta del siguiente manual de crédito, mitiga el nivel de riesgo de la cooperativa, debido que después del análisis del manual otorgado por la institución, se pudo observar que poseen políticas generales de crédito, es por eso que, se reestructura el manual de una forma más detallada para cada área de crédito.

Objetivo

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

Roles y responsabilidades

Conforme a la normativa vigente y los principios de buen gobierno, el concejo de administración es el órgano encargado de dictar las políticas bajo las cuales, se gestiona el riesgo de crédito. El comité de administración Integral de Riesgo es el encargado de proponer los límites para la administración del riesgo de crédito. La gerencia general, por su parte, es responsable de definir las estrategias de cada fase descrita en el alcance de este manual para lo cual dispone la ejecución de los distintos procesos a través de las jefaturas de negocios, operaciones, riesgos, legal y financiero.

Consejo de administración

8. Dictar las políticas de crédito con sujeción a las disposiciones contenidas en la ley, la normativa vigente y el estatuto.
9. Aprobar los límites de endeudamiento grupal para los empleados de la entidad relacionados, con el proceso de crédito y la gestión de captaciones

10. Conocer y aprobar las solicitudes de crédito de las personas vinculadas a la cooperativa.
11. Conocer los informes de gerencia general sobre riesgo de crédito que tiene al menos el cumplimiento de metas en colocaciones y cobranzas;
12. Aprobar el Manual de Crédito;
13. Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria luego de un proceso de auditoría o ante una disposición expresa; y,
14. Autorizar compras de cartera sobre la base de los informes de las Unidades de Negocios, Riesgos y Financiero, referidos a impacto en la morosidad, requerimiento de provisiones y costo beneficios; bajo el siguiente detalle:

Tabla 23. Compras de cartera

Tipo de entidad	Monto máximo de compras
Casas comerciales y originadoras	USD 5.000.000
Cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y bancos	USD 2.000.000
Entidades en proceso de fusión o liquidación	USD 500.000

Las compras superiores son autorizadas por la Asamblea de Representantes.

Comité de Administración Integral de Riesgos

5. Aprobar y presentar al Consejo de Administración el informe de la Unidad de Riesgos, referido al cumplimiento de las políticas y estado de la cartera

vigente, incluidas las operaciones refinanciadas, reestructuradas, castigadas y vinculadas;

6. Analizar y proponer al Consejo de Administración las metodologías para la gestión de créditos;
7. Recomendar al Consejo de Administración la aprobación de este manual; y,
8. Evaluar los problemas ocasionados por incumplimiento de políticas, procesos y procedimientos a fin de recomendar a la administración medidas para mitigar riesgos.

Gerencia general

4. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en este manual;
5. Presidir el Comité de Crédito de la Cooperativa; y,
6. Poner en conocimiento del Consejo de Administración los refinanciamientos y reestructuraciones efectuadas y el seguimiento a su comportamiento de pago, de forma trimestral.

Departamento de negocios

7. Establecer las metas para la gestión de los negocios de la Cooperativa;
8. Monitorear el cumplimiento de las metas;
9. Proponer y ejecutar acciones de mejora continua del proceso de crédito;
10. Verificar la correcta implementación de los procesos y políticas dispuestas en este manual;
11. La Unidad de Negocios en coordinación con la Unidad de Riesgos define estrategias de colocación de créditos, a través de campañas especializadas por destino de crédito, actividad económica o mercado específico; y,
12. Niveles de Aprobación:

Departamento de marketing

5. Proponer planes para el crecimiento y posicionamiento de la Cooperativa en la gestión de negocios a través del diseño de productos, campañas de colocación, nuevos mercados.
6. Evaluar los resultados de nuevos productos y mercados en campo. a fin de emitir alertas tempranas que permitan que la Cooperativa tome decisiones a tiempo;
7. Segmentar y perfilar los clientes para definir las estrategias de publicidad y promoción, así como la selección de los mercados Objetivos.
8. Análisis de la Competencia de sus productos y servicios

Departamento de cobranza

9. Establecer las metas para la gestión de cobranzas de la Cooperativa;
10. Proponer planes para potencializar la recuperación de créditos morosos;
11. Monitorear el cumplimiento de las metas;
12. Proponer y ejecutar acciones de mejora continua del proceso de cobranzas;
13. Evaluar los resultados de las estrategias Implementadas y emitir alertas tempranas que permitan que la Cooperativa tome decisiones a tiempo;
14. Verificar la correcta implementación de los procesos y políticas dispuestas en este manual;
15. La Unidad de Cobranzas en coordinación con Unidad de Negocios define estrategias de cobranzas, a través de campañas especializadas; y,
16. Monitorear los avances de los procesos de cobranza preventiva, administrativa, extrajudicial y judicial.

Unidad de riesgo

4. Presentar al Comité de Administración Integral de Riesgos el informe sobre el cumplimiento de las políticas y estado de la cartera vigente, incluidas las operaciones refinanciadas, reestructuradas, castigadas y vinculadas:
5. La Unidad de Riesgos de la Cooperativa levanta la información y evaluar la exposición al riesgo por producto, mercado, segmento, sector económico, tipo de crédito, agencia, nivel de aprobación, y gestor de negocios;
6. La Unidad de Riesgos evalúa el comportamiento de la mora por sector económico y propone estrategias para eliminar, disminuir, aceptar o trasladar el nivel de riesgo identificado; y,
7. La Unidad de Riesgos, sobre la base del análisis costo-beneficio, recomienda la contratación de pólizas de seguros o retro- garantías para cubrir la incapacidad de pago de los deudores derivadas de calamidades o eventualidades con este/esta o su negocio.

Departamento de operaciones

6. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones normativas y operativas que constan en este manual;
7. Coordinar con la Unidad de Negocios sobre aspectos ocasiona riesgo operativo en el proceso de crédito, a fin de que, se establezcan las mejoras que, se consideren necesarias;
8. Atender y homologar los procedimientos de crédito en el back Office a nivel nacional, sean éstos: visado de documentos, archivo, custodia y desembolso de créditos, al momento de aplicación.

9. Realizar verificaciones telefónicas o mediante páginas web de información relacionada con deudores y garantes; y,
10. Llamar a socios y garantes para comunicarles que los préstamos, se encuentran aprobados.

Asesoría jurídica

4. Atender las consultas sobre dudas legales en materia de crédito realizadas por la Unidad de Negocios;
5. Revisar la documentación del sujeto de crédito, como escrituras para hipotecas, poderes, certificados de gravámenes, convenios interinstitucionales y otros, para lo cual emite el informe jurídico correspondiente: y.
6. La Unidad de Cobranzas en coordinación con el Asesor Jurídico resuelven estrategias en materia de procesos judiciales y establecen conjuntamente estrategias legales generales y estandarizadas que apoyen la cobranza.

Gestores de negocios

8. Cumplir con todas las disposiciones y procedimientos descritos en este manual;
9. Cumplir con diligencia las metas que le establezca la Cooperativa;
10. Promocionar y comercializar los productos y servicios que oferta la Cooperativa;
11. Asesorar a los socios en el buen uso de los recursos que le entrega la Cooperativa;

12. Analizar y verificar la información financiera y no financiera del socio al momento de aplicar las metodologías dispuestas para el efecto, ciñéndose a la verdad y bajo el compromiso ético y legal suscrito con la Cooperativa;
13. Realizar un adecuado levantamiento de información en campo; y,
14. Recuperar la cartera de crédito conforme a las disposiciones dictadas por la Unidad de Cobranzas.

Políticas de crédito para deudores y garantes

1. Los créditos son otorgados en las ciudades y periferias en donde la Cooperativa San Francisco Ltda. Tenga influencia comercial y gestión de recuperación, Para las solicitudes de crédito las cuales, se encuentren fuera de la cobertura geográfica quedara a criterio y análisis de la comisión de aprobación, Gerencia General.
2. Para acceder a un crédito paralelo, se considera al menos estar cancelado el 30% del capital de la operación vigente.
3. Se otorga más de una operación de crédito a un mismo socio, en tanto le permita su capacidad de pago y conserve como mínimo Su calificación de riesgo en "A"
4. Al momento que los socios presentan un porcentaje del 20% es posible realizar novaciones de sus operaciones de crédito.
5. No, se renueva operaciones refinanciadas o reestructuradas en la Cooperativa o en otras entidades del sistema financiero.
6. Para créditos hipotecarlos es obligatorio adjuntar el certificado de desgravámenes y el informe jurídico.

7. Los créditos derivados de campañas de colocación con base en las estrategias de retención, rentabilización, referenciación, recuperación, reactivación y relación otorgan sin garantías, conforme las estrategias y excepciones que defina el Comité de Crédito.
8. Se otorgan créditos con base a la capacidad de pago del deudor, calculada en un máximo del ingreso neto en caso de microcréditos, consumo, vivienda y comercial a excepción del crédito Rotativo que, se toma en cuenta dos veces el capital de trabajo.
9. Las condiciones de tasa, plazo y monto por producto de crédito son determinados por el Comité ALCO y, se efectúa los límites por productos definidos en este manual. NO, se fija tasas preferenciales para créditos individuales;
10. El Comité ALCO propone estrategias de fortalecimiento patrimonial a través de considerar niveles de aportación y/o incremento del fondo ir repartible de reservas;
 - a) Todos los sujetos de crédito que soliciten operaciones de crédito de consumo y microcrédito son analizados a través del modelo score Institucional,
 - b) La sumatoria de todos los saldos de los créditos contratados por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones; sus respectivos cónyuges y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad (primos, tíos, Tíos-abuelos, sobrinos-nietos, Tatarabuelos, tataranietos y Tíos-abuelos políticos y sobrinos-nietos políticos) y segundo de afinidad

(abuelo y hermano del conyugue), no excede el 10% del patrimonio técnico constituido el año anterior al de la fecha de otorgamiento.

c) Ningún crédito individual puede superar el 1% del patrimonio técnico constituido calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos; este límite es hasta el 2% previa autorización del consejo de Administración.

11. Para acceder a un crédito, los empleados relacionados con el proceso de crédito y directivos de la Cooperativa cuenta con la aprobación del Consejo de Administración.

12. Para los empleados que soliciten una operación de crédito el departamento de riesgos elabora un informe de análisis crediticio el cual tiene, que ser revisado por la Gerencia General.

13. Para acceder a un crédito, deudores y garantes solidarios no tiene antecedentes de juicios por dinero, estafa o constar en listas de control, y delitos en general: como titular.

14. Para acceder a un crédito no tiene saldos castigados vigentes mayores a doscientos dólares en el sistema financiero nacional y casas comerciales;

15. Los socios pueden efectuar abonos o precancelar sus operaciones de crédito en cualquier momento;

16. La Administración de la Cooperativa asegura que los créditos sean concedidos por medio de las metodologías que corresponde a la naturaleza de cada tipo de crédito;

17. El proceso de aprobación de los créditos, efectúa por montos y por nivel de riesgo conforme las recomendaciones del Comité de Administración Integral

de Riesgo. Los niveles de aprobación pueden revisarse de manera general o limitarse de manera particular.

18. Los comités de aprobación son conformados por los siguientes cargos:
 - a) Gestor de negocios
 - b) Gerente de negocios o Coordinadores de oficinas en conjunto
 - c) Analista de crédito
 - d) Gerencia General o Jefe de Negocios
 - e) Comité Especial
19. Aplica nivel de excepción de acuerdo con el tipo de política de Crédito.
20. Los socios que reflejen en estado de rechazado son analizados previo comité con el analista.
21. Todo crédito vinculado y/o relacionado es aprobado por el Consejo de Administración, con base en el informe de la Unidad de Riesgos relacionada con el cumplimiento de los límites dispuestos en este manual.
22. El gestor de negocios no establece ningún tipo de relación comercial con los socios de la Cooperativa en ninguna circunstancia, ni a través de terceros;
23. No realiza operaciones de crédito por sobre los cupos definidos en este manual;
24. Todo saldo de capital pendiente de pago luego de 1,080 días es castigado; y, cualquier otra operación irrecuperable que, se mantenga con calificación E y, que se encuentre provisionada en un 100% y, se haya efectuado todas las acciones necesarias para su recuperación, se castiga previa autorización al consejo de administración y notificación a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

25. Ningún crédito tiene garantías cruzadas.
26. Los convivientes que no estén legalmente reconocidos ingresan como garante solidario codeudor, sin excluir al garante que por la naturaleza de la operación requiera.
27. Para los socios que presenten declaración juramentada y conviven con otra persona diferente al que conste en la cedula de identidad ingresan Como garante solidario codeudor, sin excluir al garante que por la naturaleza de la operación requiera.
28. La Cooperativa otorga créditos con las garantías dispuestas en la siguiente matriz de Garante.
29. Los avalúos de los inmuebles para créditos hipotecarios está elaborados por peritos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y, en caso de no existir alguno que cumpla esta condición, por peritos calificados por la Superintendencia de Bancos.
30. No, se libera garantías hipotecarias, preñarlas o cash colateral, mientras existan saldos pendientes de préstamos, intereses, comisiones, ya sea directa o indirectamente.
31. Todo deudor natural, tiene seguro de desgravamen durante la vigencia de la operación de crédito. Para los deudores que no tengan cobertura de seguro de desgravamen (personas naturales mayores a 65 años), se requiere de un garante solidario, codeudor o hipoteca.
32. Las garantías hipotecarlas para créditos de vivienda debe cubrir al menos el 140% del valor financiado. Para efectos de la aplicación de esta política, los avalúos no tienen una fecha mayor a tres meses a la fecha de su aprobación,

la primera vez, para novaciones el avalúo tiene vigencia de hasta veinte y cuatro meses.

33. Los avalúos de los créditos hipotecarios, se actualizan al menos cada cinco años durante la vigencia del crédito,
34. Las garantías prendarias cubren al menos el 140% del valor financiado Para efectos de la aplicación de esta política, los avalúos no tienen una fecha mayor a tres meses a la fecha de su aprobación.
35. Las garantías hipotecaria y prendaria tienen un seguro de incendio y contra todo riesgo respectivamente por el tiempo de crédito.
36. Los avalúos prendarios no tienen una fecha mayor a tres meses a la fecha de su aprobación, la primera vez, para novaciones el avalúo tiene vigencia de hasta un año.
37. La Cooperativa acepta únicamente primera hipoteca;
38. Se constituye primera hipoteca abierta y prohibición voluntaria de enajenar y gravar bienes inmuebles a favor de la Cooperativa, y de los bienes inmuebles que no posean limitaciones de dominio y consten como cuerpos ciertos debidamente determinados en la escritura matriz.
39. En los casos de acciones y derechos de bienes inmuebles no, se constituye hipoteca, excepción hecha de que, se consolide la propiedad en un ciento por ciento.
40. Los apoderados firman como garante codeudores de las deudas que contraen a nombre de sus poderdantes el cual tiene que presentar los mismos documentos del garante.

41. En el caso de contar con una actividad informal el cual no puede justificar con ningún documento cuenta con la ficha de levantamiento de Información con los respectivos cruces de información.
42. Los miembros de los consejos de administración y vigilancia, el gerente y los empleados de la Cooperativa no puede ser garantes de créditos otorgados por esta.
43. La prelación de cobro de las operaciones de crédito es la siguiente:
- a) Honorarios abogados.
 - b) comisiones de cobro.
 - c) intereses de mora.
 - d) intereses normales y, capital pendiente.

Políticas para la Gestión de cobranzas administrativas

1. Los gestores de negocios administran la cartera vencida hasta 60 días vencidos, al 61 día, se traspasa al área de cobranzas con su respectivo informe por parte del Gerente o Coordinador de Oficina, Todos los créditos vencidos cuentan con al menos una estrategia de cobranza, conforme lo determine el proceso;
2. Los compromisos de pago con los socios morosos solo pueden afectar a las cuotas vencidas; por ningún motivo el ejecutor de la cobranza pacta o negocia pago de cuotas con Vencimientos futuros;
3. Por ninguna razón el personal de la Cooperativa "San Francisco' Ltda. puede cobrar a los socios valores no dispuestos por la Cooperativa.
4. La entidad cobra aquellos rubros enmarcados en la normativa vigente;

Políticas para refinanciamiento

1. Las operaciones de créditos, se refinancia a solicitud del socio;
2. Aplica únicamente a aquellas operaciones que presenten calificación de riesgo de hasta "82";
3. Se refinancia únicamente el saldo pendiente del capital otorgado de la operación, sin contar intereses normales, mora o gastos de cobranza; (generar un procedimiento incluir parte contable)
4. Los intereses normales y de mora, así como los gastos de cobranza es cobrados en un acuerdo de pago paralelo en un plazo no mayor al establecido para el caso del refinanciamiento y, por ningún concepto, genera nuevos intereses; y,
5. Ningún crédito Vinculado o Relacionado es refinanciado.
6. Los créditos refinanciados son aprobados por Consejo de Administración con informe de Riesgos.

Políticas para reestructuraciones

1. Las operaciones de créditos, se reestructura a solicitud del socio;
2. Puede efectuarse reestructuraciones a operaciones de crédito con nivel de riesgo desde
3. Se reestructura únicamente el saldo pendiente del capital otorgado de la operación, sin contar intereses normales, mora o gastos de cobranza;
4. Los Intereses normales y de mora, así como los gastos de cobranza puede ser cobrados en un acuerdo de pago paralelo en un plazo no mayor al establecido para el caso de la reestructuración y, por ningún concepto, genera nuevos intereses;

5. No puede reestructurarse las operaciones vinculadas;
6. Para ejecutar una reestructuración, se tiene que mantener o mejorar las garantías;
7. Para la reestructuración, se efectúa la consolidación de todas las deudas que el sujeto o sociedad conyugal de crédito mantenga con la Cooperativa.
8. La reestructuración no tiene efecto en la calificación de riesgo que tuviese la operación al momento de la reestructuración, en el caso de que las operaciones tengan distinta calificación de riesgo, prevalece la peor calificación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo procede al momento que el deudor haya efectuado el pago de por lo menos tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continúa el proceso de deterioro en la calificación;
9. Las operaciones pueden ser reestructuradas por una sola vez; y,
10. No, se aplica las reestructuraciones como práctica recurrente en el proceso de recuperación de cartera.

CONCLUSIONES

- Después del exhaustivo análisis de las políticas de crédito manejadas por la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco, se pudo observar que maneja un manual con políticas de crédito general, sin especificar detalladamente por área.
- También pueden indicar que la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco no basa sus operaciones crediticias en las políticas establecidas, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes.
- En cuanto a la liquidez puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la cooperativa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionados, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras, pero en Cooperativa San Francisco al constatar que existe un reducido nivel de liquidez (mismo que fueron verificado numéricamente en los capítulos), se identificaron problemas.

RECOMENDACIONES

Ante las conclusiones receptadas, se recomienda lo siguiente:

- A la cooperativa, se recomienda rediseñar las políticas de crédito y cobranza que sirva de soporte para la toma de decisiones crediticias a fin de establecer una herramienta que contribuya a la solución de problemas y al encaminamiento de la empresa a un desarrollo continuo. Con políticas técnicamente establecidas la empresa, se ve obligada a capacitar al personal en este tipo de temas, lo cual genera el tener personal eficiente, que ayude a mejorar todo el proceso crediticio.
- A los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, se recomienda cumplir con las políticas establecidas por la institución.
- A los empleados de la institución, se recomienda informarse de las políticas establecidas con el fin, de cumplir eficientemente y eficazmente con los objetivos propuestos por la institución.

Referencias

- Angulo , L. E. (2015). *Metodología cuantitativa*. Lima. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Asamblea Nacional Constituyente. (2002). *Auditoría de gestión*. Ecuador.
- Azama, G. (2009). *“Economía solidaria y reterritorialización de la economía, un desafío a la solidaridad, un objetivo para la ecología”*. Pampa.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* .
- Cardozo, H. (2011). *Contabilidad de entidades de economía solidaria*. Bogota: Litoperla Impresoras Ltd.
- CORDES. (2018). *Análisis Sobre el Sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador* . Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-credito-07.05.2018.pdf>
- Cordova, M. (2017). *Gerencia Financiera Empresarial*. Bogota.
- Cortés, C. M., & Iglesias , L. M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Ana Polkey. Obtenido de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Da Ros, G. (2017). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *Redalyc*, 37. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>
- Duran, R., Perez, X., & Duran, D. (2010). *Auditoría de Gestión*.
- Educación en Finanzas Personales . (2021). *Cuida tu futuro* . Obtenido de <https://cuidatufuturo.com/sistema-financiero-del-ecuador/>
- Gomez, B. S. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). México: Red Tercer Milenio . Obtenido de

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Hernandez, Fernandez, & Baptista. (1998). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw-hill.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo Galo. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito.

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2019). *SEPS*, 6. Obtenido de <https://www.seps.gov.ec/documents/20181/25522/559-2019-F.pdf/3ecd2028-80a5-4bc4-97b3-27d4185c81fe>

Líderes . (Enero de 2019). *Líderes*, 12. Obtenido de <https://revistalideres.ec/lideres/economia-popular-cooperativa-gana-participacion.html>

López, R. P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Tesis de grado, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Maldonado, M. (2011). *Auditoria de Gestión*. Quito: Producciones digitales Abya-Yala.

Manzano, V. (2015). *Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1548/1/76085.pdf>.

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2017).

- Montilla, G. O., & Herrera , M. L. (2006). El deber ser de la Auditoría. *Scielo*, 22(98), 28. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004
- Morales , N. A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del ecuador a través de la historia. *Ecuamed*, 29. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Morales, C. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, P. (24 de Agosto de 2015). (T. J. Fernando, Ed.) *Chakana Revista de Análisis de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*, 8, 16. Recuperado el Junio de 2018, de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/CHAKANA8.pdf>
- Ordoñez, G. E., Narvárez, Z. C., & Erazo , Á. J. (2020). El sistema financiero en Ecuador,herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 31. Obtenido de <file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-EISistemaFinancieroEnEcuadorHerramientasInnovadora-7439111.pdf>
- Pizarro , A. S., Ormaza, C. M., & Ruiz , M. M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Scielo*, 19. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200019&lng=es&nrm=iso
- Ramos, L. (2017). *GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA PARA LA EMPRESA "INMEGA"*.
- Rendon, R., Llopart, X., & Duran, D. (2001). *Auditoria de Gestión*.
- Ruiz, R. E. (2015). *La economía solcial y solidaria como modelo emergente del Ecuador*. Tesis de grado, Quito.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS . (2012). *Circulares de la Superintendencia de Bancos.*

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016).

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). Riesgos Crediticios. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/969764/Administraci%C3%B3n+Riesgo+de+Cr%C3%A9dito.pdf/340226ba-6064-4d1c-9790-9e0fd786de4f?version=1.0>

Vasquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua.* Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí: Uleam.

Yucra, L. (2012). *AUDITORIA DE GESTION: ECONOMIA,EFICIENCIA Y EFICACIA.*

Zambrano , I., Veliz, V., Escobar, M., & Armada, E. (2018). AUDITORÍA DE GESTIÓN: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria ISSN 2528-7842.*

Zambrano, I. (2018). Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador. *Impacto social. Scielo.*

ANEXO

1 ¿Considera usted que tiene sólidos conocimientos sobre el Riesgo crediticio?

Si ()

No ()

2. ¿Considera que al otorgar créditos de forma errónea o sin una adecuada gestión el riesgo crediticio incrementa?

Si ()

No ()

3. ¿Considera que es importante efectuar un análisis y evaluación del riesgo crediticio previo a la otorgación de créditos?

Si ()

No ()

Talvez ()

4. ¿Piensa que tiene que aplicar la Agencia una metodología para identificar, cuantificar y controlar el riesgo crediticio en una manera fácil y efectiva?

Si ()

No ()

5. ¿Cuál es el nivel de riesgo que existe en la Cooperativa?

Alto ()

Moderado ()

Bajo ()

6. ¿La cooperativa presenta problemas de morosidad?

Siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

7. ¿Cuál de las siguientes opciones considera la más adecuada para la recuperación de cartera?

Envío de mensaje de texto ()

Llamada telefónica ()

Visita al cliente ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN