



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA**

**ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL  
CREDITICIO DEL SECTOR FINANCIERO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO SEGMENTO 5 EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS**

**Autor:**

**Luis Miguel Márquez Vargas**

**Tutor:**

**Econ. Felix Alberto Chang Ramos MBA**

**GUAYAQUIL-ECUADOR**

**2019**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>		
<b>TÍTULO:</b> ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL CREDITICIO DEL SECTOR FINANCIERO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 5 EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS		
<b>AUTOR:</b> Marquez Vargas Luis Miguel	<b>TUTOR:</b> Chang Ramos Felix Alberto	
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	<b>Grado obtenido:</b> MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
<b>MAESTRÍA:</b> MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	<b>COHORTE:</b> II	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> 2019	<b>N. DE PAGS:</b> 106	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Educación Comercial y Administración		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Cooperativas, Crédito, Seguimiento, Deuda		
<b>RESUMEN:</b> La presente investigación titulada: Análisis y diseño de un plan de seguimiento y control crediticio del sector financiero de cooperativas de ahorro y crédito segmento 5 en la provincia de Los Ríos, analiza el problema en cuanto a la necesidad de disminuir el nivel de riesgo en las operaciones crediticias de estas instituciones. Esta problemática ha ido en crecimiento en los últimos años, existiendo causas como la inadecuada ubicación de los recursos financieros, los cuales no son recuperados en el tiempo esperado generando dificultades a la institución que se resultan en un alto nivel de cartera vencida. Para el desarrollo de la investigación se aplicó un estudio documental, donde se estudiaron teorías respecto a la recuperación de la cartera vencida, y un estudio de campo donde se analizó la situación de tres cooperativas del segmento 5. La investigación aportó con información valioso en cuanto a las causas del problema siendo estas consideradas en la propuesta final, que se basa en la creación de un plan de seguimiento y control crediticio del sector financiero de cooperativas de ahorro y crédito segmento 5 en la provincia de Los Ríos. Se concluye finalmente que las acciones establecidas en el plan formalizan el proceso de captación y selección de los beneficiarios del crédito, el seguimiento a la cartera vencida, y la recuperación de la deuda, lo cual disminuye el riesgo y garantiza la sostenibilidad futura de las cooperativas.		
<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b> Marquez Vargas Luis Miguel	<b>Teléfono:</b> 0991363402	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:migue.marquez@hotmail.com">migue.marquez@hotmail.com</a> <a href="mailto:lmarquezv@ulvr.edu.ec">lmarquezv@ulvr.edu.ec</a>

<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	PhD. Eva Guerrero López <b>Teléfono:</b> 042596500 <b>Ext. 170</b> <b>E-mail:</b> eguerrerol@ulvr.edu.ec Directora del Departamento de Posgrado MSc. Inés Arroba Salto <b>Teléfono:</b> 042596500 <b>Ext. 170</b> <b>E-mail:</b> iarrobas@ulvr.edu.ec Coordinador de maestría	

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS MIGUEL MARQUEZ FINAL.docx (D45067353)  
Submitted: 12/5/2018 1:29:00 PM  
Submitted By: crugelz@ulvr.edu.ec  
Significance: 7 %

### Sources included in the report:

TESIS COMPLETO 2015.docx (D16452667)  
TESIS VALERIA CASTAÑEDA PROPIA CORREGIDO BIEN.doc (D35287883)  
TESIS KATTY Y MAGGI URKUND.docx (D22101057)  
[http://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=SECTOR\\_FINANCIERO](http://www.seps.gob.ec/normativas?raiz=SECTOR_FINANCIERO)  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4272/1/T1538-MDE-Rivadeneira-Pautas.pdf>  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14038/1/T-ESPEL-CAI-0588.pdf>

### Instances where selected sources appear:

22



## CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Guayaquil, 11 de marzo de 2019

Yo, Luis Miguel Márquez Vargas declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por la normativa vigente.

Firma:

  
LUIS MIGUEL MÁRQUEZ VARGAS

### CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS

Guayaquil, 11 de marzo de 2019

Certifico que el trabajo titulado ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL CREDITICIO DEL SECTOR FINANCIERO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 5 EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, ha sido elaborado por Luis Miguel Márquez Vargas bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Firma: \_\_\_\_\_

Econ. Felix Alberto Chang Ramos MBA

**Dedicatoria**

De manera especial dedico este trabajo a mi familia por todo el apoyo que me ha brindado para salir adelante con la culminación de esta tesis.

A mis hijas que son la fuerza que motivan a superarme cada día.

**Agradecimiento**

Afortunado yo, que debo, quiero y puedo agradecer a todas las personas por la culminación de esta maestría.

Agradezco a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, por los conocimientos recibidos y por haberme permitido desarrollar la maestría, a mi Tutor de tesis, por su sabiduría y orientación. Docentes y personal Administrativo por el apoyo brindado para permitir el desarrollo de esta maestría.

A mi familia por comprender el tiempo que no les pude dedicar para culminar con éxitos esta etapa de formación profesional.

## **Resumen**

La presente investigación titulada: Análisis y diseño de un plan de seguimiento y control crediticio del sector financiero de cooperativas de ahorro y crédito segmento 5 en la provincia de Los Ríos, analiza el problema en cuanto a la necesidad de disminuir el nivel de riesgo en las operaciones crediticias de estas instituciones. Esta problemática ha ido en crecimiento en los últimos años, existiendo causas como la inadecuada ubicación de los recursos financieros, los cuales no son recuperados en el tiempo esperado generando dificultades a la institución que se resultan en un alto nivel de cartera vencida. Para el desarrollo de la investigación se aplicó un estudio documental, donde se estudiaron teorías respecto a la recuperación de la cartera vencida, y un estudio de campo donde se analizó la situación de tres cooperativas del segmento 5. La investigación aportó con información valioso en cuanto a las causas del problema siendo estas consideradas en la propuesta final, que se basa en la creación de un plan de seguimiento y control crediticio del sector financiero de cooperativas de ahorro y crédito segmento 5 en la provincia de Los Ríos. Se concluye finalmente que las acciones establecidas en el plan formalizan el proceso de captación y selección de los beneficiarios del crédito, el seguimiento a la cartera vencida, y la recuperación de la deuda, lo cual disminuye el riesgo y garantiza la sostenibilidad futura de las cooperativas.

Palabras claves: Cooperativas, Crédito, Seguimiento, Deuda.

**Abstract**

The investigation entitled: Analysis and design of a plan to monitor and control credit In the financial sector in the saving and loans segment 5 cooperatives in Los Ríos, analyzes the problem about the need of decreasing the level of risk in the credit operations of these institutions. The problem has been grown during the last years, due to several causes such us the inadequate location of the financial resources, which are not recovered in the expected time generating difficulties to the organization that increase the past due portfolio. For the development of the investigation it was applied a documental study, where theories about recovering over due portfolio were studied, and a field research analyzing the situation of three segment 5 cooperatives, the investigation gives important information about the causes of the problem, which were considered in the final proposal that is based on the creation of a plan of credit monitoring and control of the financial sector of the credit and loan segment 5 cooperatives in Los Ríos. Finally, it is concluded that actions established on the plan improve the process of training and selection of beneficiaries of the credit, the monitoring of the past due portfolio and the recovery of the debt, which decrease risk and guarantee the future sustainability of the cooperatives.

**Keywords:** Cooperatives, Credit, Monitoring, Debt.

## ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Tema .....	1
1.2 Planteamiento del problema .....	1
1.3 Formulación del Problema .....	5
1.4 Sistematización del Problema.....	5
1.5 Delimitación del Problema de investigación .....	5
1.6 Objetivo General .....	6
1.7 Objetivos Específicos .....	6
1.8 Justificación de la Investigación.....	7
1.9 Idea a defender .....	7
1.10 Variable dependiente .....	7
1.11 Variable independiente.....	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Marco Teórico .....	9
2.2 Marco Conceptual .....	21
2.3 Marco Legal .....	22
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA/ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	29
3.1 Enfoque de la Investigación .....	29
3.2 Alcance de la Investigación.....	30
3.3 Tipo de Investigación .....	30
3.4 Población.....	30
3.5 Muestra .....	32
3.6 Operacionalización de las Variables.....	33
3.7 Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	34
3.8 Presentación de resultados.....	35
CAPÍTULO 4: PROPUESTA .....	45
Propuesta para la solución del problema .....	45
4.1. Tema.....	45
4.2. Justificación.....	45
4.3. Marco conceptual .....	46
4.4. Descripción del problema.....	48
4.5. Factibilidad.....	48
4.6. Descripción de la propuesta.....	49
4.7. Objetivos de la propuesta .....	49

4.7.1.	Objetivo general .....	49
4.7.2.	Objetivos específicos .....	49
4.8.	Desarrollo de la propuesta .....	50
4.8.1.	Políticas de crédito .....	50
4.8.2.	Plazos de crédito .....	53
4.8.3.	Tasas de interés .....	54
4.8.4.	Perfil del beneficiario .....	55
4.8.5.	Documentos para solicitar crédito .....	57
4.8.6.	Programa de captación beneficiarios .....	58
4.8.7.	Selección de beneficiarios .....	60
4.8.8.	Seguimiento y control .....	68
4.9.	Validación que aporta la propuesta .....	80
4.10.	Flujograma de procesos .....	81
4.11.	Costos de la implementación de la propuesta .....	82
4.12.	Beneficios que aporta la propuesta .....	82
4.13.	Validación de la propuesta .....	83
CONCLUSIONES .....		84
RECOMENDACIONES .....		86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		87
ANEXOS .....		89

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Órganos de Estado que intervienen en la Economía Popular y Solidaria .....	4
Ilustración 2: Flujo de recursos en las instituciones financieras - Dueñas .....	11
Ilustración 3: Flujo de recursos en las instituciones financieras - López .....	11
Ilustración 4: Tipología de empresas de Mullo .....	18
Ilustración 5: Sistema de Supervisión y Control de la SEPS .....	20
Ilustración 6: Flujograma del proceso del crédito .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Segmentos de las instituciones del sector financiero popular y solidario .....	3
Tabla 2: Cooperativas del Segmento 5 en Los Ríos .....	31
Tabla 3: Cooperativas del Segmento 5 en Los Ríos .....	32
Tabla 4: Operacionalización de las Variables .....	33
Tabla 5: Tiempo brindando sus servicios financieros como Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 5 .....	35
Tabla 6: Actual número de clientes .....	36
Tabla 7: Existencia de un proceso de asignación de crédito formalizado .....	37
Tabla 8: Procedimiento de control y seguimiento de las operaciones crediticias normado ....	38
Tabla 9: Existencia de un plan de seguimiento y control de las operaciones crediticias .....	39
Tabla 10: Determinación del nivel de riesgo de cada operación crediticia antes de su asignación .....	40
Tabla 11: Acciones que se llevan a cabo para disminuir el riesgo en las operaciones crediticias .....	41
Tabla 12: Afectación del riesgo en las operaciones crediticias en la sostenibilidad financiera de las cooperativas .....	42
Tabla 13: Necesidad de diseño y aplicación de estrategias que disminuyan el riesgo crediticio .....	43
Tabla 14: Plazos mínimos .....	54
Tabla 15: Tasas de interés activas referenciales para el sector popular y solidario de los segmentos 2 al 5 de acuerdo al Banco Central del Ecuador .....	54

Tabla 16: Tasas sugeridas para las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	55
Tabla 17: Perfil del beneficiario de crédito .....	56
Tabla 18: Puntuación y ponderación selección de perfiles.....	60
Tabla 19: Días de retraso de los créditos .....	63
Tabla 20: Montos de aprobación .....	67
Tabla 21: Estructura de la base de datos.....	70
Tabla 22: Validación que aporta la propuesta .....	81
Tabla 23: Costos de implementación de la propuesta .....	82
Tabla 24: Validación de la propuesta .....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tiempo brindando sus servicios financieros como Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 5 .....	35
Gráfico 2: Actual número de clientes .....	36
Gráfico 3: Existencia de un proceso de asignación de crédito formalizado .....	37
Gráfico 4: Procedimiento de control y seguimiento de las operaciones crediticias normado ..	38
Gráfico 5: Existencia de un plan de seguimiento y control de las operaciones crediticias .....	39
Gráfico 6: Determinación del nivel de riesgo de cada operación crediticia antes de su asignación .....	40
Gráfico 7: Acciones que se llevan a cabo para disminuir el riesgo en las operaciones crediticias.....	41
Gráfico 8: Afectación del riesgo en las operaciones crediticias en la sostenibilidad financiera de las cooperativas.....	42
Gráfico 9: Necesidad de diseño y aplicación de estrategias que disminuyan el riesgo crediticio .....	43

# **CAPÍTULO 1: MARCO GENERAL DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Tema**

Análisis y diseño de un plan de seguimiento y control crediticio del Sector Financiero de Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 5 en la provincia de Los Ríos

## **1.2 Planteamiento del problema**

El sector financiero sobrevive de la actividad crediticia por medio de estrategias que captan el interés de cuenta ahorristas e inversores que le permiten capitalizarse, y además de prestatarios que hacen que el capital crezca gracias al cobro de intereses en cada préstamo.

Sin embargo, la actividad comercial de las instituciones financieras tiene su riesgo, el cual se basa en la capacidad de definir con exactitud el nivel presente de endeudamiento de cada prestatario, y en la capacidad de dar un seguimiento óptimo a cada proceso.

Con el fin de mermar la incidencia del riesgo, es importante establecer en las instituciones financieras parámetros para su medición, principalmente porque disminuir su incidencia garantiza que el dinero de las personas esté seguro y protegido de situaciones negativas ocasionadas por un mal manejo del crédito.

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016), dentro del Sector Financiero del Ecuador existen 1.012 Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales tienen un significativo peso en el sector financiero del país, siendo muchas de ellas incluso de

un nivel similar o mayor a las grandes instituciones financieras privadas y acaparan un gran volumen de clientes especialmente personas de las regiones de incidencia de estas instituciones.

De acuerdo con información de Cardoso (2015) es necesario acotar que el sector financiero popular y solidario en el Ecuador congrega a aproximadamente 4,9 millones de socios, remarcando que por medio de la intermediación del sistema cooperativo se ha logrado alrededor de 1.2 millones de operaciones SEPS (2015).

Sánchez (2013) destaca que la economía popular y solidaria genera el 60% del total del empleo nacional. El 71% de este empleo está concentrado en la agricultura, ganadería, caza y silvicultura, el 14% en la manufactura, el 9% en vivienda y un 6% en turismo

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2014) clasifica por segmentos a las instituciones del sector financiero popular y solidario según el tipo y el saldo de sus activos, existiendo desde el 2015 los segmentos presentados en la tabla 1.

Una de las características negativas de estas instituciones es que lastimosamente no han sido controladas lo suficiente, en ningún segmento, lo cual ha ocasionado que existan inconvenientes con sus procesos, especialmente en el otorgamiento de créditos al público, ya que se lo hace sin el uso de procesos seguros y mecanismos que garanticen la colocación en individuos o instituciones con capacidad de pago real y segura.

Esta situación se presenta en gran medida en el último segmento creado, el 5, al cual pertenecen hasta el 2016, 565 entidades, las mismas que, según la Superintendencia, cumplen con la realidad planteada, sin evidencia de planes de seguimiento y control del crédito formales

que garanticen la disminución del nivel de riesgo en las operaciones crediticias en estas Cooperativas.

Tabla 1:

Segmentos de las instituciones del sector financiero popular y solidario

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

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2014)

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Es importante, ante esta situación, tomar en consideración lo que indicaba Acosta (2001) respecto al feriado bancario que sufrió el Ecuador en el año 1999, el cual se debió principalmente al incumplimiento de la normativa de concesión de crédito vigente en las instituciones financieras. Esta situación dio inicio a una grave inestabilidad económica, política y social, donde fue necesario incluso congelar los fondos, cerrar las instituciones bancarias, y despojar a socios y clientes de estas instituciones de su dinero.

La presente investigación analiza el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 5 en la provincia de Los Ríos, las cuales servirán de muestra para conocer la situación real del sector en torno al seguimiento y el control del crédito, con el fin de luego proponer potenciales soluciones al problema planteado.

Es importante presentar los órganos de Estado encargados de la Economía Popular y Solidaria, para lo cual se presenta el siguiente esquema:

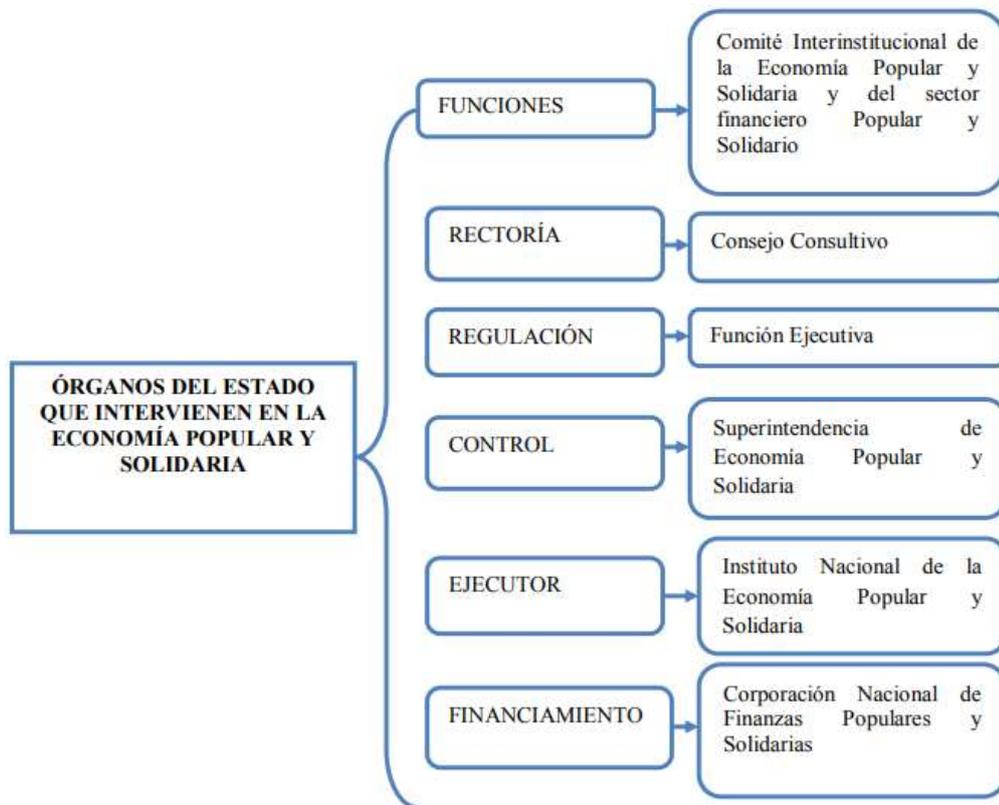


Ilustración 1: Órganos de Estado que intervienen en la Economía Popular y Solidaria

Fuente: Peñafiel (2017)

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo disminuir el nivel de riesgo en las operaciones crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5 de Los Ríos?

### **1.4 Sistematización del Problema**

¿Qué aspectos teóricos fundamentales justifican el control en las operaciones crediticias en la gestión de las Cooperativas del segmento en estudio?

¿Cuál es el nivel de riesgo en las operaciones crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5 de Los Ríos?

¿Qué elementos hay que considerar en el diseño de un plan de seguimiento y control que disminuya los riesgos de las operaciones crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5 de Los Ríos?

### **1.5 Delimitación del Problema de investigación**

El problema de la investigación se delimita por el espacio, el tiempo y el alcance.

Delimitación espacial:

El trabajo se desarrolla dentro de la provincia de Los Ríos, enfocándose específicamente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 5.

#### Delimitación Temporal:

La investigación se desarrolla durante el último semestre del año 2017.

#### Delimitación por alcance:

La investigación solo abarca a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 5 de Los Ríos, analiza su nivel de riesgo y plantea un plan de seguimiento y control que para su disminución.

### **1.6 Objetivo General**

Diseñar un plan de seguimiento y control que contribuya a la disminución del nivel de riesgo en las operaciones crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5 de Los Ríos.

### **1.7 Objetivos Específicos**

- Sistematizar los aspectos teóricos fundamentales que justifican el control en las operaciones crediticias en la gestión de las cooperativas del segmento en estudio.
- Diagnosticar el nivel de riesgo en las operaciones crediticias en la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 5 de Los Ríos.

- Proponer los elementos del plan de seguimiento y control para la disminución de los riesgos de las operaciones crediticias en la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 5 de Los Ríos.

### **1.8 Justificación de la Investigación**

En la actualidad la mayoría de las instituciones financieras del Ecuador enfrentan problemas de riesgos. Las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 5, no están ajenas a esta situación ya que su nivel de riesgo va en crecimiento en relación con años anteriores. Entre los factores más evidentes que generan esta latente problemática se encuentra la inadecuada ubicación de los recursos financieros, los cuales no permiten que se cumplan de manera efectiva sus metas y objetivos.

Todo esto se debe a que una vez colocado su dinero en créditos no reciben el retorno del mismo en el tiempo esperado generando dificultades a la institución como el alto nivel de cartera vencida.

### **1.9 Idea a defender**

Un plan de seguimiento y control crediticio incide positivamente en la disminución del nivel de riesgo de las Cooperativa de Ahorro y Crédito " SEGMENTO 5.

### **1.10 Variable dependiente**

Nivel de riesgo

## **1.11 Variable independiente**

Plan de seguimiento y control

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Marco Teórico**

#### **El sistema financiero**

Dueñas (2008) manifiesta que el sistema financiero es el conjunto de instituciones que una vez autorizadas por el Gobierno mediante los entes responsables correspondientes, tienen la labor de captar, administrar e invertir el dinero de personas naturales y jurídicas.

Dueñas (2008) establece que la definición de Sistema Financiero considera además el conjunto de normas, instrumentos y regulaciones emitidas para regular a personas e instituciones que forman parte del mercado financiero.

López (2016, p.8) manifiesta que el Sistema Financiero es: “...conjunto de instituciones y mercados de capital que tienen como función fundamental en una economía, canalizar el ahorro de las personas”. El canalizar recursos permite la colocación hacia personas y empresas, ya sean estas públicas o privadas, con el fin de ejecutar actividades económicas de consumo o de producción. Todo exceso de recursos monetarios conseguidos es direccionado como préstamo hacia personas que los necesiten.

El BanEcuador (2016), institución financiera de tipo estatal, define al Sistema Financiero Nacional como el conjunto de instituciones financieras que son reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Por medio del Sistema Financiero se direccionan los movimientos de dinero realizados por la ciudadanía, así como también los créditos que aprobados y devengados por las personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento. Un Sistema Financiero estable aporta al desarrollo de una nación, fortalece la inversión productiva y el consumo responsable (BanEcuador, 2016).

El Banco Central de la Reserva del Perú (2011) define al sistema financiero como el conjunto de sociedades o cuasi sociedades (fondos y fideicomisos) que se dedican entre otras actividades a la intermediación financiera o actividades financieras auxiliares. Este sistema se compone a su vez del sistema financiero bancario, donde se sitúan los bancos y el sistema financiero no bancario que incluye a las instituciones financieras que no se consideran como parte del conjunto de bancos, como es el caso de las cajas rurales, municipales de ahorro y crédito, las cooperativas de ahorro y crédito, las compañías de seguros, entre otras.

### **Importancia del Sistema Financiero**

Dueñas (2008) establece como importancia del sistema financiero el hecho de que existen entidades superavitarias y deficitarias, las primeras presentan excedentes o ganancias como resultado de su ejercicio contable, mientras que las segundas necesitan capital para mejorar su situación económica negativa; la entidad financiera capta los excedentes mediante el ofrecimiento de pago de intereses por ahorro, con lo que conforma un capital que puede ser prestado a las deficitarias, cobrando un interés por el mismo, siempre mayor a la tasa pagada por ahorro, siendo esta interacción la que genera los recursos que garantizan su sostenibilidad.

La ilustración que se presenta a continuación explica claramente el flujo de procesos de las instituciones financieras.



Ilustración 2: Flujo de recursos en las instituciones financieras  
Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018) Fuente: Dueñas (2008)

Lo propuesto por Dueñas (2008) coincide con lo expuesto por López (2016), donde el sistema inicia con la captación de recursos vía ahorradores, continua con los préstamos a entidades deficitarias, las cuales pagan intereses por los fondos obtenidos, de donde se direcciona un porcentaje a los ahorradores como premio a su ahorro.

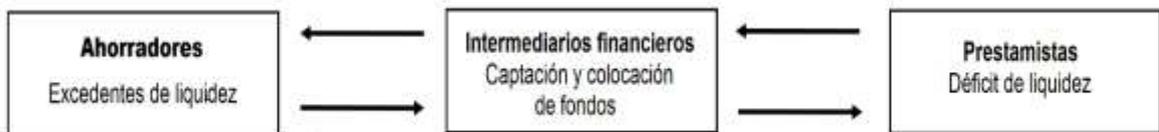


Ilustración 3: Flujo de recursos en las instituciones financieras  
Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018), Fuente: López (2016)

El sistema financiero capta recursos mediante el ahorro de sus clientes, servicio por el cual paga una tasa de interés conocida como tasa pasiva, mientras que el ahorro lo coloca a modo de préstamo a entidades deficitarias, las cuales pagan una tasa de interés denominada activa. Para que la actividad económica de las instituciones que participan en el sistema financiero sea sostenible en el tiempo, es necesario que la tasa activa esté siempre por encima de la pasiva.

Dueñas (2008) afirma que mediante la actividad diaria de las entidades del sistema financiero, la circulación del dinero es constante y fluida en la economía, lo cual permite la ejecución de una gran cantidad de transacciones y la ejecución de inversiones.

### **Elementos del sistema financiero**

De acuerdo a Dueñas (2008) los elementos que conforman el sistema financiero son: Activos financieros, Intermediados financieros y Mercados financieros.

#### Los activos financieros

Dueñas (2008) define a los activos financieros como los títulos emitidos por medio de Unidades Deficitarias, los cuales son negociables y se caracterizan por:

- Su liquidez (ya que es fácil su conversión a efectivo)
- Su bajo nivel de riesgo (existe solo una posibilidad reducida de pérdida)
- La rentabilidad que generan (generan ganancia sobre la inversión)

Dueñas (2008) indica que cuando las organizaciones necesitan capital, pueden, si es su caso, emitir y comercializar títulos en el mercado de valores, pudiendo ser estos: acciones, bonos, papeles comerciales, entre otros. La empresa que emite el título, lo entrega al comprador, quien invierte sus recursos esperando recibir ganancia sobre la inversión.

#### Los intermediados financieros

Dueñas (2008) comenta que estos pueden ser: entidades de crédito o las que no son de crédito. Entre las actividades realizadas por las entidades de crédito de acuerdo al autor están:

captación de depósitos, otorgamiento de créditos, factoring, leasing, transferencias de fondos, emitir avales, entre otros. Las que no son de crédito son inversionistas.

Los mercados financieros.

Sobre los mercados financieros Dueñas (2008) comenta que estos son lugares físicos o virtuales donde acuden compradores y vendedores de activos financieros.

De acuerdo a lo revisado respecto a los elementos del sistema financiero, se puede establecer que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 5 son Intermediarias financieras, las cuales tienen entre sus actividades la provisión de operaciones crediticias.

### **Gestión crediticia**

Para Salazar (2013) la gestión crediticia es la inclusión de todas aquellas acciones que una entidad prestataria realiza con el fin de captar recursos financieros que serán luego colocados a manera de créditos.

Salazar (2013) manifiesta que existe preocupación que se incrementa en cuanto al crédito, principalmente porque este se encuentra vinculado con los activos y la liquidez de las empresas, siendo entonces necesario conocer los procesos y herramientas que permitan estimar adecuadamente el riesgo de crédito.

De acuerdo a Salazar (2013) el Comité de Basilea publicó medidas en cuanto al crédito que se denominaron Basilea II, las mismas que indican que el riesgo de crédito debe mantener un saldo mínimo que equivalga al 8% sobre los activos ponderados. El autor manifiesta además

que a partir del 2007 se establecieron y ejecutan requerimientos adicionales para el control del riesgo crediticio.

Finalmente, Salazar (2013) comenta que la gestión crediticia presenta tres elementos fundamentales, como son: “los requerimientos de capital, la revisión de un supervisor y la disciplina de mercado”.

### **Riesgo crediticio**

#### **Estimación del riesgo**

Gómez (2013) sugiere el uso del modelo de las 5 C para colocar adecuadamente el crédito en los potenciales deudores. El autor recomienda garantizar que el crédito se ubica sobre bases firmes y con una correcta planificación.

El modelo de las 5 C se basa en: carácter, capacidad, condiciones, colateral y capital. A continuación, la explicación de cada uno de ellos:

**Carácter:** Para Salazar (2013) esta C representa las cualidades que debe tener el deudor para garantizar el pago del crédito, como son: honorabilidad y solvencia moral. El autor sugiere que para poder predecir la respuesta del cliente frente al crédito se debe requerir y comprobar lo siguiente:

- Referencias comerciales
- Historial crediticio

- Demandas judiciales
- Referencias bancarias

Capacidad: Comprende la capacidad del cliente para cumplir con los pagos dispuestos en el crédito, para lo que se requiere un estudio y análisis profundo de los estados financiero y flujos de efectivo, con el fin de evidenciar la habilidad y experiencia para la dirección del negocio (Gómez, 2012).

Condiciones: Representan a las externalidades que inciden en el desarrollo del negocio y que no pueden ser controladas, siendo consideradas riesgos contingentes. Como ejemplo se pueden citar: localización, aspectos políticos, economía nacional, etc. (Salazar F., 2013).

Colateral: Los colaterales son los aspectos que dan garantía sobre el cumplimiento del pago acordado para el crédito colocado, conformados por el avalúo económico y de calidad de los activos fijos del beneficiario del crédito. De acuerdo a Gómez (2012) esto es vital para garantizar que el no pago puede ser cubierto por los bienes que forman parte de los colaterales. El autor sugiere que el valor de crédito a entregar no sea igual al valor del bien, sino menor, y establecer el crédito pueda ser cubierto con la capacidad del cliente para pagar.

Capital: Salazar (2013) establece que es importante analizar las finanzas del beneficiario del crédito de acuerdo a lo que se va a invertir en el negocio con el fin de establecer si este generará los réditos esperados para cumplir con el compromiso de pago.

Para Gómez (2012) la decisión de otorgamiento de crédito está ligada a un sin número de análisis que permitan determinar si la persona es o no sujeto de crédito.

Por su parte Gómez (2012) indica que existen modelos de gestión crediticia basados en la econometría y fundamentados en series de tiempo. Entre estos modelos destacan: los autorregresivos, de promedios móviles, los log-lin y log-log, logit o probit que determina el nivel de riesgo crediticio, siendo una herramienta competitiva de gestión gerencial en las organizaciones de tipo financiero y demás instituciones que ofrecen crédito y deben prever correcto volumen de las provisiones.

### **Planes de seguimiento y control para disminuir el nivel de riesgo en las operaciones crediticias**

Los derechos de los usuarios del Sistema Financiero Nacional

De acuerdo al BanEcuador (2016), como usuarios del Sistema Financiero en el Ecuador los ciudadanos tienen derecho a:

- Se provistos de educación financiera.
- Recibir información clara y completa acerca de los diferentes productos y servicios ofrecidos por las instituciones.
- Recibir productos y servicios oportunos y de calidad, con buen trato y sin discriminación.
- Obtener garantía acerca del respeto a la información personal proporcionada a la institución financiera de manera que esta no sea informada a terceros sin autorización.
- Acceder a los sistemas de ahorro y obtener crédito dentro del marco del respeto a los requisitos legales.

- Seleccionar libremente los productos o servicios que le convengan.
- Recibir una atención oportuna, rápida, sobre la base del respeto.
- Comunicar cada vez que los derechos no hayan sido respetados.

Las instituciones financieras deben estar preparadas para atender las necesidades de crédito de sus usuarios y a la vez garantizar la sostenibilidad financiera de la institución, para esto Torrealba (2015) sugiere el establecimiento de políticas de crédito que normen la otorgamiento del mismo, entre las cuales se presentan:

- Todo crédito pasa por un análisis de costos.
- Todo crédito para por un análisis de los beneficios a generar.
- Antes del otorgamiento del crédito se determinan las utilidades marginales.
- Cumplimiento del perfil del sujeto de crédito establecido por el órgano de control.
- Cumplimiento de las garantías mínimas exigidas.
- Análisis de los flujos generados por el beneficiario del negocio con la aplicación del crédito.

La determinación del sujeto de crédito es el primer paso para el seguimiento y control del crédito a entregar al potencial beneficiario, sobre esto Mullo (2014) indica que tanto las entidades con personería natural o jurídica que están vinculadas a la cooperativa o a otras cooperativas legalmente constituidas, son consideradas sujetos de crédito. Es por esto importante determinar a los sujetos de crédito ya que esto permitirá establecer el respectivo nivel de riesgo.

Sobre el sujeto de crédito, Mullo (2014) sugiere además definir el mercado donde apuntan los productos de la institución, para lo cual presenta una pirámide con la tipología del mercado:

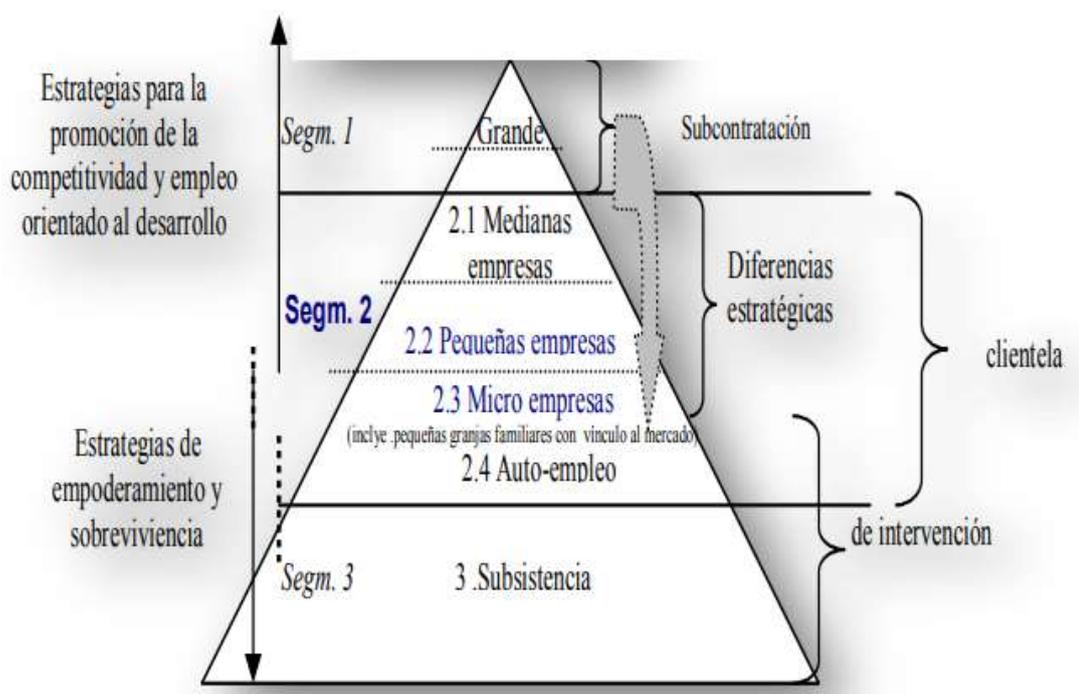


Ilustración 4: Tipología de empresas de Mullo  
Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018) Fuente: Mullo (2014)

Respecto al mercado, Mullo (2014) recomienda además la consideración de elementos geográficos, demográficos, psicográficos y conductuales que incidan en el ente o entidad solicitante del crédito y en su nivel de riesgo.

Establecidas las políticas y las características del mercado es importante que se defina el proceso del crédito, el mismo que el Banco del Estado (2014) sugiere que se ejecute siguiendo un flujo lógico que permita un mejor monitoreo.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS (2013), cuenta también con un sistema de supervisión y control de las cooperativas el cual se adapta a la realidad del sector, y es diferenciado para cada segmento.

El modelo de la SEPS (2013) monitorea la prudencia financiera y la gestión desarrollada por cada institución, asegurando que esta cumpla con los objetivos establecidos en la LOEPS y los principios que el cooperativismo presenta de manera universal.

El modelo se caracteriza por un trabajo desde el exterior de la institución y desde su interior. Auditorias, calificaciones de riesgo y demás acciones se realizan para dar seguimiento a la labor de las cooperativas.

La supervisión aplicada a las cooperativas pertenecientes a la SEPS (2013) busca prevenir antes que corregir, con el fin de garantizar la sostenibilidad de las instituciones controladas. Para el efecto se han aprobado acuerdos y reglamentos varios, tales como:

- Adecuación de estatutos de cooperativas de ahorro crédito.
- Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Apertura y cierre de oficinas y horario de atención al público de cooperativas de ahorro y crédito.
- Regulación sobre prelación de créditos para el pago de pasivos en caso de liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito.
- Regulación de asambleas generales y elecciones de representantes y vocales de los consejos de administración y vigilancia de las cooperativas de ahorro y crédito.

- Catálogo Único de Cuentas.
- Reglamento especial de intervenciones y liquidaciones y calificación de interventores y liquidadores de cooperativas.
- Reglamento especial para calificación de auditores internos y externos de las organizaciones bajo control de la SEPS.

A continuación, se presenta un modelo de cómo la SEPS (2013) controla y supervisa a las cooperativas:

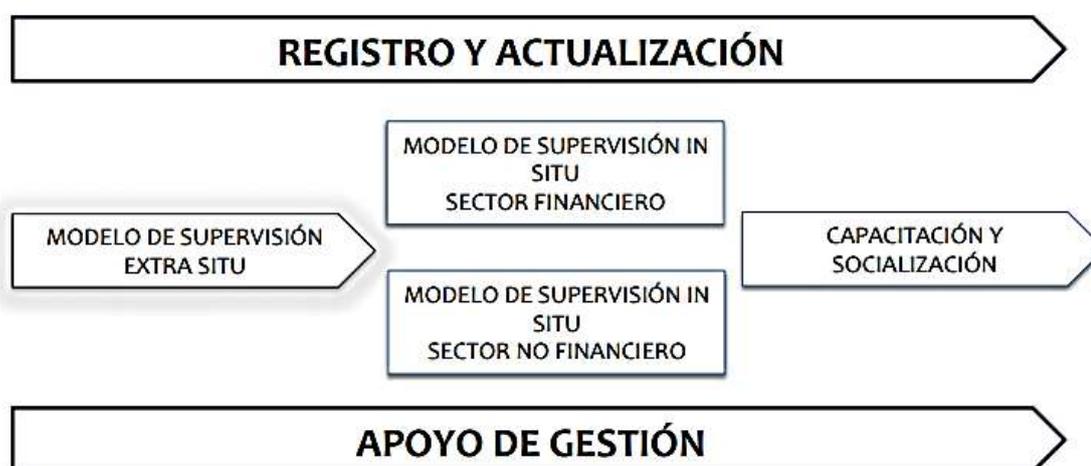


Ilustración 5: Sistema de Supervisión y Control de la SEPS  
Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018) Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La aplicación de este modelo se basa en un flujo conformado por:

- Gobierno cooperativo
- Evaluación económica financiera
- Evaluación balance social
- Riesgos
- Prevención de lavado de activos

## **2.2 Marco Conceptual**

### **Ahorro**

Es aquella parte del ingreso que recibe una persona (empresa) y que no lo consume, sino que lo coloca a ganar intereses (Dueñas, 2008)

### **Cartera vencida**

Comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento (Banco Central de la Reserva del Perú, 2011).

### **Cartera morosa**

Comprende la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación, más la cartera refinanciada y/o reestructurada (Banco Central de la Reserva del Perú, 2011).

### **Crédito**

Cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otra, bajo determinadas condiciones de devolución (RAE, 2017).

### **Plan**

Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla (RAE, 2017).

## Riesgo Crediticio

Contingencia o proximidad de un daño. En economía el Riesgo de un crédito es el que sufre una entidad financiera derivado de la no devolución en plazo de los créditos concedidos a sus clientes (RAE, 2017).

El riesgo de que el deudor o la contraparte de un contrato financiero no cumplan con las condiciones del contrato (Banco Central de la Reserva del Perú, 2011).

## 2.3 Marco Legal

### **Reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario**

El Reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, expedido por primera vez en el año 2012, tiene como objetivo general establecer los procedimientos de aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. La última actualización del reglamento se realizó el 14 de julio de 2017.

A continuación, se realizará un análisis de artículos del reglamento que están relacionados con la presente investigación:

El reglamento en su artículo 7 establece como requisitos adicionales para las cooperativas, entre otros aspectos: “Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de

constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito...”. Este artículo es de sumo interés para el tema en estudio, ya que establece de manera exclusiva que las cooperativas de ahorro y crédito como requisito para funcionar deben presentar un plan de trabajo, sin embargo, no se establece que temas debe considerar este plan, es decir las posibilidades de su contenido son variadas.

Es importante que el artículo 7 del reglamento en análisis establezca especificaciones en torno al contenido del plan de trabajo, donde se garantice que se definirán y destacarán aspectos procedimentales como: asignación de créditos, control previo a la asignación al crédito, control a créditos asignados, control de créditos vencidos.

El reglamento establece que las cooperativas de ahorro y crédito deban contar con: una Asamblea General presidida por un Presidente y conformada por vocales, un Consejo de Administración, un gerente de la institución, comisiones, y funcionarios varios.

En el artículo 29 del reglamento se establecen las - Atribuciones y deberes de la asamblea general, entre las que se enlistan a continuación aquellas que se enfocan en el control de la gestión, como son:

“... 4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;

5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea;

6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;

... 8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;

... 14. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales; y,

15. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.”

Como se puede apreciar, la Asamblea General debe procurar solicitar los planes de trabajo o acción a ejecutar en torno a las principales actividades de la cooperativa, con lo cual se podrá establecer un direccionamiento óptimo hacia la consecución de las metas fijadas.

El Consejo de Administración es también un órgano que tiene entre sus funciones el control de las actividades llevadas a cabo dentro de la Cooperativa, entre las que destacan:

... 2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;

3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;

... 5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;

... 12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;

... 14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;

... 18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos; y,

19. Las demás atribuciones que le señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social y aquellas que no estén atribuidas a ningún otro organismo de la cooperativa.

El Presidente de la Cooperativa, es quien lidera la Asamblea y requiere para asumir sus funciones cumplir únicamente con lo indicado en el artículo 36:

- Haber ejercido la calidad de socio por lo menos dos años antes de su elección
- Recibir capacitación en áreas de su competencia antes de su posesión

El Reglamento no especifica las capacitaciones a las que se refiere cuando se indica que sean en área de su competencia, lo cual puede ser interpretado de muchas maneras y no asegura un perfil básico mínimo para poder ser Presidente.

Estos requisitos básicos van en concordancia con las reducidas atribuciones y responsabilidades del Presidente las cuales están estipuladas en el artículo 37 del Reglamento:

- “1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general;
3. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y,
4. Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando así lo disponga el estatuto social.”

Como se evidencia el reglamento no establece responsabilidades al Presidente en torno al control de las actividades operativas de la Cooperativa, ni especifica qué tipo de preparación y conocimiento necesita en temas relacionados a la institución.

Respecto al Consejo de Vigilancia, el artículo 38 establece atribuciones y deberes muy apegados al control financiero, el cual es tema del presente estudio, a continuación los ítems relacionados:

- “... 2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
- 3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
- 4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
- 5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
- 6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
- 7. Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
- 8. Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente;
- ... 10. Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
- ... 12. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.”

En cuanto al Gerente de la Cooperativa, el artículo 44 del reglamento establece sus atribuciones y responsabilidades, de las cuales se enlistan las que competen al control:

“2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;

3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su proforma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;

4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;

... 13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa.”

Para obtener el cargo de Gerente el postulante debe evidenciar, de acuerdo al artículo 45, experiencia en gestión administrativa de acuerdo con el tipo, nivel o segmento de la cooperativa y capacitación en economía solidaria y cooperativismo. No se encontró en el reglamento datos específicos en cuanto a la capacitación o aspectos específicos cognitivos y de experiencia que aseguren o disminuyan el riesgo de la gestión del Gerente.

El reglamento establece además la conformación de Comisiones Especiales, donde el artículo 46 del reglamento indica que el número de estas depende de las necesidades de la institución, pero que deben ser conformadas por tres vocales y por un periodo de un año, teniendo acceso a ser reelegidos por una sola vez. El Consejo establece el objeto de la comisión y las tareas a desarrollar en la misma. El artículo estipula que todas las cooperativas tendrán

una comisión de educación; y, las de ahorro y crédito, los comités y comisiones necesarios para su adecuado funcionamiento.

Lo analizado dentro del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario permite concluir que es necesario mejorar el mismo mediante la especificación de aspectos como los requisitos, controles y actividades desarrolladas por los diferentes cargos o comisiones de la cooperativa, incluyendo incluso los procesos a cumplir en cuanto a control crediticios y todo lo que se refiere al mismo.

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA/ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

La investigación se desarrolla mediante un enfoque de paradigma cuali-cuantitativo, donde se integren elementos cualitativos y cuantitativos.

Dentro del paradigma cuantitativo se aplica una modalidad experimental, basándose específicamente en la revisión y análisis del problema de escaso control de las acciones crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 5, y la aplicación del plan propuesto.

El estudio bibliográfico es la modalidad seleccionada dentro del paradigma cualitativo, la cual permite tener una base teórica para el desarrollo de la investigación y propuesta de solución.

Se utilizará el método empírico para recabar la información a través de la entrevista al personal encargado de los créditos, Indiscutiblemente, se precisa de una adecuada gestión para alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados y esto únicamente se efectuará si se monitorea pertinente y continuamente los procesos y acciones establecidas dentro de las operaciones crediticias. El seguimiento se realizará a partir de las actuaciones y compromisos adquiridos por los diferentes responsables de las líneas estratégicas en los planes de acción que presenten de manera oportuna.

### **3.2 Alcance de la Investigación**

Por el alcance la investigación es exploratoria y descriptiva. Mediante la investigación exploratoria se realiza un levantamiento de información de campo en las Cooperativas en estudio, y por medio de la descriptiva se establece una descripción detallada de la problemática y de la propuesta de acción.

### **3.3 Tipo de Investigación**

Durante el desarrollo del presente trabajo se seleccionan dos tipos de investigación, la histórica y la descriptivo. Mediante la investigación de tipo histórica se realiza un estudio de investigaciones pasadas sobre las variables en análisis. Por el lado descriptivo se realiza un levantamiento de información de campo en las Cooperativas en estudio.

### **3.4 Población**

De acuerdo a Información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la provincia de Los Ríos existente un total de 17 Cooperativas, de las cuales 4 están en liquidación.

A continuación se presentan las Cooperativas de la Provincia:

Tabla 2:

Cooperativas del Segmento 5 en Los Ríos

<b>COOPERATIVA</b>	<b>SEGMENTO</b>	<b>ESTADO</b>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL	SEGMENTO 3	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI AHORRO LTDA. EN LIQUIDACIÓN - LOS RÍOS		EN LIQUIDACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BUENA FE LTDA. EN LIQUIDACIÓN		EN LIQUIDACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. - LOS RÍOS	SEGMENTO 3	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN CARLOS LTDA.	SEGMENTO 4	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METROPOLIS LTDA.	SEGMENTO 4	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QUEVEDO LTDA.	SEGMENTO 4	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE QUEVEDO	SEGMENTO 4	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO	SEGMENTO 4	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CAFETAL	SEGMENTO 4	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VINCES LTDA.	SEGMENTO 5	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLOVIEJO LTDA.	SEGMENTO 5	EN LIQUIDACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS RÍOS	SEGMENTO 5	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MOCACHE LTDA.	SEGMENTO 5	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MOCACHE	SEGMENTO 5	EN LIQUIDACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUNDAR	SEGMENTO 5	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERNA DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UTEQ LTDA.	SEGMENTO 5	ACTIVA

Fuente: Banco Central del Ecuador (2016)

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

La población de estudio está basada principalmente en el personal del área de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 5 en Los Ríos, las cuales totalizan 7 en la provincia.

Tabla 3:

Cooperativas del Segmento 5 en Los Ríos

<b>COOPERATIVA</b>	<b>SEGMENTO</b>	<b>ESTADO</b>
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VINCES LTDA.	SEGMENTO 5	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLOVIEJO LTDA.	SEGMENTO 5	EN LIQUIDACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LOS RÍOS	SEGMENTO 5	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MOCACHE LTDA.	SEGMENTO 5	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MOCACHE	SEGMENTO 5	EN LIQUIDACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUNDAR	SEGMENTO 5	ACTIVA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERNA DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UTEQ LTDA.	SEGMENTO 5	ACTIVA

Fuente: Banco Central del Ecuador (2016)

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Las características de esta población son:

- Individuos que laboran en una Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 5 de Los Ríos.
- Individuos con experiencia en el área de asignación de créditos o control del crédito.

### **3.5 Muestra**

Ante lo reducida que es la población en estudio se procura el trabajo con el 100% del personal a quienes las instituciones permitan participar de la investigación, obteniendo la cooperación de 3 cooperativas, las mismas que a la vez solicitaron anonimato en sus nombres por seguridad de su información. De estas 3 instituciones se selecciona un total de 6 funcionarios del área de crédito.

### 3.6 Operacionalización de las Variables

Tabla 4:

Operacionalización de las Variables

HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
El seguimiento y control crediticio incide positivamente con el disminuir el nivel de riesgo de las Cooperativa de Ahorro y Crédito " SEGMENTO 5.	<b>Variable dependiente</b> Nivel de riesgo en las operaciones crediticias en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 5 de Los Ríos.	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existencia de procesos de captación de clientes.</li> <li>▪ Existencia de procesos de selección de beneficiarios a crédito.</li> <li>▪ Existencia de seguimiento de operaciones crediticias.</li> <li>▪ Existencia de procesos recuperación de cartera.</li> </ul>
		Controles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existencia de controles definidos para cada acción de seguimiento.</li> <li>▪ Existencia de responsables de control.</li> </ul>
		Cartera vencida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento exacto del nivel de cartera vencida.</li> <li>▪ Existencia de planificación para la recuperación de la cartera y disminución del riesgo.</li> </ul>
	<b>Variable independiente</b> Plan de seguimiento y control	Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivo del plan.</li> <li>▪ Procesos de ejecución.</li> <li>▪ Procesos de control.</li> </ul>

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Como técnicas de investigación, Se aplicaron encuestas a una muestra de 6 funcionarios del área de crédito de 3 Cooperativas que accedieron a dar información.

Se aplicó además una entrevista a un Contador de Cooperativas con experiencia en el manejo financiero de este segmento.

Para llevar a cabo tanto la encuesta como la entrevista se hizo uso de cuestionarios de preguntas (ver anexo 1 y 2).

### **3.7 Análisis, interpretación y discusión de resultados**

Habiendo aplicado las técnicas de recopilación de información se obtuvieron los resultados que a continuación se presentan.

### 3.8 Presentación de resultados

Resultados obtenidos de las encuestas:

1. ¿Cuánto tiempo lleva brindando sus servicios financieros como Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 5?

Tabla 5:

Tiempo brindando sus servicios financieros como Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 5

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 año	0	0,00%
2 años	2	33,33%
3 años	4	66,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

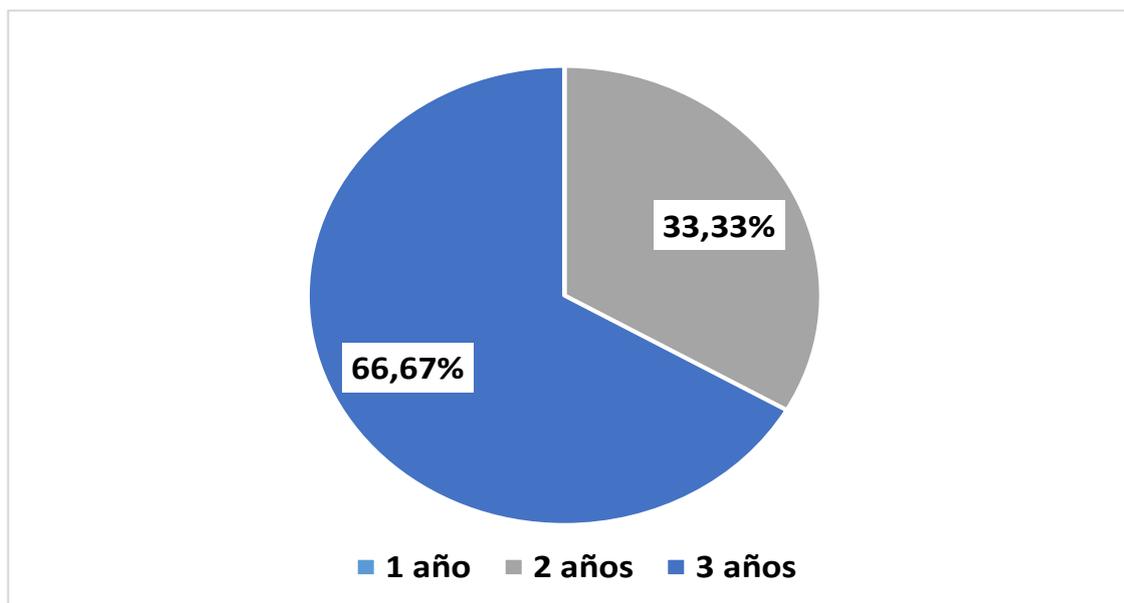


Gráfico 1: Tiempo brindando sus servicios financieros como Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 5

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

En cuanto al tiempo brindando servicios financieros los representantes de las cooperativas encuestadas indicaron que el 33,33% tiene 2 años y el 66,67% tienen 3 años.

2. ¿Cuál es su actual número de clientes?

Tabla 6:

Actual número de clientes

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
menos de 100	0	0,00%
entre 100 y 300	4	66,67%
más de 300	2	33,33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

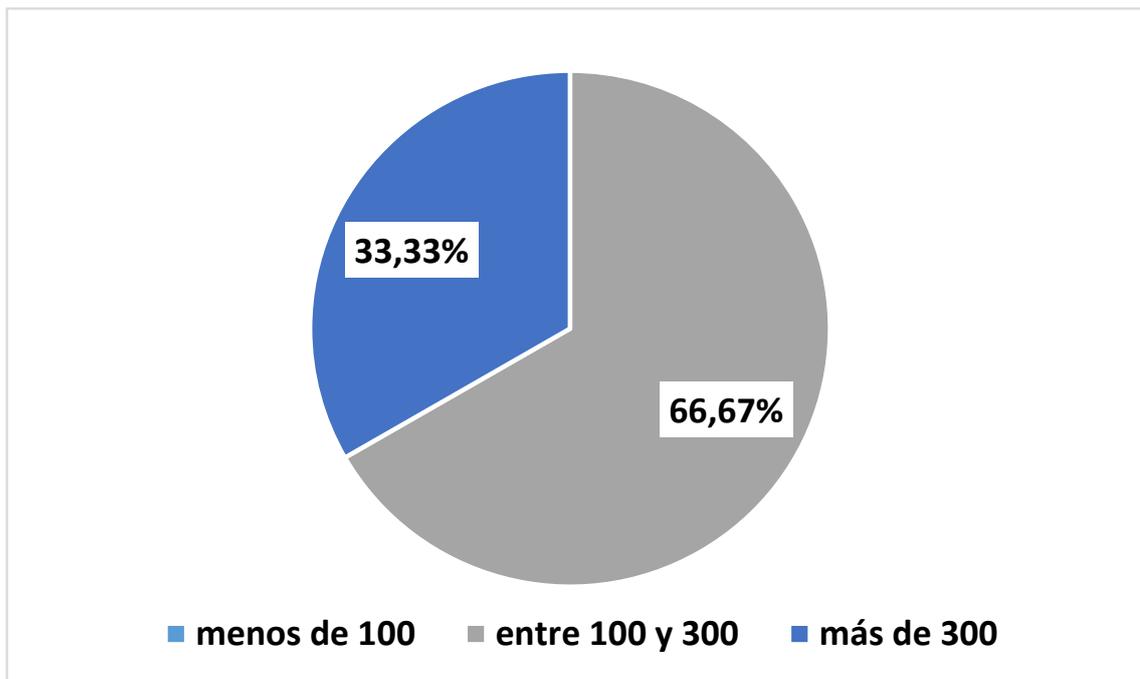


Gráfico 2: Actual número de clientes

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

El 66,67% manifestó que cuenta con una cartera de entre 100 y 300 clientes.

Por otra parte el 33,33% manifestó contar con más de 300 clientes.

3. ¿Está formalizado el proceso de asignación de crédito en la institución?

Tabla 7:

Existencia de un proceso de asignación de crédito formalizado

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	2	33,33%
No	4	66,67%
No se	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

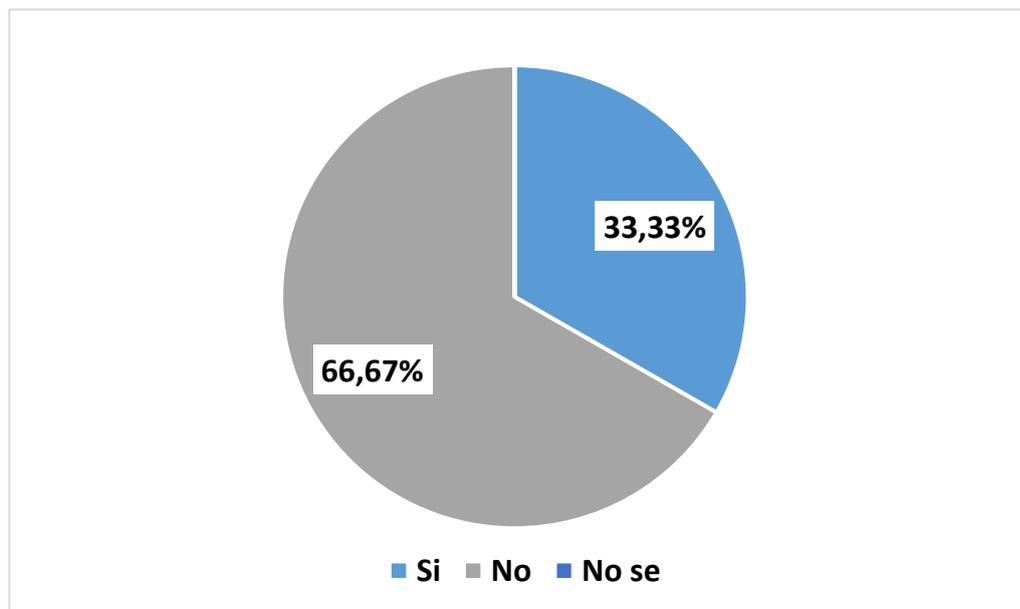


Gráfico 3: Existencia de un proceso de asignación de crédito formalizado

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Para el 66,67% de los representantes del área de crédito indicaron que no existen procesos para la asignación de crédito en la cooperativa.

El 33,33% manifestó que no sabe si existe un proceso para esta actividad.

4. ¿Está normado el procedimiento de control y seguimiento de las operaciones crediticias de la institución?

Tabla 8:

Procedimiento de control y seguimiento de las operaciones crediticias normado

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	2	33,33%
No	2	33,33%
No se	2	33,33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

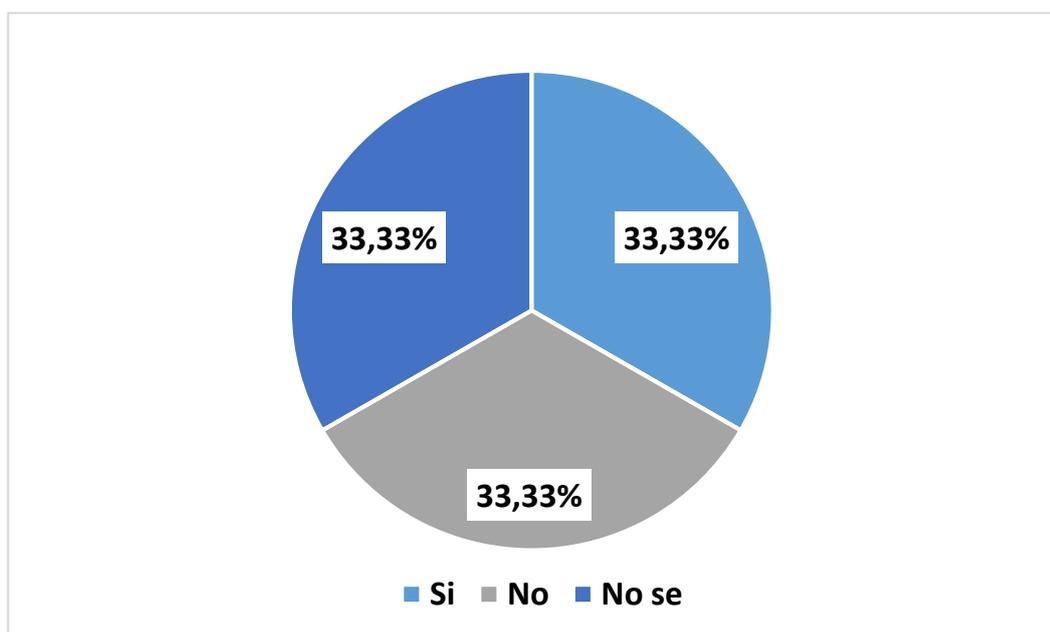


Gráfico 4: Normalización del procedimiento de control y seguimiento de las operaciones crediticias normado

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

El 33,33% de los encuestados indicaron que no saben si el procedimiento de control y seguimiento de las operaciones crediticias está normado, mientras que similar porcentaje indicaron que, si lo está, otro 33,33% respondió que no está normado el procedimiento.

5. ¿Existe un plan de seguimiento y control de las operaciones crediticias?

Tabla 9:

Existencia de un plan de seguimiento y control de las operaciones crediticias

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	2	33,33%
No	3	50,00%
No se	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

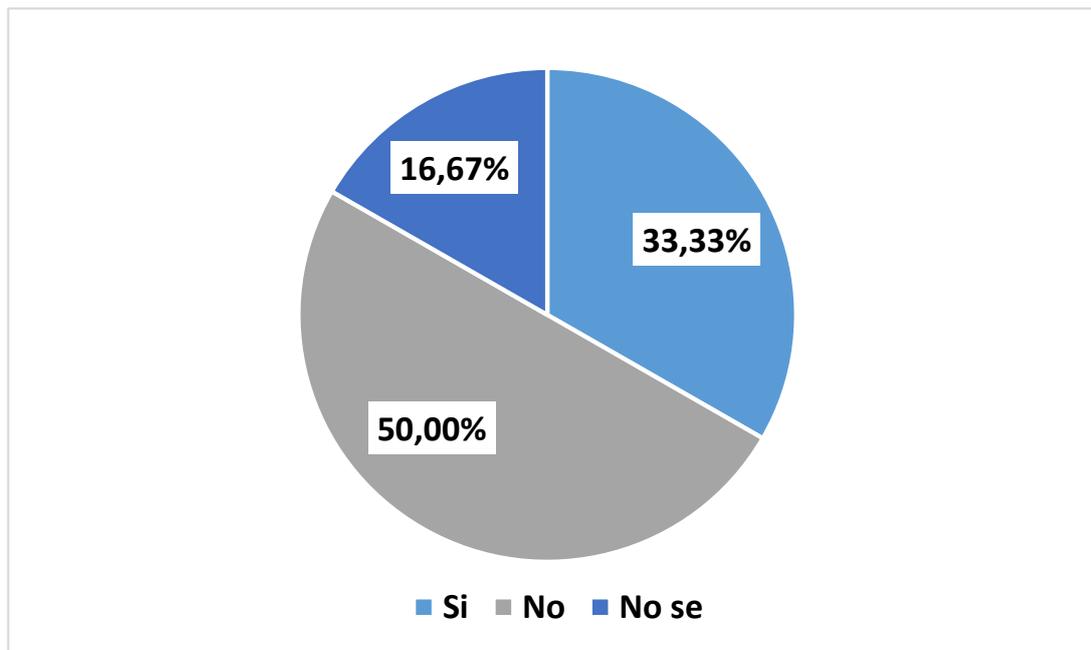


Gráfico 5: Existencia de un plan de seguimiento y control de las operaciones crediticias

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Respecto a si existe o no un plan de seguimiento y control de las operaciones crediticias, el 50% de los encuestados indicaron que no existe, mientras que el 33,33% dijo que no sabe si existía.

Un 16,67% manifestó que si existe un plan de seguimiento y control de operaciones crediticias.

6. ¿Se determina el nivel de riesgo de cada operación crediticia antes de su asignación?

Tabla 10:

Determinación del nivel de riesgo de cada operación crediticia antes de su asignación

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	2	33,33%
No	3	50,00%
No se	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

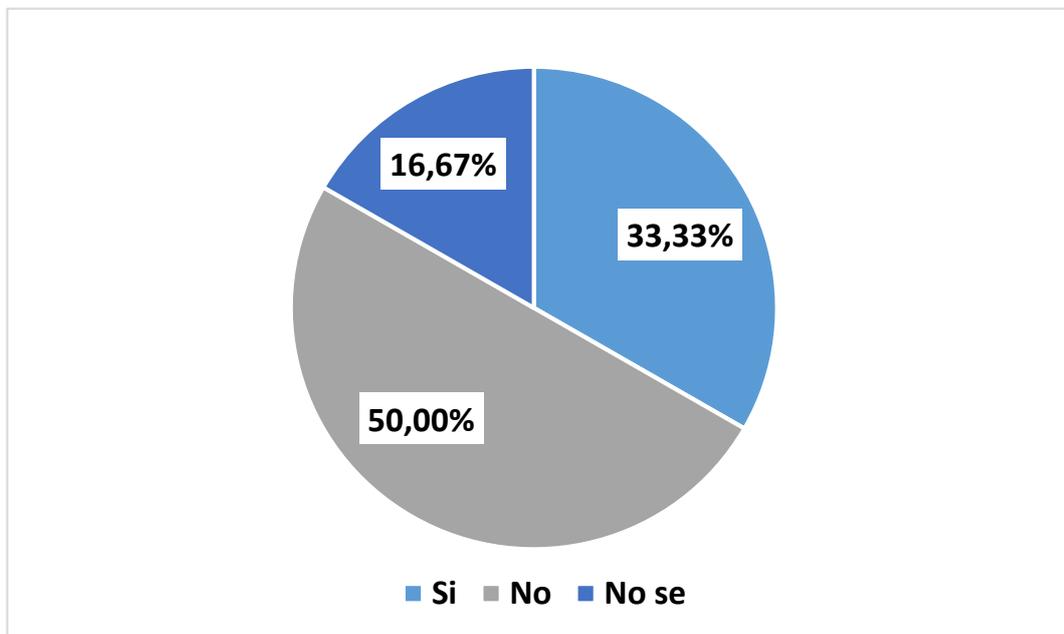


Gráfico 6: Determinación del nivel de riesgo de cada operación crediticia antes de su asignación

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Respecto a la determinación del nivel de riesgo de cada operación crediticia antes de su asignación, el 50% indicaron que no se realiza esto en la cooperativa, mientras que el 33,33% manifestó que si se lo hace. Por otro lado un 16,67% no sabe si esto se realiza.

7. ¿Qué acciones se llevan a cabo para disminuir el riesgo en las operaciones crediticias de la institución?

Tabla 11:

Acciones que se llevan a cabo para disminuir el riesgo en las operaciones crediticias

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Revisión de datos crediticios del cliente	1	16,67%
Revisión de referencias comerciales	3	50,00%
Otro	1	16,67%
Ninguno	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

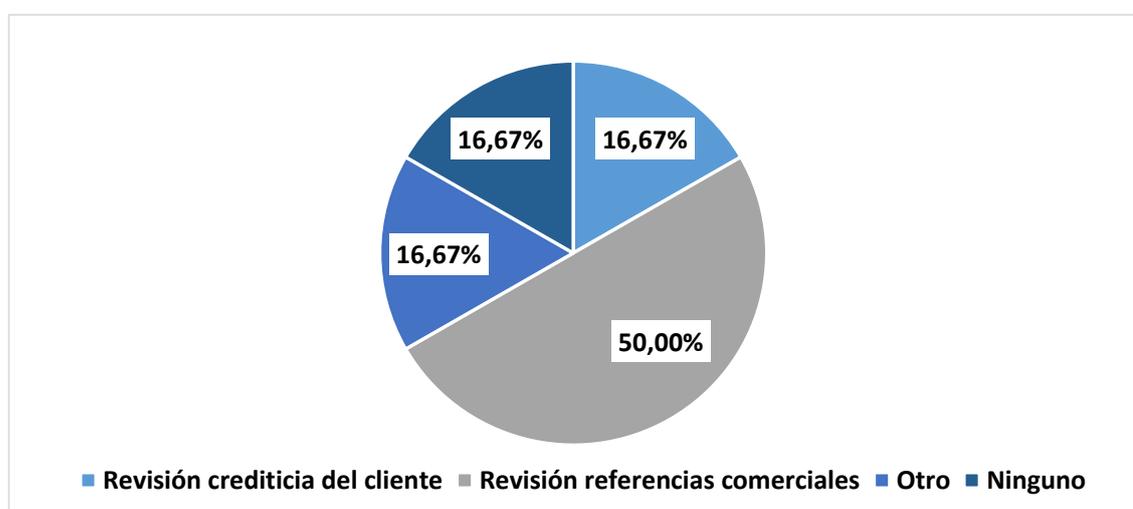


Gráfico 7: Acciones que se llevan a cabo para disminuir el riesgo en las operaciones crediticias

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Los encuestados indicaron que entre las Acciones que se llevan a cabo para disminuir el riesgo en las operaciones crediticias están: 50% revisión de referencias comerciales, 16,67% revisión crediticia del cliente, 16,67% otro, e igual porcentaje ninguno.

8. ¿Considera que el riesgo en las operaciones crediticias afecta la sostenibilidad financiera de las cooperativas?

Tabla 12:

Afectación del riesgo en las operaciones crediticias en la sostenibilidad financiera de las cooperativas

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	6	100,00%
No	0	0,00%
No se	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito  
Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)



Gráfico 8: Afectación del riesgo en las operaciones crediticias en la sostenibilidad financiera de las cooperativas

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito  
Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Respecto a que si el riesgo en las operaciones crediticias afecta la sostenibilidad financiera de las cooperativas el 100% coincidió al indicar que si afecta.

9. ¿Considera necesario el diseño y aplicación de estrategias que disminuyan el riesgo crediticio?

Tabla 13:

Necesidad de diseño y aplicación de estrategias que disminuyan el riesgo crediticio

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	6	100,00%
No	0	0,00%
No se	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)



Gráfico 9: Necesidad de diseño y aplicación de estrategias que disminuyan el riesgo crediticio

Fuente: Encuestas a funcionario del área de crédito

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

El 100% de los encuestados consideran necesario el diseño y aplicación de estrategias que disminuyan el riesgo crediticio.

## Resultados obtenidos de la Entrevista

### 1. ¿Cómo se gestiona la asignación de crédito en la institución?

No hay ningún tipo de mecanismo establecido de manera formal, muchas veces el solo hecho de ser socio y tener amistad con los directivos permite acceder a créditos, esto ha generado serios problemas en recuperación de cartera por no llevarse a cabo un análisis más profundo del potencial beneficiario.

2. ¿Cuál es la norma o procedimiento que controla y da seguimiento a las operaciones crediticias de la institución?

Tampoco, el proceso es muy informal, lo cual dificulta el seguimiento a los créditos.

### 3. ¿Cómo se gestiona el riesgo crediticio en las Cooperativas del segmento 5?

No hay un proceso establecido para medir el riesgo, no hay acceso para el Buró de Crédito.

4. ¿Cómo considera usted que la mala gestión del riesgo en las operaciones crediticias afecta a las Cooperativas del segmento 5?

Eleva los niveles de cartera vencida, lo cual resta liquidez a la Cooperativa.

## **CAPÍTULO 4: PROPUESTA**

### **Propuesta para la solución del problema**

#### **4.1. Tema**

CREACIÓN DE UN PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL CREDITICIO DEL SECTOR FINANCIERO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 5 EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS

#### **4.2. Justificación**

La realización del presente plan de seguimiento y control crediticio para las cooperativas del segmento 5 se justifica debido a la importancia de garantizar la sostenibilidad financiera de estas instituciones protegiendo su solvencia, la misma que se ve en riesgo cuando los niveles de cartera vencida se elevan más de lo que se puede controlar, ocasionando descapitalización, y poniendo en peligro su liquidez.

El diseño y aplicación de un plan de seguimiento y control permitiría mejorar su capacidad de definir con exactitud el nivel presente de endeudamiento de cada prestatario, de dar un seguimiento óptimo a cada proceso, mediante el establecimiento de parámetros para su medición desde la decisión de otorgar un crédito, hasta su recuperación. Es importante que la institución garantice que el dinero de sus clientes esté seguro y protegido de situaciones negativas que resulten de un incorrecto manejo del crédito.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) acepta que entre las características negativas de las cooperativas es que estas no han sido controladas lo suficiente lo que genera problemas en sus procesos, especialmente al momento de otorgar créditos a sus clientes, actividad que se realiza sin el uso de procesos seguros y mecanismos que garanticen la colocación en individuos o instituciones con capacidad de pago real y segura.

El presente plan de seguimiento permitirá fortalecer los procesos de las Cooperativas, principalmente del segmento 5, donde es necesario mejorar los procesos desde la selección del beneficiario hasta su total recuperación.

### **4.3. Marco conceptual**

#### **El sistema financiero**

El sistema financiero es el conjunto de instituciones que tienen la labor de captar, administrar e invertir el dinero de personas naturales y jurídicas.

#### **Los activos financieros**

Los activos financieros son los títulos emitidos por medio de Unidades Deficitarias, los cuales son negociables y se caracterizan por: Su liquidez, su bajo nivel de riesgo, la rentabilidad.

#### **Los intermediados financieros**

Son las entidades de crédito o las que no son de crédito. Entre las actividades realizadas por las entidades de crédito están: captación de depósitos, otorgamiento de créditos, factoring, leasing, transferencias de fondos, emitir avales, entre otros. Las que no son de crédito son inversionistas.

### **Gestión crediticia**

La gestión crediticia es la inclusión de todas aquellas acciones que una entidad prestataria realiza con el fin de captar recursos financieros que serán luego colocados a manera de créditos.

### **Cartera vencida**

Comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento (Banco Central de la Reserva del Perú, 2011).

### **Cartera morosa**

Comprende la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación, más la cartera refinanciada y/o reestructurada.

### **Crédito**

Cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otra, bajo determinadas condiciones de devolución (RAE, 2017).

### **Plan**

Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla (RAE, 2017).

### **Riesgo Crediticio**

Contingencia o proximidad de un daño. En economía el Riesgo de un crédito es el que sufre una entidad financiera derivado de la no devolución en plazo de los créditos concedidos a sus clientes (RAE, 2017).

#### **4.4. Descripción del problema**

El problema que se desea resolver radica en el riesgo que trae consigo la actividad comercial de las instituciones financieras, el cual recae en su capacidad de definir de manera exacta el nivel presente de endeudamiento de cada beneficiario de préstamo y su capacidad de dar seguimiento a cada uno de estos procesos.

Sin embargo, la información recopilada demuestra que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5 no demuestran un adecuado control y seguimiento de los créditos otorgados, incluso presentan falencias en sus procesos de otorgamiento de estos desde el momento en el cual seleccionan a sus beneficiarios, lo cual no garantiza la sostenibilidad de las instituciones ya que pone en riesgo sus niveles de liquidez frente a grandes niveles de cartera vencida.

#### **4.5. Factibilidad**

La factibilidad de la presente propuesta es evidente ante la capacidad técnica, legal y humana para su desarrollo.

Técnicamente es factible dado que se dispone de los recursos suficientes para su realización.

Dicho plan se encuentra amparado bajo la normativa legal vigente implementada por la SEPS y que es sustentada por las normas de políticas internas de las cooperativas.

Por el lado del talento humano es factible porque se cuenta con los profesionales capacitados para su realización y ejecución.

#### **4.6. Descripción de la propuesta**

La presente propuesta establece parámetros a seguir por las Cooperativas de Ahorro y crédito del segmento 5 enfocados en alcanzar la disminución del nivel de riesgo crediticio mediante el establecimiento de políticas de crédito formales, la determinación y aplicación de procesos de selección de los beneficiario de los créditos, partiendo desde los requisitos que estos deben cumplir, y finalmente el diseño de un plan de seguimiento y control adaptable a la realidad de las Cooperativas de este popular segmento.

#### **4.7. Objetivos de la propuesta**

##### **4.7.1. Objetivo general**

Disminuir el nivel de riesgo crediticio de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 de la provincia de Los Ríos en un 20%.

##### **4.7.2. Objetivos específicos**

- Establecer las políticas de crédito de las cooperativas del segmento 5.
- Determinar los aspectos referentes al beneficiario de los créditos.
- Establecer un plan de seguimiento y control que se adapte a la realidad de las Cooperativas del segmento 5.

## **4.8. Desarrollo de la propuesta**

El presente plan de seguimiento y control crediticio está compuesto por los siguientes elementos:

### **4.8.1. Políticas de crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito del sector 5 tienen como políticas para la otorgación del crédito las siguientes:

- La Cooperativa ofrece servicio de crédito a tasas y plazos competitivos.
- Los préstamos se otorgarán a personas naturales para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
- Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado.
- La Cooperativa garantiza que sus operaciones crediticias están cubiertas adecuadamente.
- La Cooperativa analiza previamente cada operación crediticia tanto a nivel de beneficiarios, como de proyecto y garantías o garantes.
- La Cooperativa otorga seguimiento y apoyo al beneficiario del crédito mediante capacitaciones en finanzas, administración, emprendimiento y otras.

- El Gerente y Jefe de Crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- El plan de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- La Cooperativa trabaja con personal altamente idóneo para el desarrollo de sus actividades.
- A todo sujeto de crédito se deberá considerar el 60% del ingreso neto.
- Todas las acciones realizadas por la Cooperativa se desarrollan dentro del marco de la Ley, reglamentos y normas establecidas sobre la misma.

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

- Crédito de Consumo Ordinario
- Crédito de Consumo Prioritario
- Crédito Microcrédito
- Microcrédito Minorista
- Microcrédito Acumulación Simple
- Microcrédito Acumulación Ampliada

#### Consumo Ordinario

Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas. Se incluye los anticipos de efectivos o consumos de tarjetas de créditos corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea superior a \$ 5000.00; con excepción de los efectuados en los establecimientos médicos y educativos.

### 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.

### 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 las entidades del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo 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, incluyendo el monto de la operación solicitada.
  
- c. Microcrédito de Acumulación Ampliada.- Operaciones otorgadas a solicitantes de créditos cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 10.000.00 incluyendo el monto de la operación solicitada.

El monto máximo de crédito es de \$20.000,00 dólares (solo aplica para socios que tengan un buen historial de créditos cancelados), de conformidad a los requisitos y garantías establecidos por la institución. (Revisión de historial crediticio, tipo de ingreso, capacidad de pago, garantías y presentar capacidad física que le permita asumir una deuda). En el caso del primer crédito el monto máximo será de hasta (4,000.00) previo análisis de capacidad de pago.

El consejo de administración aprobará créditos de mayores montos de acuerdo con situaciones excepcionales.

A los socios en relación de dependencia adicionalmente se les podrá conceder un crédito emergente hasta 2.000,00 dólares, previo análisis de capacidad de pago.

Se otorgarán créditos del 6x1 en base a los certificados aportación, plazo fijo, fondo de jubilación, previo al análisis y capacidad de pago. Hasta el monto máximo de \$20,000.00.

#### **4.8.2. Plazos de crédito**

Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de términos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Ningún crédito podrá superar los plazos establecidos, salvo las excepciones debidamente justificadas con la aprobación del Consejo de Administración.

Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

Tabla 14:

Plazos mínimos

<b>Tipo de Crédito</b>	<b>Destino</b>	<b>Plazo Máximo</b>	<b>Frecuencia</b>
<i>Consumo ordinario</i>	<i>Consumo</i>	<i>5 años</i>	<i>Mensual</i>
<i>Consumo prioritario</i>	<i>Consumo</i>	<i>5 años</i>	<i>Mensual</i>
	<i>Emergentes</i>	<i>6 meses</i>	<i>Mensual</i>
<i>Microcrédito Minorista</i>	<i>Actividades Productivas</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 cuota</i>
<i>Microcrédito Acumulación Simple</i>	<i>Actividades Productivas</i>	<i>4 años</i>	<i>Mensual</i>
	<i>Actividades Productivas</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 cuota</i>
<i>Microcrédito Acumulación Ampliada</i>	<i>Actividades Productivas</i>	<i>4 años</i>	<i>Mensual</i>
	<i>Actividades Productivas</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 cuota</i>

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

#### 4.8.3. Tasas de interés

El Consejo de Administración establecerá las tasas de interés de los créditos que otorga la Cooperativa, una vez revisada la propuesta técnica proveniente del área de crédito y Gerencia, la misma que no podrá exceder los límites máximos establecidos por el Banco Central del Ecuador, tal como indica la siguiente tabla:

Tabla 15:

Tasas de interés activas referenciales para el sector popular y solidario de los segmentos 2 al 5 de acuerdo al Banco Central del Ecuador

<b>2. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO (SEGMENTOS 2, 3, 4 Y 5)*</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:</b>	<b>% anual</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:</b>	<b>% anual</b>
Microcrédito Minorista <sup>2.</sup>	23.81	Microcrédito Minorista*	30.50
Microcrédito de Acumulación Simple <sup>2.</sup>	22.72	Microcrédito de Acumulación Simple*	27.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada <sup>2.</sup>	21.12	Microcrédito de Acumulación Ampliada*	25.50

Fuente: Banco Central del Ecuador (2018)

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Tabla 16:

Tasas sugeridas para las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Segmentación de crédito (1*)	Tasa efectiva máxima (2*)	COOPERATIVA DEL SEGMENTO 5				
		Productos de crédito	Monto máximo financiado	Tasa nominal anual (3*)	Tasa efectiva anual (4*)	Plazo máximo (5*)
Consumo prioritario	17,30%	Ordinario	Según capacidad de pago	12,27%	13,36%	7 años
		Sin Ahorro	Según capacidad de pago	14,50%	15,76%	7 años
		Extraordinario	\$2000,00	11,22%	12,01%	2 años
Microcrédito minorista	28,50%	Ordinario Sin Ahorro	Según capacidad de pago	12,27%	13,36%	7 años
Microcrédito de acumulación simple	25,50%		Según capacidad de pago	14,50%	15,76%	7 años
Microcrédito de acumulación ampliada	23,50%					
Crédito comercial ordinario	11,83%	Comercial	Según capacidad de pago	11,00%	11,75%	7 años
Crédito comercial prioritario PYMES						

1\*. De acuerdo con la segmentación de la cartera de crédito, emitida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

2\*. Tasas efectivas máximas por segmento de crédito, establecidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (publicadas por el Banco Central del Ecuador).

3\*. Las tasas de interés son referenciales, su cálculo definitivo se generará en el documento "Liquidación de crédito".

4\*. Las tasas de interés son variables, podrían ser ajustadas previa resolución del Consejo de Administración.

5\*. El plazo máximo de pago del crédito se establece de acuerdo a la capacidad de pago del socio, sin exceder los plazos máximos aprobados por el Consejo de Administración.

Fuente: Banco Central del Ecuador (2018)

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional.

- La Cooperativa no operará con tasas de interés preferenciales.
- El cálculo de los intereses se realizará sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

#### 4.8.4. Perfil del beneficiario

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sector 5, con el fin de establecer el mercado al cual van dirigidos sus productos financieros de tipo crediticio establecen el perfil del beneficiario del crédito de acuerdo a aspectos personales, experienciales, comerciales, garantistas, y financieros tanto del proyecto presentado como de la persona en particular.

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito enfoca su producto crediticio corresponde a las personas mayores de edad, propietarias o arrendatarias de unidades productivas de la región costa, para financiar actividades agropecuarias o actividades de producción, comercio o servicios cuya fuente de ingresos proviene de actividades empresariales, así como las personas naturales con relación de dependencia para gastos de consumo. A continuación, se presenta el detalle del perfil de beneficiario de crédito:

Tabla 17:

Perfil del beneficiario de crédito

	<b>Aspectos personales</b>
<b>Categoría:</b>	Socio de la Cooperativa
<b>Tiempo de socio:</b>	3 años
<b>Género:</b>	Indiferente
<b>Edad:</b>	18 - 75 años
<b>Raza:</b>	Indiferente
<b>Estado civil:</b>	Indiferentes
<b>Hijos:</b>	Indiferente
	<b>Aspectos experienciales</b>
<b>Experiencia laboral total:</b>	Mínimo 3 años
<b>Tiempo en actividades relacionadas al objeto del crédito:</b>	Mínimo 1 año
<b>Estado laboral:</b>	Indiferente / preferentemente un ingreso adicional
	<b>Aspectos comerciales</b>
<b>Estado crediticio:</b>	Positivo, sin mora
<b>Referencias comerciales:</b>	Mínimo 3 firmadas y selladas por la casa comercial a nombre del beneficiario.
<b>Deudas comerciales:</b>	Menor o igual al 8% del crédito a realizar.
	<b>Aspectos financieros</b>
<b>Último estado financiero:</b>	Utilidad <u> X </u> Perdida <u> _____ </u>
<b>Volumen de activos en \$:</b>	Mínimo 130% superior al monto a prestar.
<b>Efectivo en Banco:</b>	Mínimo 5% del total del monto del préstamo.
<b>Inversiones:</b>	Póliza <u> ___ </u> Bonos <u> ___ </u> Acciones <u> ___ </u> Otros <u> ___ </u>
<b>Nivel de rentabilidad últimos 3 años:</b>	1 <u> ___ </u> %, 2 <u> ___ </u> %, 3 <u> ___ </u> %
	<b>Aspectos garantistas</b>
<b>Potencial bien/es a hipotecar:</b>	Edificio, vehículo, maquinaria, terreno.
<b>Garante</b>	Sujeto de crédito, aplicar perfil.

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

El perfil del beneficiario sirve de base para las cooperativas del segmento 5 para la selección de los beneficiarios del crédito, cada uno de los elementos del perfil serán calificados y ponderados para determinar si la persona es o no sujeto de crédito.

#### **4.8.5. Documentos para solicitar crédito**

##### Documentación mínima requerida Sujeto de Crédito / Garante

- Copias de cédula de identidad, del solicitante, garantes y cónyuge.
- Certificado de votación actualizado en caso de no contar con este documento, se aceptará el certificado de no presentación\* del solicitante, garantes y cónyuge.
- Copia planilla de uno de los servicios básicos (agua, luz o teléfono) de entre los últimos tres meses\*.

##### Documento obligatorio para Microempresarios Productores

- Copia de pago del RISE, Declaración del Impuesto a la Renta, o las tres últimas declaraciones del IVA (dependiendo del giro del negocio).
- O copia de la Patente Municipal del Negocio o permiso de funcionamiento para microempresarios formales.
- copia de credencial y/o tasa de ocupación del puesto para el caso de “Mercados”.
- Para créditos agrícolas certificado de Agrocalidad y/o CONEFA, facturas de compra de insumos. (opcional)
- Pago de Predios rústicos o contratos de arrendamientos notariados y croquis del terreno.

## Documentos obligatorios para Personas en relación de dependencia

- Rol de pagos o certificado de ingresos económicos de los últimos 3 meses para préstamos ordinarios y del último mes para y créditos emergentes.

### **4.8.6. Programa de captación beneficiarios**

Las cooperativas de ahorro y crédito establecen estrategias como parte del programa de captación de beneficiarios con el fin de garantizar el movimiento y colocación de capitales que asegure su solvencia y sostenibilidad.

El programa de captación de beneficiarios incluye:

- Oferta de créditos pre-aprobados a clientes de las cooperativas.

Mensualmente se seleccionarán a aquellos clientes que presentan un excelente manejo de sus cuentas y un historial positivo con la institución, para otorgarles la posibilidad de efectivizar un crédito pre-aprobado, cuya cantidad dependerá del saldo promedio mensual de sus cuentas.

Este crédito podrá ser utilizado ya sea para producción o consumo, y la aprobación solo requerirá de acercarse a la cooperativa con documentos personales a firmar los documentos que la operación amerita.

- Visita a empresarios (clientes o no) para socializar beneficios otorgados a los clientes de las cooperativas principalmente relativos al crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 delegan a ejecutivos para realizar visitas todos los meses a diferentes sectores del área de su influencia. Estos ejecutivos socializan los beneficios de ser cliente de la cooperativa a comerciantes, agricultores, y demás personas, con el fin de motivarlos a depositar sus capitales en esta y hacer uso efectivo de los diferentes productos crediticios que esta ofrece.

- Publicidad radial con alcance al sector de influencia de determinada cooperativa.

Dado que las zonas de influencia de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 usualmente son los sectores rurales, y ante la alta acogida de las radios locales en estos sitios, es importante que se analice la posibilidad de pautar publicidad que invite a ser miembro de la institución y beneficiarse de las líneas de crédito.

- Presencia activa en redes sociales.

Es grande la oportunidad existente en redes sociales, especialmente para captar clientes jóvenes. Este grupo objetivo, posiblemente futuros profesionales o trabajadores de diferentes ramas, presentan un alto potencial para acompañarlos desde sus inicios en su crecimiento, mediante productos dirigidos a ellos, que no sean complicados de obtener, por ejemplo: crédito educativo, crédito de consumos, crédito productivo, entre otros, todos a tasa competitiva y plazos convenientes. Cada institución deberá determinar el rango de edad que pueda beneficiarse de estos productos.

La cooperativa deberá establecer un presupuesto por publicidad en redes, el cual cubrirá los costos de su presencia activa y continua en las mismas.

Los artes a utilizar deberán ser elaborados con el diseñador de la cooperativa, los cuales respetarán la institucionalidad de la misma, e indicarán claramente lo que ofrecen, a qué grupo y en qué fechas.

#### 4.8.7. Selección de beneficiarios

La selección de los beneficiarios se realizará mediante el cumplimiento de los parámetros establecidos en el perfil de los beneficiarios del crédito, en base a la siguiente puntuación y ponderación:

Tabla 18:  
Puntuación y ponderación selección de perfiles

<b>Aspectos personales</b>		<b>3 puntos, 3%</b>
<b>Género:</b>	Indiferente	
<b>Edad:</b>	18 - 75 años	- 3 puntos si la edad pertenece al rango.
<b>Raza:</b>	Indiferente	
<b>Estado civil:</b>	Indiferentes	
<b>Hijos:</b>	Indiferente	
<b>Aspectos experienciales</b>		<b>12 puntos, 12%</b>
<b>Experiencia laboral total:</b>	Mínimo 3 años	- 8 puntos si experiencia laboral mínima de 3 años. - 4 puntos si experiencia laboral mínima de 2 años. - 1 punto si experiencia laboral mínima de 1 años. - Sino 0
		Ponderación 3%

<b>Tiempo en actividades relacionadas al objeto del crédito:</b>	Mínimo 1 año	- 4 puntos si hay relación mínima de un año. - Menos de 1 año 0.
		Ponderación 4%
<b>Estado laboral:</b>	Indiferente / preferentemente un ingreso adicional	
	<b>Aspectos comerciales</b>	<b>18 puntos 18%</b>
<b>Estado crediticio:</b>	SCORE mínimo 500 – máximo 999	- 500-599: 5 puntos - 600-699: 7 puntos - 700-799: 10 puntos - 800-899: 12 puntos - 900-999: 15 puntos
		Ponderación 15%
<b>Referencias comerciales:</b>	Mínimo 3 firmadas y selladas por la casa comercial a nombre del beneficiario, las cuales deben ser verificadas.	- 3 puntos si hay 3 referencias. - 2 puntos hay 2 referencias. - Menos de 2 referencias 0.
		Ponderación 3%
	<b>Aspectos financieros</b>	<b>30 puntos 30%</b>
<b>Último estado financiero (empresas o personas naturales con negocio):</b>	Utilidad ___ Perdida _____	- 10 puntos si utilidad. - 0 puntos pérdida.
		Ponderación 10%
<b>Deudas comerciales:</b>	Menor o igual al 8% del crédito a realizar, lo cual debe ser verificado.	- 5 puntos si no hay deuda. - 1 punto se es menor o igual al 8% del crédito solicitado. - 0 puntos si la deuda es mayor al 8%.
		- Ponderación 5%
<b>Volumen de activos en \$ realizado por uno de los Peritos Evaluadores calificados por la SEPS y SBS, lo paga el beneficiario:</b>	Se toma el 60% del valor total evaluado.	
<b>Efectivo en Banco:</b>	Mínimo 5% del total del monto del préstamo.	- 5 puntos si cuenta con promedio de saldo del 10% del total del crédito solicitado.
		Ponderación 5%

<b>Inversiones:</b>	Póliza ____ Bonos ____ Acciones ____ Otros ____	- 5 puntos si cuenta con alguna de ella.
		Ponderación 5%
<b>Aspectos garantistas</b>		
<b>Potencial bien/es a hipotecar:</b>	Edificio, vehículo, maquinaria, terreno.	- 50 puntos si la garantía cubre el 120% del crédito solicitado. - Sino 0 puntos.
		Ponderación 40%
<b>o, Garante</b>	Sujeto de crédito, aplicar perfil.	- 50 puntos si el garante es sujeto de crédito. - Sino 0 puntos.
		Ponderación 40%

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

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

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere, adicionalmente el reporte de Buro Crédito a la fecha de inicio del trámite.
- Levantar información cuantitativa de los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos de respaldo que permiten cruzar información, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.

- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes, garantías, días de retraso para créditos recurrentes como se muestra en el siguiente ejemplo:

Tabla 19:

Días de retraso de los créditos

<b>Días de Vencimiento</b>	<b>Monto solicitado</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Monto Aprobado</b>
1-15 días	10,000.00	100%	10,000.00
16-35 días	10,000.00	75%	7,500.00
36-45 días	10,000.00	50%	5,000.00
45 en adelante	10,000.00	-	negado

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con el número de acta y de sesión en que se dio la aprobación por el Consejo de Administración.
- En caso de créditos especiales por score aprobados por el comité ampliado debe de constar igual el número de acta y de sesión.
- Contar con los documentos habilitantes de las evaluaciones a la unidad productiva y/o domicilio que demuestre el análisis socioeconómico realizado, así como la validación de la información de la solicitud de crédito. Esta documentación deberá proporcionar las condiciones acerca de la aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado lo siguiente:
  - o Los socios que hayan realizado menos de tres créditos deberán realizar en todos los casos la evaluación e inspección socioeconómica en la unidad productiva, en el caso de créditos de consumo y microcrédito se hará la verificación en el domicilio.

- Los socios que han realizado más de tres créditos, el Oficial de Crédito deberá realizar el respectivo análisis, siempre y cuando su endeudamiento cambie de manera interna y externa, pero no se realizará la inspección de la actividad productiva cargo del oficial de crédito de la Institución.
  - Los socios que hayan tenido retrasos en su último crédito, se realizara una nueva evaluación e inspección en la unidad productiva o domicilio.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente y en presencia de los involucrados.
  - Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
  - Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, la liquidación de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.
  - Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.
  - Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y en la liquidación de crédito.
  - Para novar un crédito debe de tener cancelado el 50% sea en consumo o microcrédito del capital reducido del crédito objeto a novación.

Para la selección del beneficiario del crédito, este deberá alcanzar un puntaje mínimo del 70% el cual permitirá el otorgamiento del crédito, pero por el 70% del valor solicitado, incrementándose de manera proporcional al porcentaje del perfil.

En caso de que el beneficiario no alcance el mínimo, el crédito no podrá ser concebido.

- Situación financiera actual

La situación financiera del beneficiario en el momento de solicitud del crédito debe respetar los elementos del perfil como:

- Utilidad / Pérdida del último estado financiero:

Tanto para personas jurídicas como naturales, en los casos en los que el negocio ya esté funcionando se analizará la situación de sus estados financieros, específicamente en relación al estado de las utilidades.

- Deudas comerciales:

Las deudas comerciales representan un factor fundamental para el análisis de la selección del beneficiario del crédito, ya que de existir compromisos monetarios con proveedores estos disminuirían la capacidad de pago con la cooperativa, lo cual podría en riesgo la recuperación de los valores prestados en el crédito.

- Volumen de activos:

El volumen del crédito al cual se puede acceder está relacionado con la capacidad de endeudamiento del beneficiario y de los montos que pueden ser cubiertos por la garantía, la cual debe mínimo cubrir el 130% del valor del crédito.

- Efectivo en Banco:

Se analiza además el promedio de los últimos meses de los saldos en las cuentas del beneficiario, con el fin de determinar su capacidad de pago y su gestión de la cuenta en la cooperativa.

- Inversiones:

En caso de que el beneficiario presente inversiones, esto mejora su capacidad de endeudamiento y su relación con la cooperativa, dado que sugiere que el mismo se preocupa por el crecimiento de su capital.

- Nivel de rentabilidad sobre ingresos últimos 3 años:

La Cooperativa analiza los niveles de rentabilidad de los últimos 3 años, haciendo su cálculo desde los estados financieros respectivos, siendo necesario que su valor sea positivo y que demuestre una adecuada gestión de la actividad empresarial a la cual pertenecen.

- o Situación financiera proyectada

La situación financiera proyectada se realiza mediante la presentación del análisis financiero presentado por el solicitante del crédito, el cual debe ser proyectado al tiempo de duración de la potencial deuda. Sobre el flujo de efectivo se realiza el cálculo de indicadores financieros como:

- Valor Actual Neto: El cual debe ser mayor a cero.
- Tasa Interno de Retorno: Sugerida al 30% o mínimo mayor a la tasa marginal.
- Periodo de Recuperación de la Inversión: Máximo de 4 años.
- Rentabilidad sobre Ingresos: Positiva.
- Rentabilidad sobre Inversión: Positiva.

- **Garante y Garantías**

Las garantías presentadas (en caso de ser necesarias) para cubrir el crédito, deben alcanzar mínimo el 130% del valor sobre el cual se aplica, lo cual se valida por medio de un valuador o perito de la institución. En caso de requerir únicamente garante, este debe tener un perfil crediticio positivo, es decir ser sujeto de crédito, y no debe constar como garante de ninguna otra operación.

- **Niveles de aprobación**

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

Tabla 20:

Montos de aprobación

<b>Nivel</b>	<b>Responsable</b>	<b>Limites USD mínimo \$</b>	<b>Limites USD máximo \$</b>	<b>Responsables de Apoyos</b>	<b>Periodos</b>
1	Jefe Crédito	50,00	1.000,00	Oficial de crédito	Diarios
2	Jefe de Agencia	50,00	3.000,00	Oficial de crédito y (J.C)	Diarios
3	Gerente	1.001,00	3.000,00	Jefe de crédito, y (O.C)	Diario
4	Comité matriz y agencia	3.001,00	6.000,00	Oficial de crédito	De acuerdo a las necesidades
5	Comité ampliado	6.001,00 y Créditos de excepción	12.000,00	Jefe de crédito	De acuerdo a las necesidades
4	Consejo de administración	12.001,00 y Créditos de excepción	En adelante y excepciones	Gerente y (J.C)	De acuerdo a las sesiones

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Toda operación de crédito que exceda en monto de los límites definidos será presentada por el Gerente General para conocimiento del Consejo de Administración, instancia que aprobará o rechazará la solicitud de crédito.

El Consejo de Administración podrá aprobar operaciones de crédito con excepciones (plazo, y edades) a las políticas de la cooperativa.

#### **4.8.8. Seguimiento y control**

Una vez concedido el crédito inicia el proceso de seguimiento y control, el cual se basa en generar una relación constante y positiva con el beneficiario con el fin de garantizar el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa del segmento 5 de donde obtuvo el crédito.

Entre las acciones a ejecutar para el seguimiento y control de los procesos de crédito una vez que este haya sido entregado destacan: formalización del departamento de crédito y cobranzas, compromisos de pago, base de datos, recordatorio general (SMS, Whatsapp, correo electrónico), visitas al emprendimiento (en el caso), capacitaciones a beneficiarios de crédito y recordatorios compromiso fuera de tiempo.

- Formalización del departamento de crédito y cobranza

#### **Funciones**

Entre las funciones que son responsabilidad del departamento de crédito y cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 están:

- Realizar la gestión del seguimiento y control de los montos adeudados a la cooperativa.
- Recaudar el valor vencido y más conceptos establecidos por la cooperativa.

- Realizar un informe diario de los resultados de la recaudación del día para gerencia.
- Analizar e informar respecto a las cuentas consideradas incobrables.
- Proponer acciones enfocadas en la disminución de la cartera vencida.
- Registrar las estadísticas en cuanto a la recaudación de la cartera vencida
- Mantener informada la gerencia respecto a los clientes morosos que presentan dificultades para con la cooperativa para evitar que se le vuelva a facilitar crédito y poder mantener el control respectivo.
- Realizar la investigación crediticia de los potenciales clientes antes de otorgarles el crédito.
- Documentar física y digitalmente los perfiles de los clientes a quienes se les ha otorgado un crédito.
- Aprobar los créditos y las solicitudes de ampliación de plazos o montos de acuerdo con cada caso.
- Dar seguimiento y control al proceso de recuperación cartera vencida y cuentas por cobrar en general.
  - Base de datos

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 cuentan con una base de datos de cada uno de sus créditos, dentro de la cual se incluyen datos personales, datos referentes al crédito, garantías, datos del proyecto, fechas de pago, entre otros. A continuación, los elementos solicitados en la base de datos:

Tabla 21:  
Estructura de la base de datos

N°	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN
----	--------------------	---------------------	-----------------------

NOMBRE DEL BENEFICIARIO	EMPRESA	GÉNERO	EDAD	PERTENECE A UN GRUPO VULNERABLE	TELÉFONOS	CORREO ELECTRÓNICO
-------------------------	---------	--------	------	---------------------------------	-----------	--------------------

NOMBRE DE PROYECTO	ACTIVIDAD	UBICACIÓN DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	TIPO DE PROYECTO	FASE DEL PROYECTO	AÑO DE ELABORACIÓN DE PROYECTO	MONTO TOTAL DEL PROYECTO
--------------------	-----------	------------------------	--------------------------	------------------	-------------------	--------------------------------	--------------------------

FINANCIAMIENTO A TRAVÉS DE CRÉDITO	TASA ANUAL	PLAZO	GARANTÍAS	MONTO GARANTÍAS	PORCENTAJE GARANTÍAS SOBRE EL CRÉDITO
------------------------------------	------------	-------	-----------	-----------------	---------------------------------------

NEGOCIO EN FUNCIONAMIENTO (SÍ, NO)	EXPERIENCIA EN SECTOR	VALOR AGREGADO	VAN	TIR	PRI	RENTABILIDAD SOBRE INGRESOS	RENTABILIDAD SOBRE INVERSIÓN
------------------------------------	-----------------------	----------------	-----	-----	-----	-----------------------------	------------------------------

ASESORÍA / CAPACITACIONES COOP.	VISITA TÉCNICA	OBSERVACIONES
---------------------------------	----------------	---------------

PAGO 1	PAGO 2	PAGO 3	PAGO 4	PAGO 5	PAGO 6	PAGO 7

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Esta base de datos contará con la información del beneficiario del crédito donde además se programará la semaforización de las fechas establecidas para los compromisos de pago, avisando de pagos por vencer y vencidos a tiempo, para que los ejecutivos de cobranzas generen el respectivo recordatorio a los clientes.

- Recordatorio general

Los recordatorios se generan 7 días antes de la fecha de pago, pudiendo utilizarse medios como:

- Mensajes de texto - SMS
- Mensajes vía Whatsapp
- Mensajes vía correo electrónico

Es obligatorio que el cliente registre toda esta información para facilitar la comunicación con la Cooperativa.

El mensaje enviado tendrá el siguiente contenido:

Buen día, la Cooperativa \_\_\_\_\_ le recuerda que su próximo compromiso de pago por \$xxx vence el xx de xxxx del 20xx.  
Por favor acercarse a la agencia más cercana o comunicarse con su asesor de crédito.

En caso de que el cliente realice el pago de su obligación, le llegará un mensaje indicando lo siguiente:

Buen día, la Cooperativa \_\_\_\_ agradece el pago realizado por \$xxx.

Al momento no registra valores pendientes.

Que tenga un buen día.

En caso de registrar valores pendientes o pagos incompletos el mensaje dirá:

Buen día, la Cooperativa \_\_\_\_ informa que al momento registra valores pendientes por \$xxx.

Por favor realizar el pago por los valores pendientes de manera inmediata para no dañar su crédito.

Estos mensajes se emiten antes de caer en mora, es decir son solo para recordar al cliente el pago que debe realizar antes de que la fecha establecida para el mismo caduque. El mensaje se envía vía SMS, Whatsapp y correo electrónico.

- Visitas al emprendimiento (en el caso)

Cada dos meses un ejecutivo de seguimiento de crédito, realiza visitas al cliente, con el fin de evidenciar el uso que se le ha dado el dinero prestado.

Esto se realiza principalmente a los créditos de tipo productivo, no a los de consumo.

Donde el ejecutivo conversa con el beneficiario para conocer información acerca del negocio, nivel de ingresos, necesidades de capacitación, sugerir mejoras en el mismo, y evidenciar necesidades adicionales, y constatar que los compromisos de pago van a poder cumplirse.

Es importante además indicar que de estas visitas se puede establecer la necesidad de renegociación de la deuda antes de que el cliente incumpla, cuidando así su situación crediticia en el Bureau.

#### Capacitaciones a beneficiarios de crédito

Uno de los principales beneficios de los clientes de las Cooperativas del Segmento 5, serán las capacitaciones, las cuales pretenden mejorar la manera como estos gestionan su dinero, ya sea cuando acceden a un crédito o con sus ingresos y gastos diarios.

Las capacitaciones son dictadas por personal de la empresa y los temas sobre los cuales se trata principalmente son:

- Emprendimiento

Motivando al cliente a generar ingresos extras, se explica cómo iniciar un negocio, aspectos a planificar, estudio de mercados, trámites, tributos, otros.

- Gestión financiera

Se explica respecto al valor del dinero en el tiempo, y como este puede generar valor o puede reducir el mismo.

- Planificación

Se explica los aspectos a considerar en la planificación, sus beneficios, el seguimiento y control de actividades, la importancia de la retroalimentación y la mejora continua.

- Recordatorios compromiso fuera de tiempo

Cuando los compromisos de pago no son cumplidos y el cliente se ha pasado de la fecha establecida, inician los procesos para recordar y exigir el pago. Estos recordatorios son presentados en 5 momentos específicos, los cuales se ejecutan de acuerdo a los logros obtenidos en el cobro:

- Momento 1: Llamada telefónica

Una vez que los recordatorios a manera de texto vía SMS, Whatsapp y correo electrónico no lograron su cometido, se procede a iniciar llamadas telefónicas al cliente indicando lo siguiente:

**Operador:** Buenos días estimado Señor/a/ita \_\_\_\_\_, le saludamos de la Cooperativa \_\_\_\_\_, mi nombre es \_\_\_\_\_.

Para seguridad le indicamos que esta llamada está siendo grabada.

El motivo de la llamada es para recordarle que al momento se encuentra en mora por un valor de \$ \_\_\_\_ que debió ser cumplido el \_\_\_\_\_, sin embargo el sistema lo registra como incumplido.

Agradecemos se realice el pago máximo hasta el día de mañana, ¿contamos con eso?

\_\_\_\_\_

**Cliente:** Si

**Operador:** Muchas gracias, hemos registrado su promesa de pago para el día \_\_\_\_\_. La Cooperativa \_\_\_\_\_ le agradece por su atención.

Buen día.

\_\_\_\_\_

**Cliente:** No

**Operador:** Estimado cliente, es importante recordar que para mantener un historial crediticio positivo, las obligaciones deben ser cumplidas a tiempo. ¿Qué día considera que podrían realizar el pago?

**Cliente:** \_\_\_\_\_

**Operador:** Muchas gracias, hemos registrado su promesa de pago para el día \_\_\_\_\_.

La Cooperativa \_\_\_\_\_ le agradece por su atención, recordando que puede refinanciar la deuda acercándose a la oficina más cercana.

Buen día.

- Momento 2: Llamada telefónica + whatsapp

De no cumplirse el primer recordatorio de pago incumplido. Se procede a una segunda llamada, acompañada de un recordatorio vía whatsapp.

**Operador:** Buenos días estimado Señor/a/ita \_\_\_\_\_, le saludamos de la Cooperativa \_\_\_\_\_, mi nombre es \_\_\_\_\_.

Para seguridad le indicamos que esta llamada está siendo grabada.

El motivo de la llamada es para informarle que se ha incumplido con una segunda fecha establecida para realizar el pago en mora por \$ \_\_\_\_.

¿Podría indicarnos por favor el motivo de su atraso?

**Cliente:** Si. \_\_\_\_\_

**Operador:** Por favor solicitamos realizar el pago hasta antes de \_\_\_\_\_ con el fin de no manchar su historial crediticio.

Muchas gracias. La Cooperativa \_\_\_\_\_ le agradece por su atención.

Buen día.

Como se puede observar, la llamada es más directa, y establece directamente una nueva fecha máxima de pago, indicando incluso que de no respetarla el historial crediticio será afectado.

Esta llamada telefónica se acompaña con un mensaje de texto dirigido al cliente, el mismo que indica:

Buen día, la Cooperativa \_\_\_\_\_ informa que al momento registra valores impagos por \$xxx.

Agradecemos realizar el pago antes de para no dañar su historial crediticio.

Qué tenga buen día.

- Momento 3: Llamada telefónica + whatsapp + notificación correo electrónico

De no cumplirse el segundo recordatorio de pago incumplido. Se procede a una tercera llamada, acompañada de un recordatorio vía whatsapp y una notificación al correo electrónico.

**Operador:** Buenos días estimado Señor/a/ita \_\_\_\_\_, le saludamos de la Cooperativa \_\_\_\_\_, mi nombre es \_\_\_\_\_.

Para seguridad le indicamos que esta llamada está siendo grabada.

El motivo de la llamada es para informarle que se ha incumplido con una tercera fecha establecida para realizar el pago en mora por \$ \_\_\_\_\_, lo cual ocasiona que su caso sea llevado exclusivamente por el área legal de no darse el pago hasta el día de hoy.

En caso de que desee renegociar los términos de la deuda por favor acercarse a la Cooperativa a hablar con un asesor de crédito.

Muchas gracias. La Cooperativa \_\_\_\_\_ le agradece por su atención pago inmediato.

Buen día.

La llamada en este momento sugiere el pago para evitar que el incumplimiento sea llevado por el área legal, lo cual ya implica involucramiento del garante o de la garantía. La llamada telefónica se acompaña con un mensaje de texto dirigido al cliente, el mismo que indica:

Buen día, la Cooperativa \_\_\_\_\_ informa que por tercera ocasión se incumplió con la promesa de pago por el valor de \$xxx.

Agradecemos realizar el pago hasta el día de hoy para evitar que el mismo pase al área legal.

Qué tenga buen día.

El correo electrónico de notificación que se remita será también una manera de hacer presión al cliente para el cumplimiento del pago.

Fecha \_\_\_\_\_

**Estimado Sr.** \_\_\_\_\_

Le saludamos de la Cooperativa \_\_\_\_\_ con el fin de indicarles que se ha incumplido con una tercera fecha establecida para realizar el pago en mora por \$ \_\_\_\_\_, lo cual ocasiona que su caso sea llevado exclusivamente por el área legal de no darse el pago hasta el día de hoy.

En caso de que desee renegociar los términos de la deuda por favor acercarse a la Cooperativa a hablar con un asesor de crédito.

Muchas gracias. La Cooperativa \_\_\_\_\_ le agradece por su atención pago inmediato.

Buen día.

- Momento 4: Contacto telefónico área legal + notificación legal vía correo electrónico.

De no cumplirse el tercer recordatorio de pago incumplido, se procede a pasar el caso al área legal, acompañado de un correo electrónico notificando oficialmente el caso.

**Operador:** Buenos días estimado Señor/a/ita \_\_\_\_\_, le saludamos del área legal de la Cooperativa \_\_\_\_\_, Soy el/la Abogado/a \_\_\_\_\_.

Para seguridad le indicamos que esta llamada está siendo grabada.

El motivo de la llamada es para informarle que dado el incumplimiento del pago por \$ \_\_\_\_\_, correspondiente a la/s cuota/s del crédito otorgado a su nombre, se procederá con el proceso de cobranza judicial vía garante / garantía.

Por favor, en caso de contar con una alternativa al proceso tiene plazo hasta el día de hoy para acercarse a la Cooperativa y dar solución al problema, caso contrario el proceso dará inicio.

Buen día.

La llamada desde el área legal sugiere una última oportunidad dentro del proceso para que el cliente arregle su situación respecto al pago, caso contrario se afectará al garante o a la garantía.

Fecha \_\_\_\_\_

**Estimado Sr.** \_\_\_\_\_

El área legal de la Cooperativa \_\_\_\_\_ le escribe para notificarle que ante el incumplimiento del pago por \$ \_\_\_\_\_, correspondiente a la/s cuota/s del crédito otorgado a su nombre, se procederá con el proceso de cobranza judicial vía garante / garantía.

Por favor, en caso de contar con una alternativa al proceso tiene plazo hasta el día de hoy para acercarse a la Cooperativa y dar solución al problema, caso contrario el proceso dará inicio.

Buen día.

- Momento 5: Cobro garante o Notificación personal del área legal indicando moratoria e inicio de proceso de cobro de garantía.

La falta de reacción del cliente respecto al arreglo de la situación de sus obligaciones con la institución luego de todos los intentos por encontrar solución al mismo, ocasionará el inicio del proceso de ejecución de garantías o cobro al garante solidario.

- Momento 6: En caso de que el garante no pueda cubrir, inicio de proceso de coactiva.

En caso en los que sea el crédito haya necesitado únicamente de garante, y ni el beneficiario no el garante puedan cubrir el préstamo, se procede a la acción coactiva como medio de recuperar los valores adeudados.

#### 4.9. Validación que aporta la propuesta

La validación de la propuesta se realiza mediante la revisión de expertos en el área, a quienes se les facilitó el proyecto de investigación para su análisis, dándoles un plazo de 15 días para esta actividad, y posteriormente permitirles la evaluación del mismo vía un formulario elaborado para recopilar su percepción (anexo 2). Los resultados obtenidos demostraron la factibilidad de la propuesta para dar atención al problema en estudio:

Tabla 22:

Validación que aporta la propuesta

<b>Aspecto</b>	<b>Resultado</b>
Respuesta al problema en estudio.	Muy satisfactorio
Adaptabilidad a las cooperativas del segmento 5.	Muy satisfactorio
Apego a las disposiciones legales vigentes.	Muy satisfactorio
Facilidad de ejecución.	Muy satisfactorio
Facilidad en su financiamiento.	Muy satisfactorio

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

#### 4.10. Flujograma de procesos

Siguiendo lo establecido por el Banco del Estado (2014) se propone como el siguiente flujograma de proceso a seguir:

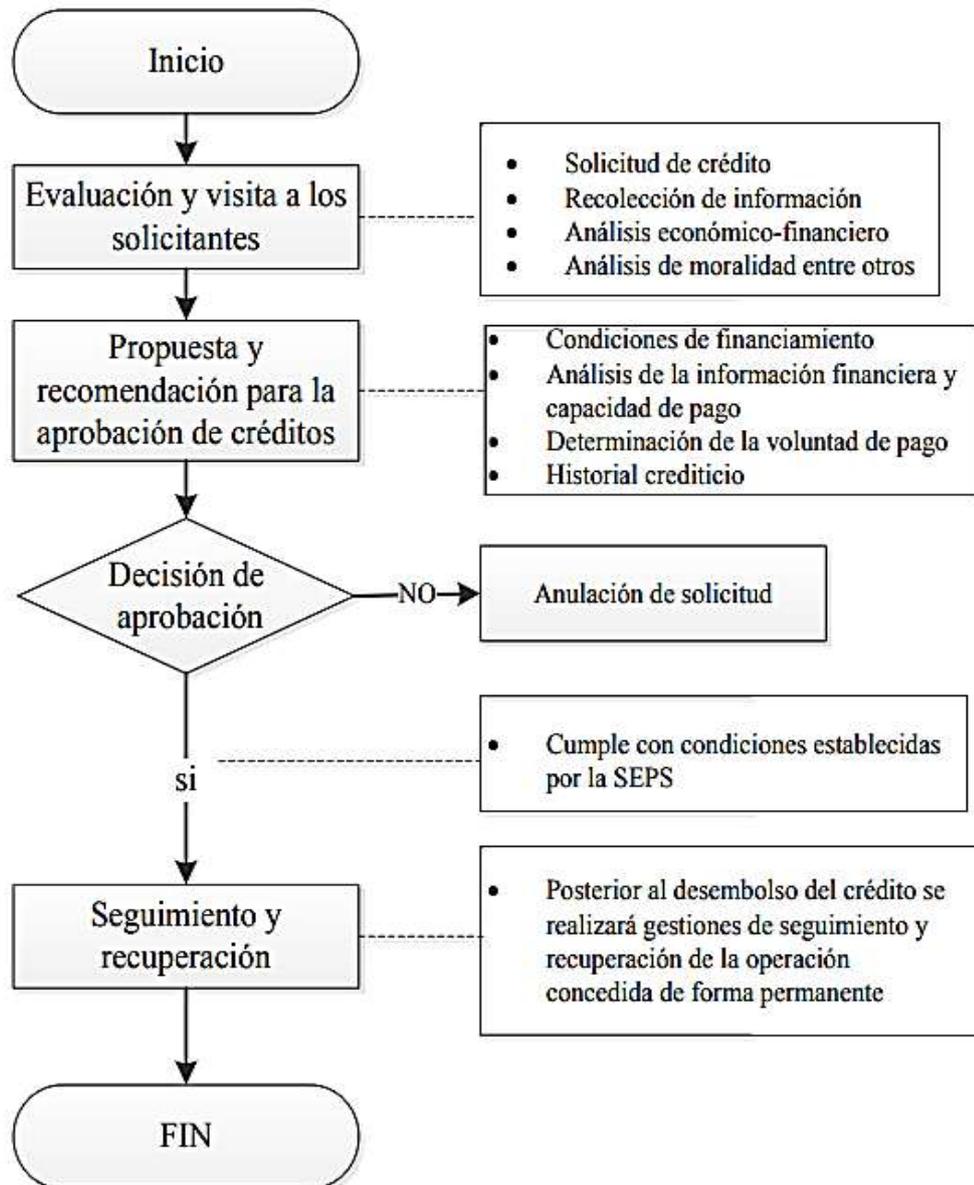


Ilustración 6: Flujograma del proceso del crédito  
Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

#### 4.11. Costos de la implementación de la propuesta

Para la ejecución de la propuesta se deberá contar con presupuesto para:

Tabla 23:

Costos de implementación de la propuesta

<b>ÍTEM</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD ANUAL</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
Capacitaciones	150	3	450
Servicio Telefónico	60	1	60
Visitas a clientes / movilizaciones	10	48	480
Captación de clientes (redes, radio, otros)	100	6	600
		<b>Subtotal</b>	1.590
		<b>Imprevistos (5%)</b>	79,50
		<b>Total</b>	1.669,5

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

Es decir, se destinará un valor mensual por la implementación de la propuesta de:  
\$139,12.

#### 4.12. Beneficios que aporta la propuesta

Los principales beneficios que aporta la propuesta se enmarcan en:

- Las cooperativas del segmento 5 contarán con mayor control y seguimiento a los créditos, lo cual disminuirá su nivel de cartera vencida, mejorando su liquidez.

- La aplicación del plan de seguimiento y control permitirá a los clientes estar más conscientes de la seriedad y organización de la institución, lo cual permitirá incluso una mejor captación de cliente.
- Las cooperativas del segmento 5 colocarán de manera responsables y ordenada los créditos a clientes con el perfil idóneo.
- Las cooperativas del segmento 5 contarán con una base de datos que permitirá llevar estadísticas del comportamiento de los créditos otorgados.

Beneficiarios directos:

- Cooperativas del segmento 5
- Clientes de la cooperativa

Beneficiarios indirectos:

- Empleados de las cooperativas del segmento 5.
- Proveedores de las cooperativas del segmento 5.
- Mercado financiero nacional.

#### **4.13. Validación de la propuesta**

La siguiente tabla demuestra los resultados de la aplicación del plan sobre el riesgo de las cooperativas estudiadas, el mismo que se redujo considerablemente:

Tabla 24:

Validación de la propuesta

<b>Empresa</b>	<b>Riesgo sin manual</b>	<b>Riesgo con manual</b>
Cooperativa "COR"	25,7%	20,9%
Cooperativa "VIN"	50,78%	41,1%
Cooperativa "13"	26,05%	22,01%

Elaborado por: Marquez Vargas, L. (2018)

## **CONCLUSIONES**

La teoría analizada permitió profundizar en los conocimientos respecto a la normativa legal vigente que regula a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 5 en el Ecuador, conocer sus características y de acuerdo a eso establecer estrategias de acción sobre las mismas. Se analizó además bibliografía en torno a los procesos crediticios, lineamientos para su adjudicación, acciones de seguimiento y control, entre otros aspectos que sirven de base para la propuesta de solución planteada al final del trabajo investigativo.

El diagnóstico realizado al sector evidencia que el nivel de riesgo en las operaciones crediticias en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5 de Los Ríos es muy elevado, principalmente por aspectos referentes a: escasa formalidad en los procesos de otorgamiento y colocación del crédito, poco seguimiento, registros inadecuados que permitan un mejor control, reducida planificación, elevada cartera vencida, entre otras situaciones que sugieren el diseño de un plan de seguimiento y control que disminuya el riesgo en las operaciones crediticias.

La propuesta diseñada se enfoca en dar solución a la situación actual de las instituciones del segmento 5, siendo para esto importante iniciar el plan de seguimiento y control con la consideración de los aspectos que dan inicio a la operación de crédito, ya que es aquí donde el problema comienza, siendo entonces evidente que organizando el proceso de adjudicación del crédito, disminuyen los procesos posteriores, en cuanto al control y recuperación de la cartera.

La propuesta de plan de seguimiento y control para la disminución de los riesgos de las operaciones crediticias en la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 5 de Los Ríos establece acciones que formalizan la captación de cliente, la selección de beneficiarios al

crédito, el seguimiento y apoyo al beneficiario, el seguimiento a la cartera vencida, y la recuperación de la deuda. Aspectos de no solo formalizaría el proceso, sino también disminuirían los riesgos, garantizando la sostenibilidad futura de las cooperativas.

## **RECOMENDACIONES**

Se sugiere establecer parámetros presupuestales en cada Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 5 que permita considerar y controlar los rubros estipulados para la ejecución de la propuesta.

Es importante medir los resultados que se obtengan con la ejecución de la propuesta frente a los valores invertidos y los beneficios obtenidos.

Se recomienda a futuros investigadores actualizar aspectos bibliográficos que permitan conocer fundamentar y mejorar la propuesta en estudio, potencialmente en temas de software de control de cartera para las Cooperativas, que sería el segundo paso una vez que se adapten a la formalización de la planeación de la operación crediticia.

Finalmente se sugiere establecer parámetros de medición del desempeño laboral de los funcionarios del área de operaciones crediticias de las cooperativas encargados de la ejecución de la propuesta.

Se sugiere además se lleve a cabo un seguimiento personalizado a cada uno de los beneficiarios de los créditos por medio de visitas a las fincas o a los cultivos que estos realizan.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2001). En *Macroeconomía y Economía Política en Dolarización*. Primera edición. Quito: Abya Yala
- Andrés, O. I., & Eduar, G. (2014). Microcrédito y créditos tradicional e informal como fuentes de financiamiento: facilidad de acceso y costos del capital de trabajo. *Revista de la Universidad Tecnológica de el Salvador*, 59- 60.
- Arenas, M., Rodríguez, P., & Piñeyría, A. (2012). Credit Scoring: Evaluación del Riesgo Crediticio de la Cartera de Microcréditos de una institución financiera. CCEEE.
- Banco Central de la Reserva del Perú (2011) *Glosario de Términos Económicos*.
- BanEcuador (2016) *Programa de Educación Financiera. El Sistema Financiero Nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos*. Quito.
- Banco del Estado (2014) *Procesos Crediticios*. Recuperado el 20 de 02 de 2015, de <http://www.bancoestado.com/index.php/2013-09-20-21-04-22/2013-09-30-20-03-58/procesos-crediticios>.
- Cardoso, G. (2015). *Economía y Finanzas Populares y solidarias para el buen vivir en Ecuador*. Quito, Segunda Edición: Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.
- Dueñas, R. (2008) *Introducción al sistema financiero y bancario*. Politécnico Grancolombino. Bogotá – Colombia.
- Editores Medios & Medios (2005) *Guía financiera*. Bogotá.
- Gómez, J. (2012) *Las 5 C del crédito*. Economía, Negocios y Finanzas.
- López, M. (2016) *El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*. Universidad de Guayaquil.
- Mullo (2014) *Manual de crédito genérico para Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Die Genossenschaften, 88
- Peñafiel, A. (2017) *Los procesos de crédito y la liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 5, en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.
- Politécnico Grancolombiano. (2001) *Introducción a la banca*. Serie documentos administración bancaria. Bogotá.
- Real Academia Española (2017) *Diccionario de la lengua española - Actualización*. Edición del Tricentenario.
- Salazar (2013) *Cuantificación del riesgo de incumplimiento en crédito de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán Colombia*. Estudios Gerenciales.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013) Avances y perspectivas de la supervisión de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2014) Código Orgánico Monetario y Financiero. Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) Listado de Cooperativas Financieras. Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios. Ecuador.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017) Reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.

Torrealba (2015) Reglamento modelo para Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Formato encuesta**

1. ¿Cuánto tiempo lleva brindando sus servicios financieros como Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento 5?

2. ¿Cuál es su actual número de clientes?

3. ¿Está formalizado el proceso de asignación de crédito en la institución?

4. ¿Está normado el procedimiento de control y seguimiento de las operaciones crediticias de la institución?

5. ¿Existe un plan de seguimiento y control de las operaciones crediticias?

6. ¿Se determina el nivel de riesgo de cada operación crediticia antes de su asignación?

7. ¿Qué acciones se llevan a cabo para disminuir el riesgo en las operaciones crediticias de la institución?

8. ¿Considera que el riesgo en las operaciones crediticias afecta la sostenibilidad financiera de las cooperativas?

9. ¿Considera necesario el diseño y aplicación de estrategias que disminuyan el riesgo crediticio?

## **Anexo 2: Formato de Entrevista**

1. ¿Cómo se gestiona la asignación de crédito en la institución?
  
2. ¿Cuál es la norma o procedimiento que controla y da seguimiento a las operaciones crediticias de la institución?
  
3. ¿Cómo se gestiona el riesgo crediticio en las Cooperativas del segmento 5?
  
4. ¿Cómo considera usted que la mala gestión del riesgo en las operaciones crediticias afecta a las Cooperativas del segmento 5?

### Anexo 3: Formato formulario de validación

## FORMULARIO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**TEMA A VALIDAR:** ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL CREDITICIO DEL SECTOR FINANCIERO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 5 EN LA PROVINCIA DE LOS RÍOS

Por favor, una vez revisada la investigación proceder con la revisión y evaluación de su propuesta, considerando los siguientes parámetros:

- Respuesta al problema en estudio.
- Adaptabilidad a las cooperativas del segmento 5.
- Apego a las disposiciones legales vigentes.
- Facilidad de ejecución.
- Facilidad en su financiamiento.

Las calificaciones se asignarán de acuerdo con la siguiente escala de Likert:

<b>Muy satisfactorio</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Poco satisfactorio</b>	<b>Insatisfactorio</b>
4	3	2	1

<b>Aspecto</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Respuesta al problema en estudio.				
Adaptabilidad a las cooperativas del segmento 5.				
Apego a las disposiciones legales vigentes.				
Facilidad de ejecución.				
Facilidad en su financiamiento.				