



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA**

TEMA:

**“LA GESTIÓN DEL MICROCRÉDITO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS DE LA
CIUDAD DE AMBATO Y SU INFLUENCIA EN LA
RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PERIODO 2012”**

Autora: Jéssica Alexandra Guevara Guevara

Tutor: Dr. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña

AMBATO – ECUADOR

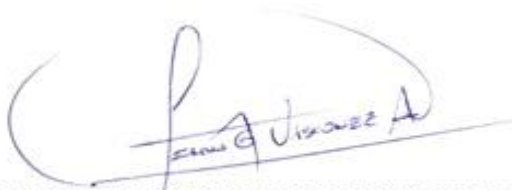
2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Dr. Lenyn Geovanny Vásquez Acuña., en calidad de tutor del Trabajo de investigación sobre el tema **“LA GESTIÓN DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS DE LA CIUDAD DE AMBATO Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PERIODO 2012.”** Desarrollada por la egresada, Srta. Guevara Guevara Jéssica Alexandra, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Administrativo.

Ambato, 3 de Marzo del 2014



.....
Dr. Lenyn Geovanny Vásquez Acuña
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios específicos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.



.....
Srta. Guevara Guevara Jéssica Alexandra
C.C.: 1600689689
AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

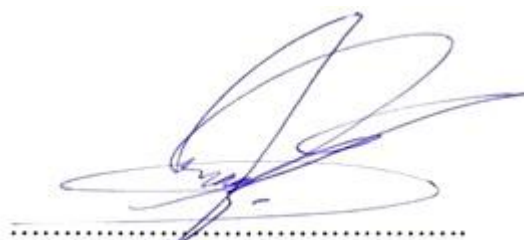
La comisión de estudio y calificativo del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LA GESTIÓN DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS DE LA CIUDAD DE AMBATO Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PERIODO 2012.”**, presentada por la Srta. Guevara Guevara Jéssica Alexandra, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, promoción 2012 – 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumpla con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



.....
Ing. Ana Córdova



.....
Ing. Roberto Valencia

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mi familia. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que he dado, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi familia, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me ha presentado sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Son por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo.

Jéssica Guevara

AGRADECIMIENTO

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado nuestra formación académica, creyendo en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades. A mis profesores a quienes les debemos gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Jéssica Guevara

ÍNDICE

CARATULA.....	1
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	i
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1. TEMA	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Macro.....	3
1.2.2. Análisis crítico.....	9
1.2.3. Prognosis	9
1.2.4. Formulación del problema.....	10
1.2.5. Preguntas directrices o interrogantes.....	10
1.2.6. Delimitación	10
1.3. JUSTIFICACIÓN	11
1.4. OBJETIVOS	11
1.4.1. Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	24
2.2.1. Fundamentación epistemológica	25

2.2.2.	Fundamentación axiológica.....	26
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	26
2.4.	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	29
2.4.1.	Subordinación Conceptual independiente	30
2.4.2.	Subordinación Conceptual dependiente	31
2.4.3.	Definición de Categorías	32
2.4.3.1.	Variable Independiente	32
2.4.2.1.1.	Gestión del Microcrédito	32
2.4.3.2.	Variable Dependiente	49
2.4.3.2.1.	Administración del proceso de cobranza	49
2.5.	HIPÓTESIS.....	64
2.6.	SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	64
2.6.1.	Variable Independiente:	64
2.6.2.	Variable Dependiente:.....	64
	CAPÍTULO III.....	65
	METODOLOGÍA	65
3.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	65
3.2.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.2.1	De Campo	65
3.2.2.	Bibliográfica o documental	66
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	69
3.4.1.	Población.....	69
3.4.2.	Muestra.....	72
3.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	73
3.5.1	Variable independiente: Gestión de Microcrédito	73
3.5.2	Variable dependiente: Recuperación de Cartera	74
3.6.	PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	75
3.7.	PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.	76
3.8.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	76
	CAPÍTULO IV.....	77
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	77
4.1.-	ENCUESTA REALIZADA A EMPLEADOS.....	77

4.1.1.- Pregunta 1.....	77
4.1.2.- Pregunta 2.....	78
4.1.3.- Pregunta 3.....	79
4.1.4.- Pregunta 4.....	80
4.1.5.- Pregunta 5.....	81
4.1.6.- Pregunta 6.....	82
4.1.7.- Pregunta 7.....	83
4.1.8.- Pregunta 8.....	84
4.2.- ENCUESTA REALIZADA LOS CLIENTES.....	85
4.2.1.- Pregunta 1.....	85
4.2.2.- Pregunta 2.....	86
4.2.3.- Pregunta 3.....	87
4.2.4.- Pregunta 4.....	88
4.2.5.- Pregunta 5.....	89
4.2.6.- Pregunta 6.....	90
4.2.7.- Pregunta 7.....	91
4.2.8.- Pregunta 8.....	92
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	93
4.3.1.- Planteamiento de la hipótesis.....	93
4.3.2.- Selección del nivel de significación.....	93
4.3.3.- Descripción de la población.....	93
4.3.4.- Especificaciones del estadístico.....	94
4.3.5.- Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo:.....	94
4.3.6.- Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos:.....	95
4.3.7. Calculo del Chi Cuadrado.....	96
4.3.8.- Decisión.....	97
CAPÍTULO V.....	98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
5.1. CONCLUSIONES.....	98
5.2. RECOMENDACIONES.....	98
CAPÍTULO VI.....	100
PROPUESTA.....	100

6.1. DATOS INFORMATIVOS:	100
6.1.1. Título:	100
6.1.2. Institución Ejecutora:	100
6.1.3. Beneficiarios:	100
6.1.4. Ubicación:	100
6.1.5. Tiempo Estimado De Ejecución:	100
6.1.6. Equipo Técnico Responsable:	101
6.3. JUSTIFICACIÓN.	101
6.4. OBJETIVOS.	102
6.4.1. Objetivo General.	102
6.4.1. Objetivo Específicos.	102
6.5. FACTIBILIDAD.....	102
6.5.1. Factibilidad Legal.....	103
6.5.2. Factibilidad Socio Cultural	104
6.5.3. Factibilidad Tecnológica.....	104
6.5.4. Factibilidad Organizacional	105
6.5.5. Factibilidad Económico – Financiero	105
6.6. FUNDAMENTACIÓN.	105
6.6.1. Fundamentación Científico Teórica.....	106
ÍNDICE DE LA PROPUESTA.....	118
Sistema De Control Interno.....	121
6.7. Metodología O Modelo Operativo	125
6.7.1. Tabla De Metodología Modelo Operativo	126
6.7.1.1. Fase 1	124
6.7.1.2. Fase 2	125
6.7.1.3. Fase 3.	139
6.7.1.4. Fase 4.	226
6.8. Administracion De La Propuesta	232
6.9. Previsión De La Evaluación.....	233
Conclusiones Y Recomendaciones	234
Conclusiones	234
Recomendaciones.....	235

BIBLIOGRAFÍA	236
WEB GRAFÍA	240
ANEXOS	242
ANEXO N° 1. Árbol del Problema.....	243
ANEXO N. ° 2.....	244
ANEXO N. ° 3.....	245
ANEXO N. ° 4.....	246

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1. Categorías Fundamentales.....	29
Gráfico N°2. Subordinación Conceptual Independiente.....	30
Gráfico N°3. Subordinación Conceptual Dependiente	31
Gráfico N° 4: Análisis Previo Al Cliente.....	77
Gráfico N° 5: Desempeño En La Recuperación De Cartera.....	78
Gráfico N° 6: Plan De Otorgamiento Y Recuperación	79
Gráfico N° 7: Servicio Óptimo	80
Gráfico N° 8: Segmentos De Mercado	81
Gráfico N° 9: Otorgación De Créditos.....	82
Gráfico N° 10: Tramite Judicial.....	83
Gráfico N° 11: Registro De Los Clientes.....	84
Gráfico N° 12: Servicio Óptimo	85
Gráfico N° 13: Tiempo Para El Otorgamiento De Los Microcréditos	86
Gráfico N° 14: Facilidades Para Los Microcréditos	87
Gráfico N° 15: Trámite Judicial.....	88
Gráfico N° 16: Certificación Del Pago De La Cuota Venida	89
Gráfico N° 17: Requisitos Para Aprobación Del Crédito	90
Gráfico N° 18: Información Clara Y Concisa.....	91
Gráfico N° 19: Desarrollo De Su Microempresa.....	92
Gráfico N°20. Decisión	95

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Micro Finanzas	36
Cuadro N° 2: Comportamiento Del Deudor Con El Cobrador	62
Cuadro N° 3: Comportamiento Del Deudor Ante La Deuda	63

Cuadro N° 4: Población A Investigarse	70
Cuadro N°5. Operacionalización Variable Independiente	73
Cuadro N° 6. Operacionalización Variable Dependiente	74
Cuadro N°7 Recolecciones De La Información.....	75
Cuadro N°8 Técnicas E Instrumentos De Investigación.....	76
Cuadro N° 9: Análisis Previo Al Cliente	77
Cuadro N° 10: Desempeño En La Recuperación De Cartera	78
Cuadro N° 11: Plan De Otorgamiento Y Recuperación	79
Cuadro N° 12: Servicio Óptimo.....	80
Cuadro N° 13: Segmentos De Mercado.....	81
Cuadro N° 14: Otorgación De Créditos	82
Cuadro N° 15: Tramite Judicial	83
Cuadro N° 16: Registro De Los Clientes	84
Cuadro N° 17: Servicio Óptimo.....	85
Cuadro N° 18: Tiempo Para El Otorgamiento De Los Microcréditos.....	86
Cuadro N° 19: Facilidades Para Los Microcréditos.....	87
Cuadro N° 20: Trámite Judicial	88
Cuadro N° 21: Certificación Del Pago De La Cuota Venida.....	89
Cuadro N° 22: Requisitos Para Aprobación Del Crédito.....	90
Cuadro N° 23: Información Clara Y Concisa	91
Cuadro N° 24: Desarrollo De Su Microempresa	92
Cuadro N°25: Preguntas	95
Cuadro N°26: Preguntas	96
Cuadro N° 27. Chi Cuadrado	96

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
RESUMEN EJECUTIVO.

TEMA: “LA GESTIÓN DEL MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS DE LA CIUDAD DE AMBATO Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL PERIODO 2012”

Autora: Jéssica Alexandra Guevara Guevara

Tutor: Dr. Lenyn Geovanny Vásconez Acuña

El presente trabajo de investigación tiene como punto de partida el diagnóstico de la gestión del microcrédito en la cooperativa de ahorro y crédito Kichwas de la ciudad de Ambato que al tiempo de la recuperación de cartera no poseen una recobro satisfactoria debido a la falta de control interno y a la ineficiencia al momento de la aplicación de políticas por parte del personal.

Es necesario hacer hincapié en los objetivos que persigue el trabajo de investigación como: optimizar la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Kichwas, por medio de la gestión del microcrédito para lo cual se propone el diseño de un manual de procedimientos de colocaciones de crédito y recuperación de cartera para utilizarlos como herramientas técnicas y evitar pérdidas económicas.

El aporte que genera la investigación es de importancia, la propuesta incluye varias técnicas entre ellos el establecimiento y clarificación de diversos procedimientos relacionados con el crédito que busca reducir la falta de recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Kichwas, nos enmarcamos en solucionar la problemática planteada utilizando para ello varios controles internos y secreción de funciones de acorde con la realidad de la cooperativa. Ponemos en consideración este trabajo dado que en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato se forman contadores auditores, los mismos que debemos ser suficientemente capacitados para poner en práctica los diversos conocimientos contables; y aún más para generar nuevos aportes sobre el tema que nos ocupa.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
CAREER OF ACCOUNTING AND AUDIT**

EXECUTIVE SUMMARY

TOPIC: “MICROFINANCE IN MANAGEMENT COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT KICHWAS AMBATO CITY AND ITS INFLUENCE ON PORTFOLIO RECOVERY PERIOD 2012”

Author: Jéssica Alexandra Guevara Guevara

Tutor: Dr. Acuña Lenyn Geovanny Vásconez

The present research has as its starting point the diagnostic management of microcredit in the union Kichwas credit Ambato that recovery time portfolio do not have a satisfactory recovery due to the lack of internal control and inefficiency at the time of policy implementation by staff .

It is necessary to emphasize the objectives of the research as to optimize the recovery of portfolio credit union Kichwas, through microcredit management for which the design of a procedural manual placement is proposed credit and loan recovery techniques to be used as tools and avoid economic losses.

The contribution generated research is important , the proposal includes several techniques including the establishment and clarification of various procedures related to credit that seeks to reduce the lack of recovery portfolio Kichwas union credit , we framed in solving the issues raised using it several internal controls and secretion functions according to the reality of the cooperative. We consider this work as the Faculty of Accounting and Auditing Technical University of Ambato accountants auditors , the same must be sufficiently trained to implement the various accounting skills are formed , and further to generate new contributions on topic at hand .

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la contabilidad es un proceso de formación permanente para la futura sociedad comercial, financiera etc. Esta se centra en el correcto manejo de los recursos disponibles por el ente económico y el cumplimiento de las leyes y reglamentos existentes en nuestro país.

Capítulo I, en dónde encontramos el problema, planteamiento del problema de investigación, el tema, la contextualización, análisis crítico, la prognosis, formulación del problema, las interrogantes, la delimitación, justificación y objetivos; que nos ayudarán en el desarrollo de este proyecto.

En el Capítulo II, encontramos: los antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica, epistemológica, axiológica, Categorías fundamentales con la variable independiente y dependiente, los temas que ayudan a sustentar la ejecución del presente trabajo investigativo

El Capítulo III, viene expresado con la metodología que se empleará para aplicar este trabajo con la modalidad, nivel población y muestra, Operacionalización de variables, plan de recolección de información y plan de procesamiento de información.

En el Capítulo IV, este hace referencia al análisis de las encuestas a empleados y clientes con sus respectivos gráficos estadísticos que muestran su estudio e interpretación para llegar a un mejor entendimiento.

El Capítulo V, es de vital importancia puesto que en este se encuentran las conclusiones que se obtienen de los resultados obtenidos en la investigación, así como también se deja plasmada las recomendaciones que servirán como presente para futuras investigaciones.

El Capítulo VI, detallamos la solución al problema detectado, gracias a la propuesta que será la encargada de ofrecer las diversas formas y metodologías con

las que llegaremos de forma favorable a resolver el problema detectado. Consta de datos informativos, tema de la Propuesta, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos: general y específicos, fundamentación, metodología, plan de acción, modelo operativo, administración, previos de la evaluación. Materiales de referencia, bibliografía, documentos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.TEMA

La Gestión del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato y su influencia en la Recuperación de Cartera del periodo 2012

1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1.Macro

Disponibile (ONG, 2013) Los microcréditos, si bien nacieron como un instrumento de lucha contra la extrema pobreza en los países más desfavorecidos, la necesidad de promover el autoempleo en los países industrializados está abriendo nuevos escenarios. Con independencia del entorno en el que se utilicen, el desafío consiste en identificar y preservar los atributos que caracterizan el microcrédito como una herramienta de inclusión social. Esto implica realizar una gestión que vaya más allá de los criterios estrictamente financieros y que promueva la viabilidad de los nuevos negocios, mediante una adecuada capacitación del micro emprendedor.

En los países desarrollados, las limitaciones del sistema financiero tradicional para llegar a todos los grupos de población se han acentuado en los últimos años. La crisis financiera y el deterioro de las economías occidentales están expulsando a un gran número de personas de los circuitos habituales de financiación, producción y creación de riqueza. A esto se suman las crecientes restricciones del crédito, que suponen un obstáculo añadido a los esfuerzos de las autoridades para incentivar la aparición de nuevos emprendimientos.

En este contexto, no es de extrañar que países como España estén abordando un nuevo enfoque del micro finanzas. Hasta ahora, los microcréditos eran un

instrumento de cooperación promovido por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) en el marco de los compromisos de apoyo a economías emergentes. Sin embargo, a diferencia de otros países europeos, no existía ningún tipo de regulación para el micro finanzas en el ámbito doméstico.

“La nueva legislación española, prevista para los primeros meses de 2012, tiene el objetivo declarado de "ampliar el alcance social de las micro finanzas y contribuir al desarrollo del espíritu emprendedor" mediante la incorporación de nuevos actores; en particular, destaca la posibilidad de que las ONG concedan microcréditos para mejorar la calidad de vida de personas en riesgo de exclusión social (hasta un límite de 5.000 euros) y para impulsar la creación de microempresas (hasta 20.000 euros). Sin duda resulta significativo el recurso a los microcréditos, en un país con una de las tasas de bancarización más altas del mundo.”

Disponible en línea:

www.apice.org.co/MemoriasXXIseminariocreditoeducativo/Modulo%20. (Citado, el 23 de Diciembre del 2013) menciona:

Todo el manejo del crédito y de la cartera es un verdadero proceso que comprende cuatro etapas: estudio de la solicitud, asignación del crédito, administración de la cartera y cobranza. Es necesario observar estrictamente cada una de ellas para que el resultado final sea la exitosa recuperación de la cartera. Ignorar o realizar defectuosamente este proceso trae su pérdida o una serie de dificultades, a veces muy difíciles, para recuperarla.

Un proceso al decir de Michael Hammer es “un conjunto de actividades, que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el deudor”. Daniel Morris lo define como “una actividad que se lleva a cabo en una serie de etapas para producir un resultado específico o un grupo coherente de resultados específicos”. Los tres elementos que conforman un verdadero proceso: un conjunto de actividades, que se ejecutan por etapas para obtener un producto.

Estos elementos se encuentran en la concesión de un crédito y su posterior administración. En efecto, las actividades son las realizadas para investigar al

solicitante; los análisis para decidir sobre la conveniencia de otorgar el crédito; para la administración de la cartera y para su posterior recuperación mediante las gestiones de cobranza. Están también las etapas que en su orden son la investigación del solicitante, la asignación del crédito, el seguimiento de las cuentas y su recuperación. Finalmente, mediante las actividades y las etapas se obtiene un producto: la cartera. Es quizá el más importante de los objetivos del seguimiento de la cartera de una entidad. Es lograr que la cartera se recupere dentro de los plazos establecidos.

La rotación de la cartera enseña varias cosas: a) cuál es el promedio de días en que se recupera la cartera generada por los créditos otorgados. b) El número de veces que en determinado lapso se otorgan créditos y se recupera la cartera generada por estos créditos. c) También indica con qué eficiencia se están empleando en cartera los recursos de la entidad, pues si la rotación es correcta, los recursos de la entidad producen utilidades.

Un número alto indica una rápida rotación. Si es bajo, puede deberse a alguna o algunas de las siguientes causas: cobranzas lentas porque esta labor no se sabe hacer o por situación difícil del deudor, etc., variaciones en las normas de concesión de créditos en épocas especiales, notable aumento en el volumen de los créditos otorgados; créditos concedidos en forma defectuosa; cartera sin castigar.

Hay varias fórmulas para establecer la rotación de la cartera. La más común es: $\text{valor total neto de los créditos concedidos en el lapso} / \text{total cartera} = \text{veces}$.

En el primer elemento (valor total neto de los créditos concedidos en el lapso) se incluye únicamente el valor total de los créditos concedidos durante el tiempo que se va a analizar; por ejemplo, un bimestre, trimestre, semestre, año, etc. El segundo elemento (total cartera) está conformado por la totalidad de las deudas sin pagar, incluyendo tanto las no vencidas como las que sí lo están y sin tener en cuenta la edad de esta cartera.

El resultado indica el número de veces, que durante el tiempo o lapso analizado rotó la cartera; es decir el número de veces que en el lapso se concedieron créditos y se recuperó la cartera.

Una segunda fórmula es $\text{total cartera} / \text{valor total de los créditos netos en el lapso} \times \text{lapso} = \text{días}$. Como se aprecia, es la misma anterior, pero invertida. En este caso el resultado indica el promedio de días en que se está recuperando la cartera

El índice de rotación de cartera se puede aplicar tanto a toda la cartera de la entidad como a determinada clase de crédito

El conocimiento de la antigüedad o mora de la cartera ayuda a analizar su rotación. Su fórmula es: $\text{total de la cartera en mora} / \text{cartera total} = \%$

Los factores internos de los créditos en mora, se dan cuando el monto del crédito concedido es superior a la capacidad de pago. Esto suele suceder porque no se hizo una correcta estimación del salario futuro del beneficiario, otra de las causas es el retardo en comenzar la gestión de cobro. Cuanto más crezca la edad de la mora de la deuda tanto más se dificulta su puesta al día.

“El personal deficiente en número y/o en preparación para administrar el crédito y la cartera. Posiblemente es la causa más frecuente de las deficiencias en el cobro y, por consiguiente, de que los deudores no paguen oportunamente, otra de las causas son las deficiencias en el control de los pagos efectuados, que suelen originarse en la desorganización de Crédito, carencia de tecnología, etc. Nada tan negativo para la imagen de la entidad como cobrar a quien ya ha efectuado el pago.”

Meso

Diario El Comercio: disponible en línea: http://www.elcomercio.ec/negocios/cooperativas-activas-Ecuador-SEPS-finanzas_0_920308022.html#4712. (Citado el 10 Octubre del 2013). En el Ecuador, la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS), para el año 2012, terminó el registro de cooperativas y asociaciones relacionadas con actividades económicas a pequeña escala y

determinó que 6.059 organizaciones de este tipo operan plenamente en el Ecuador. Aunque el sector de las cooperativas pueden aparentar tener un peso pequeño en la economía, maneja un total de activos cercano de los USD 5 000 millones, que equivale a cerca del 6% del PIB. Pero de este número de organizaciones solo 40 tienen un alto estándar de control, lo cual se refleja en la calificación de riesgo otorgada por empresas especializadas y que sirve como guía a los clientes a la hora de depositar sus recursos.

“Estas 40 cooperativas de ahorro y crédito estaban antes bajo la vigilancia de la Superintendencia de Bancos, pero el año pasado pasaron a ser reguladas por la SEPS. El nuevo ente de control mantiene el mismo tipo de seguimiento. Las 848 organizaciones, será sometidas paulatinamente a los parámetros de regulación. Con estos controles se puede evaluar su solvencia financiera, liquidez y riesgo, con lo cual se puede anticipar problemas en su administración”.

En línea en www.cotopaxinoticias.com/seccion.aspx?sid=11&nid=8410 (Citado el 21 de Enero del 2014 Las Cooperativas de Ahorro y Crédito mediana y pequeñas, tuvieron su inicio a raíz del problema bancario, debido a la pérdida económica de negocios, se fueron organizando estas instituciones como una alternativa para la población que no tenía acceso a la banca tradicional. A pesar de tener una aceptación en el mercado, aún no tienen una estructura adecuada, uno de los problemas principales es la limitada preparación para enfrentar una planificación a largo plazo, que sea adecuada a la demanda, de modo que brinde confianza y seguridad a los depositantes.

“En la ciudad de Ambato existen 329 000 habitantes y operan 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, para el consumo, la vivienda y la producción. En el año 2002 eran 16, hoy 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. Ofertan créditos a los 504.583 habitantes de Tungurahua. Eso significa que por cada 1.255 personas hay una entidad crediticia. La mayoría funciona en pequeños locales de no más de 50 metros cuadrados.”)

El primer microcrédito que fue concedido en el cantón Ambato es del Banco Solidario quien fue pionero dentro de la provincia de Tungurahua.

La situación real que ocurre en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que existen en el cantón Ambato, es que no tienen aún un control riguroso, ello conlleva una serie de riesgos para la economía, puesto que un mal manejo de los recursos puede ocasionar problemas en la liquidez de la mismas.

Micro

Disponible en línea: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/la-banca-indigena-se-consolida-242020.html> (Citado, 17 de Diciembre del 2013). La incursión del sector indígena en el mercado financiero es cada vez mayor, para el año 2006, el número de cooperativas de ahorro y crédito administradas por este grupo humano, existían 12 de este tipo, las que completan el grupo de 45 cooperativas que colocó a la provincia como la primera en crecimiento a escala nacional, el Presidente de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (FECOAC), están afiliadas 320 de las 700 cooperativas que operan en el país.

“Por su parte, Luis Alfonso Chango, gerente de la Cooperativa Mushuc Runa (Hombres Nuevos), no cree que el ser agresivos genere peligros, pues la gente está capacitada. Así, esta entidad, en nueve años, está entre las 11 cooperativas más grandes del Ecuador con 100% de personal administrativo indígena de la zona de Pilahuin (Tungurahua). Atiende en Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Bolívar a 71 450 socios en quichua y en español, luego de que en 1997 se constituyeron con 169. Maneja \$36 500 100 en activos con una cartera de \$29 221 955, lo que los pone bajo el control de la Superintendencia de Bancos. Sin embargo, Chango no está dispuesto a ceder y afirma que la “Súper” de Bancos debe ser solo un ente asesor y respetar la cultura de los pueblos indígenas, pues se aplican estrategias para ingresar a las comunidades y también para cobrar los créditos. A Mushuc Runa ingresan un promedio de 1 500 nuevos socios cada mes, por ello se estima llegar a 2008 con \$50 millones en activos y ser en cinco años la cooperativa más grande del país”.

En este contexto, nació la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato, es una organización reciente, cuya constitución en el mes de enero del año 2011, le da facultades para otorgar crédito, captar inversiones y todas las funciones que le competen, regulada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria está en la obligación de cumplir todos los requerimientos para su funcionamiento.

La capacidad de gestión en el área financiera es limitada, por ello es necesario se direcciona su actividad hacia el mejoramiento continuo, en el manejo y conocimiento permanente de la gestión en la colocación y recuperación de los microcréditos que otorga, realizando planes de acción a corto y mediano plazo, de modo que le permita mantener una cartera sana y que no afecte a su crecimiento y rentabilidad.

1.2.2. Análisis crítico

La inadecuada concesión de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas, se origina porque tiene una deficiente gestión del microcrédito el efecto que produce es la ineficiente recuperación de cartera.

Otra causa es que existe un proceso inadecuado de otorgamiento de créditos esta actividad produce efectos negativos en el incremento de clientes morosos.

La deficiente capacitación produce un efecto no apropiado, porque existe permanente rotación del personal.

Además la limitada análisis de las necesidades de la demanda el eficiencia son las malas colocaciones de crédito.

1.2.3. Prognosis

Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas, si no se realiza un correcto proceso de concesión de microcrédito, se produciría un desbalance en sus

actividades, pues repercutirá en la recuperación del dinero colocado y por lo tanto su liquidez se verá afectada.

Al no darse una solución adecuada al problema, tiene el riesgo de desaparecer, pues cada vez sus pérdidas serán mayores, por ello es necesario realizar un análisis de la gestión del microcrédito y evaluar si su actividad está llevándose de manera adecuada. De este modo, asegurará su permanencia en el mercado y tendrá rentabilidad.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona la Gestión del microcrédito y la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas?

1.2.5. Preguntas directrices o interrogantes

¿Cuál es la situación actual sobre la Gestión del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas?

¿Qué herramientas usa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas para la recuperación de cartera?

¿De qué forma se logrará solucionar el problema de la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera, de modo que tenga rentabilidad y sea más productiva?

1.2.6. Delimitación

CAMPO: Contabilidad

ÁREA: Contabilidad Bancaria

ASPECTO: Recuperación de cartera y Gestión del Microcrédito.

ESPACIAL: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas, ubicada en la ciudad de Ambato, Av. 12 de Noviembre y Tomás Sevilla.

TEMPORAL Periodo 2012

1.3. JUSTIFICACIÓN

El tema es importante porque gestionar implica una serie de análisis, sobre la forma como se planifican los requerimientos en la colocación de créditos, también la organización es fundamental para su buen desempeño, sin dirección el personal no se motivará a desarrollar un buen trabajo y el control es necesario para prevenir las desviaciones que se produzcan.

El tema es factible de realizar, por la aceptación y colaboración de los empleados que pertenecen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas, con el aporte de datos y participación activa en la realización del proceso de la investigación. De igual forma se contribuye con los recursos económicos necesarios para la investigación.

El tema contribuye al posicionamiento e imagen de la organización en el medio local, porque se transparenta la información que se presentará en la investigación y se brindará instrumentos para que se lleve a la práctica, coadyuvando a su crecimiento institucional.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Analizarla gestión del microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato y su incidencia en la Recuperación de Cartera del periodo 2012 con la finalidad de determinar las consecuencias para la empresa.

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer cuál es la gestión del microcrédito en la Cooperativa, con el objeto de contribuir a la toma de decisiones respecto al segmento crediticio
- Identificar cómo se realizan los procesos de recuperación de la cartera a fin de mejorarlos y reducir la cartera vencida
- Proponer una Herramienta Administrativa que determine las colocaciones de crédito y recuperación de cartera para utilizarlos como herramientas técnicas y evitar pérdidas económicas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según Gavilanes Cordones, V. (2011) “Análisis de la calificación de los clientes y su impacto en el otorgamiento de los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. En la ciudad de Latacunga.”(Tesis inédita de pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ambato, dice: Se encuentran temas relacionados en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, de la autora Gavilanes, Cordones Verónica Fernanda (2011), se desarrolla el tema: “Análisis de la calificación de los clientes y su impacto en el otorgamiento de los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. En la ciudad de Latacunga.”

Las conclusiones y recomendaciones se resumen en los siguientes criterios:

Conclusiones

- Del análisis descriptivo conceptual realizado a la calificación de los clientes en el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco” Ltda. en la ciudad de Latacunga, se establece que el riesgo queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, distinguiendo las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo.
- Del diagnóstico y análisis de la calificación de los clientes de acuerdo al Gerente de la sucursal; la cartera de crédito es: comercial, de consumo, de vivienda, de microcrédito, considerando además el segmento de riesgo de crédito, se desprende que existe una aceptación por parte de ellos lo que pretende la Cooperativa es conseguir Fidelidad sin tener riesgo con sus intereses.
- Poco se ha realizado en lo concerniente al análisis de la calificación de los clientes de la Cooperativa que exige transparencia y aplicación eficaz de

estrategias en los pasos realizados mediante los cuales se identifique, mida, controle y monitoree los riesgos a los que se encuentra expuesta la central de riesgos en la cartera de crédito de los clientes.

- La cooperativa al brindar un apoyo financiero a sus clientes y está contribuyendo con el desarrollo de la sociedad, y según las encuestas un gran porcentaje acepta que la cooperativa cumple con esto.
- Se puede manifestar que en el momento en que la empresa se dé a conocer en el mercado indudablemente ganara nuevos clientes por ende sus servicios incrementara y se posicionará en el mercado.
- La factibilidad de un microcrédito para un socio es satisfactorio de acuerdo a las encuestas mencionadas.

Recomendaciones

- Se debe tomar en cuenta parámetros que administren de mejor manera la Calificación de los clientes bajo la premisa de determinar dónde ha estado la institución, dónde se encuentra ahora y a dónde va; tomando en cuenta no sólo el curso de los acontecimientos más probables, sino las desviaciones de los resultados más posibles del análisis de riesgo.
- Los Directores, Administradores y Empleados de la Cooperativa, necesariamente deben generar las suficientes seguridades para prever y atenuar el impacto patrimonial de los riesgos inherentes a la naturaleza y al negocio. Así mismo es necesario que se adecuen de mejor manera sus ambientes, espacio de atención, ventanillas, etc., para brindar una mejor atención al cliente externo.
- En importante que se implemente una estrategia eficiente para mejorar la atención en servicio al cliente, de selección de créditos y de cobranza de los mismos para que la Cooperativa mantenga un riesgo manejable y sobre todo sea competitiva.

- Fortalecer las relaciones con la comunidad mediante la ayuda social y darse a conocer también como una entidad que se preocupa por el desarrollo de la ciudad.
- Realizar investigaciones de mercado que permitan determinar las cambiantes necesidades de los clientes, así como las acciones realizadas por la competencia, de tal manera que se pueda manejarlas, implementarlas y tomar las decisiones oportunas.

Es de gran importancia esta investigación que se ha realizado porque me ha permitido aportar a mi investigación sobre los parámetros de los que son la base para seguir contribuyendo con el desarrollo de la Cooperativa mediante la factibilidad de los microcréditos.

Según Zamora Silva D (2013) “Procedimientos del Departamento de crédito, y su incidencia en el incumplimiento de metas de colocaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Oficina Centro, en el año 2011” (Tesis inédita de pregrado) menciona: Que los antecedentes de investigación, de la autora.

Conclusiones

- Una vez determinado el problema, desarrollado el marco teórico, planteamiento de la hipótesis, definido los objetivos e identificado las variables de estudio se ha llegado a las siguientes conclusiones trascendentales:
- En la hipótesis planteada se llega a concluir que, a través de una aplicación adecuada de los procedimientos de concesión crediticia se puede lograr el cumplimiento de metas de colocaciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
- Considero que la aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procedimientos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en el incumplimiento de

metas en colocaciones, afectando directamente en la rentabilidad de la institución

- La cooperativa adolece de políticas de capacitación, factor determinante en el grado de compromiso de los socios hacia la institución financiera, creando apatía en participar activamente en el crecimiento de la misma

Recomendaciones:

- Por lo establecido en las conclusiones y luego de priorizar las recomendaciones, se las presenta en el siguiente orden de acción que debe ejecutar la empresa para superar la problemática existente
- Crear procedimientos de evaluación y verificación de información, que de soporte al departamento de crédito, para que la toma de decisión al aprobar el crédito, sea la más adecuada
- Realizar cursos de capacitación focalizadas a los diferentes nichos de mercado categorizando a socios nuevos, antiguos, con excelente comportamiento crediticio, de modo que facilite la coparticipación de la cooperativa en bien de los socios y su crecimiento económico
- Mejorar la imagen institucional, a través de publicidad por los medios de comunicación, para sociabilizar los objetivos institucionales, con la finalidad de captar socios nuevos que permitan capitalizar a la cooperativa.

Nos aporta está investigación con los procedimiento de la concesión de los créditos para poder seguir continuando con las metas propuestas y a la vez obtener una rentabilidad institucional, para que los socios puedan confiar.

Para Masaquiza Masaquiza F (2013) “El microcrédito y su impacto en el desarrollo social en la parroquia Salasaca por parte de la cooperativa de ahorro y crédito

“Wuamanloma” (Tesis inédita) menciona: Que el siguiente tema también aporta a los antecedentes de investigación:

Conclusiones

- Los socios al momento de adquirir un microcrédito por primera vez no están conformes con el monto que otorga la cooperativa debido a que es un monto muy bajo y no cubre con sus expectativas, pero en su totalidad todos los socios optan por un microcrédito por necesidad sin importarles el monto, ya que al adquirir por segunda vez se incrementa el monto logrando así mejorar sus posibilidades de inversión
- La mayor parte de los socios visitan otras cooperativas para comparar las tasas de interés ya sea la tasa activa como la tasa pasiva y optar por la que les convenga, pero esta cooperativa se diferencia gracias a que el proceso de microcrédito es rápido y otorgan a los tres días el prestamos, por ende los socios consideran que por más alta que sea la tasa de interés lo adquieren, debido a que desean cubrir sus necesidades y exigencias.
- Pocos socios manifiestan que si ayudara el manual de políticas al desarrollos social, mientras que la mayoría piensa que no debido que solo mejorara el proceso del otorgamiento porque no hay ninguna institución que se preocupe del desarrollo social simplemente se preocupan en dar créditos y generar rentabilidad a la institución.
- La inexistencia de un manual de políticas de otorgamiento de microcrédito no permite a la cooperativa seguir adecuadamente los procesos de otorgamiento por ende la cooperativa puede tener mayor cartera de morosidad y los socios por falta de capacitación para el uso del dinero no les ayuda a invertir adecuadamente el dinero.

Recomendaciones

Al analizar la investigación se ha podido determinar los principales problemas y defectos existentes en la organización, lo cual nos impulsa a buscar inmediatamente posibles soluciones o recomendar acciones que permitan fortalecer el desarrollo de la empresa entre las cuales tenemos:

- La cooperativa debe establecer un monto máximo de \$1000 dólares al adquirir el microcrédito por primera vez ya que es una cantidad razonable para cubrir las necesidades y exigencias de cada uno de los socios y de esta manera la cooperativa se mantenga dentro del nivel competitivo.
- La cooperativa debe optar por regular las tasas de interés activa y pasiva a igual que las competencias o si es factible ser diferenciador con una tasa poco más baja, para atraer socios y por ende la cooperativa con esta opción se mantendrá en un nivel competitivo dentro del mercado financiero.
- Al establecer dentro del manual de políticas un reglamento donde manifieste que un cierto porcentaje sea previsto para la utilización de ayudar en el desarrollo social ya sea en escuelas, colegios o guarderías generara reconocimiento y diferenciación de la cooperativa generando mayores ingresos de socios y mantenerse dentro de nivel competitivo.
- Al aplicar el manual de políticas de otorgamiento de microcrédito en la cooperativa permitirá mejorar los procesos dentro de la misma y sobre todo al aplicar adecuadamente los reglamentos que se encuentren en el manual permitirá capacitar a los socios para que usen adecuadamente el dinero otorgado y así mejorar las condiciones y calidad de vida.

Esta investigación nos aporta con la gran ayuda que es el microcrédito para las personas que van a emprender una microempresa, que la institución financiera debe tener un manual para que los procesos realizados en la concesión de otorgamiento de crédito tengan una secuencia correcta.

El siguiente tema “Estrategias Competitivas y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., del cantón Pelileo”, también aporta a los antecedentes de investigación, de CEPEDA Zúñiga Sadrac Francisco (2011)

Conclusiones

El estudio realizado en la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus del cantón Pelileo, ha permitido establecer las siguientes conclusiones:

- De los socios encuestados consideran que la atención al cliente en la Cooperativa Oscus del cantón Pelileo es buena, es importante tomar en cuenta que la atención al cliente ya que es un factor importante y primordial para la Cooperativa ya que esto traerá a más clientes es decir referidos.
- Según la población encuestada la mayoría de los socios tienen microcrédito, este es un préstamo estrella para la Cooperativa porque es un crédito sin relación de base, el interés de este crédito es más alto porque no tiene encaje y está dirigido al sector micro empresarial.
- La eficiencia en la entrega de los créditos es buena es decir se entregan los créditos sobre firmas en el lapso de 3 días, esto es favorable para la Cooperativa porque está cumpliendo con los objetivos propuestos, pero el microcrédito demanda de más tiempo en el análisis, inspección, verificación, el cual incrementa el riesgo en la recuperación de la cartera.
- La tasa de interés que aplica la cooperativa de Ahorro y crédito Oscus es del 23.80%, por lo tanto los socios encuestados están de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa y de esta manera los socios se ven atraídos por el crédito sin encaje.
- Se recomienda evaluar el programa de capacitación a los socios que maneja la cooperativa a fin de establecer su efectividad y buscar mejoras para los socios,

capacitándoles para una administración eficiente del crédito , ya que si el socio logra una estabilidad económica podrá retribuir con los beneficios que la cooperativa presta mejorando así su calidad de vida.

- Que es necesario la implementación de un plan estratégico a través de estrategias competitivas que permitan la recuperación de cartera vencida de créditos otorgados en el año 2010, por lo que estos resultados afectan a las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y crédito Oscus Ltda. Del cantón Pelileo.

Recomendaciones:

- La atención al cliente es el factor importante para toda institución, por ende se debe mejorarla con capacitaciones al personal de la Cooperativa.
- Mantener el crédito sin encaje es una herramienta básica para el incremento de socios en la Cooperativa de Ahorro y crédito Oscus del cantón Pelileo, esto llevaría al cumplimiento de los objetivos propuestos y a posicionarse en lugares estelares a nivel de instituciones financieras controladas.
- Los asesores de negocios de la Cooperativa Oscus Ltda. Deben ser eficientes y eficaces en la entrega de los créditos solicitados ya que esto les ayudara en sus metas propuestas, además generara un crecimiento consolidado para la institución, esto ayudara a la cooperativa a ser una institución financiera competitiva.
- La recomendación es que se tenga una tasa de interés competitiva de acuerdo al mercado, la misma que es inferior a la de los bancos, por lo cual los socios se ven atraídos por el crédito sin encaje.
- Se recomienda evaluar el programa de capacitación a los socios que maneja la cooperativa a fin de establecer su efectividad y buscar mejoras para los socios, capacitándoles para una administración eficiente del crédito , ya que si el socio logra una estabilidad económica podrá retribuir con los beneficios que la cooperativa presta mejorando así su calidad de vida.

- La aplicación de un plan estratégico mediante estrategias competitivas conllevara a la cooperativa a reducir los índices de la cartera vencida, para esto se deberá analizar las estrategias que mejoren los resultados en la cartera de créditos de la institución.

Está investigación nos ha brindado estrategias para la empresa que debe adquirir para que permitan la recuperación de cartera vencida en los créditos otorgados a clientes así poder tener un crecimiento administrativo y contribuir con la calidad de vida de los clientes.

El siguiente tema: “Plan De Políticas Internas De Crédito Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Recuperación De Cartera De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Martín De Tisaleo LTDA.” también aporta a los antecedentes de investigación, de ZÚÑIGA Martínez Carmen Angélica (2012)

Conclusiones

- La falta de un adecuado Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas, para que el personal administrativo, así como los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda. puedan enfrentarse a nuevos cambios como es, el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida.
- Los clientes no cuentan con una capacitación previa antes de recibir el dinero el cliente, y cumplir con su obligación, no cuenta con una adecuada formación para utilizar el dinero recibido sin ser gastado en actividades diferentes a lo que ha requerido, consecuencia de no poder cumplir con sus pagos a tiempo, mientras tanto que los clientes internos no realizan una gestión de crédito adecuado. Se concluye que no hubo una capacitación previa a clientes internos y externos, como para cumplir cualquier obligación.

- En la Cooperativa no existe un Plan estratégico donde se encuentre claramente definida su Misión, Visión, Valores y Políticas.
- Los socios accionistas de la Cooperativa no tienen un seguimiento previo acerca de las actividades que realizan los asesores de crédito, ya que se reúnen cada mes a informarse de lo sucedido en ese lapso de tiempo.
- Los asesores de crédito no cuentan con un programa de capacitación especializada en atención al cliente, que permita gestionar y asesorar de mejor manera la concesión de créditos a los clientes, con la finalidad de evitar o recuperar cartera vencida.
- Los créditos prendarios denominados por su inversión en la Cooperativa, son los más trabajados en la entidad, puesto que la mayor parte d población del Cantón Tisaleo de dedica a la Agricultura, Ganadería, Microempresas, Comercio.
- El no disponer de un seguimiento de créditos y trabajar con créditos dirigidos en la Cooperativa, conlleva a que los clientes externos no cumplan sus pagos en el tiempo previsto por la cooperativa.
- Se identifica en gran porcentaje que la mala utilización del dinero en actividades que no generan rentabilidad son la consecuencia del incumplimiento de los pagos, cabe mencionar también que la pérdida de la inversión también conllevan a esta consecuencia.
- Las tablas de amortización se deben facilitar a los clientes para que estos estén en constante acuerdo al día que le toca su pago, para ello también es considerable hacer una visita personal para entregar la tabla de amortización o para notificar su atraso.

Recomendaciones

- La presente investigación al diagnosticar que: tipo de Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas es el más adecuado para disminuir cartera vencida, es necesario adaptar nuevas políticas crediticias, para de esta manera mejorar el proceso de concesión y gestión del crédito que se realizan dentro de la Cooperativa y de la misma manera capturar atractivas oportunidades de crecimiento.
- Es necesario también el diseñar un Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas y adaptado a la identificación de la identidad como es a poseer una misión, visión, políticas, valores y mediante un análisis interno y externo que puedan integrar en la Cooperativa, buscando las mejores estrategias, y políticas capaces de ajustarse posteriormente al uso de la Organización.
- A los clientes, internos y externos se debe estar capacitado para que este cumpla con sus obligaciones, lo cual permitirá un trabajo sólido y de gran acierto en la cooperativa.
- Esto es trabajar en unos objetivos por intermedio de otros, en un medio organizado estableciendo relaciones entre diferentes recursos, los mismos que deben ser evaluados al momento de la toma de decisiones para la concesión del crédito.
- Debido a la importancia de la capacidad gerencial, es necesario que los socios accionistas se reúnan con los asesores de crédito, con la finalidad de conocer al cliente apenas ingresa a la Cooperativa puesto que la primera impresión es la que vale, con la finalidad de que ellos estén al tanto de su historial crediticio y saber la capacidad de pago de los clientes con que se está trabajando, pretendiendo recuperar el dinero a tiempo.
- Es necesario el difundir en los asesores de crédito, capacitaciones sobre la atención al cliente, con la finalidad de gestionar y asesorar de mejor manera la

concesión de créditos y sean ellos los que lleguen a un acuerdo con el cliente para que cumpla con el pago a tiempo y de manera oportuna

- Esta investigación ha permitido conocer las falencias que posee la empresa y por ende el desconocimiento de un Plan de Política de Créditos y Cobranzas, recomendando a la empresa de que el plan no se conviertan en gastos sin producir ingresos, para lo cual se incorporara nuevas políticas y estrategias que ayuden al mejoramiento de la Organización y abaraten el costo de su implementación.
- Adoptar esta propuesta de Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas para disminuir cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda. del cantón Tisaleo en el mediano plazo, empleando adecuadamente los recursos que posee la Cooperativa, determinando tiempo y técnicas en el plan, para de esta manera mejorar la atención al cliente ofreciendo una atención personalizada y siendo más eficientes con la entrega del crédito, para que los clientes se sientan satisfechos en todos los aspectos.

Aporta a la investigación con el proceso crediticio y cobranza que debe existir en una organización para que se encuentre en forma clara y concisa sobre cómo debe realizar la concesión del crédito así no perjudique después a la institución también permitiendo gestionar ya asesorar a los jefes del departamento de crédito.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Para el desarrollo de la investigación se aplicará el paradigma crítico- propositivo, el paradigma crítico postula el compromiso socio-histórico de los actores. Con lo cual en la investigación se relacionará la incidencia de las dos variables desde la construcción de las necesidades de la investigación.

Disponible en línea: <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/070625122266.html>.

Menciona: El trabajo de investigación se basa en el paradigma constructivista porque. “Es el modelo que sostiene que una persona es una construcción propia que se va produciendo día a día como resultado de la interacción del ambiente y de sus

disposiciones internas, tanto en los aspectos cognitivos, sociales y afectivos del comportamiento y en casi todos los contextos de la vida.”

Por lo que el conocimiento no es una copia de la realidad sino una construcción del ser humano. Que se realiza con los esquemas que la persona ya posee (conocimientos previos), es decir lo que ya construyan en su relación con el medio que lo rodea

Esta construcción depende sobre todo de dos aspectos: De la representación inicial que se tiene de la nueva información y de la actividad externa o interna que se desarrolla al respecto.

2.2.1. Fundamentación epistemológica

Con relación al tema, la fundamentación epistemológica en la investigación se realizará considerando las variables de estudio, en ellas se demuestra los conocimientos multidisciplinarios existentes.

Disponible en línea: <http://es.wikipedia.org/wiki/Epistemolog%C3%ADa> afirma que: La epistemología (del griego ἐπιστήμη (episteme), "conocimiento", y λόγος (logos), "estudio") es la rama de la filosofía cuyo objeto de estudio es el conocimiento.

La epistemología, como teoría del conocimiento, se ocupa de problemas tales como las circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas que llevan a la obtención del conocimiento, y los criterios por los cuales se le justifica o invalida, así como la definición clara y precisa de los conceptos epistémicos más usuales, tales como verdad, objetividad, realidad o justificación. La epistemología encuentra ya sus primeras formas en la Grecia Antigua, primero en filósofos como Parménides o Platón.

Según Javier Monserrat(2007-47), estos son los amplios niveles en los que la reflexión del epistemólogo se mueve para cumplir adecuadamente sus objetivos científicos: auto observación de los procesos cognitivos tal y cómo se dan en su propia experiencia o introspección; observación de la estructura de la experiencia

global de la realidad en que el hombre se encuentra, para tratar de entender cómo el hecho del conocimiento humano es en ella un elemento coherente; estudiar cómo se manifiesta el conocimiento, tal como es ejercitado por el hombre en la cultura dentro de la que vive; visión del curso de la historia y del desarrollo del conocimiento científico; finalmente, reflexión científica sobre el conocimiento humano y elaboración de investigaciones sobre él, que conduzcan a determinados ensayos epistemológicos y a elaborar una idea científica de lo que éste sea..

2.2.2. Fundamentación axiológica

En la investigación la fundamentación axiológica tiene el fin de demostrar los conocimientos científicos del tema propuesto.

Disponible en línea: <http://www.definicionabc.com/social/axiología-2.php> menciona que: El término axiología se utiliza para designar a la sección o rama de la filosofía que se interesa por el análisis de los valores y los comportamientos éticos de una sociedad o comunidad determinada. La palabra proviene del griego: axial, valor, logia, ciencia o estudio

La axiología podría también considerarse una rama de la sociología siempre y cuando se dedique al estudio o comprensión de los valores de un grupo y no de los individuos como entes separados entre sí. En la investigación es fundamental el rescate de los valores que desarrollen y fortalezcan la práctica de responsabilidad, honestidad, el valor al trabajo

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del país; así el trabajo investigativo propuesto se desarrollará tomando como base la normativa que se detalla a continuación.

Según la Constitución de la República del Ecuador, promulgada en el año 2008, en el Capítulo cuarto de la Soberanía económica en la Sección primera del Sistema económico y política económica textualmente dice:

Art. 283.- “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine”. (pág. 140)

Según la Constitución de la República del Ecuador, promulgada en el año 2008, en el Capítulo cuarto de la Soberanía económica en la Sección octava del Sistema financiero textualmente dice:

Art. 308.- “Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.” (pág. 147)

Art. 309.- “El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.” (pág. 147)

2.4.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

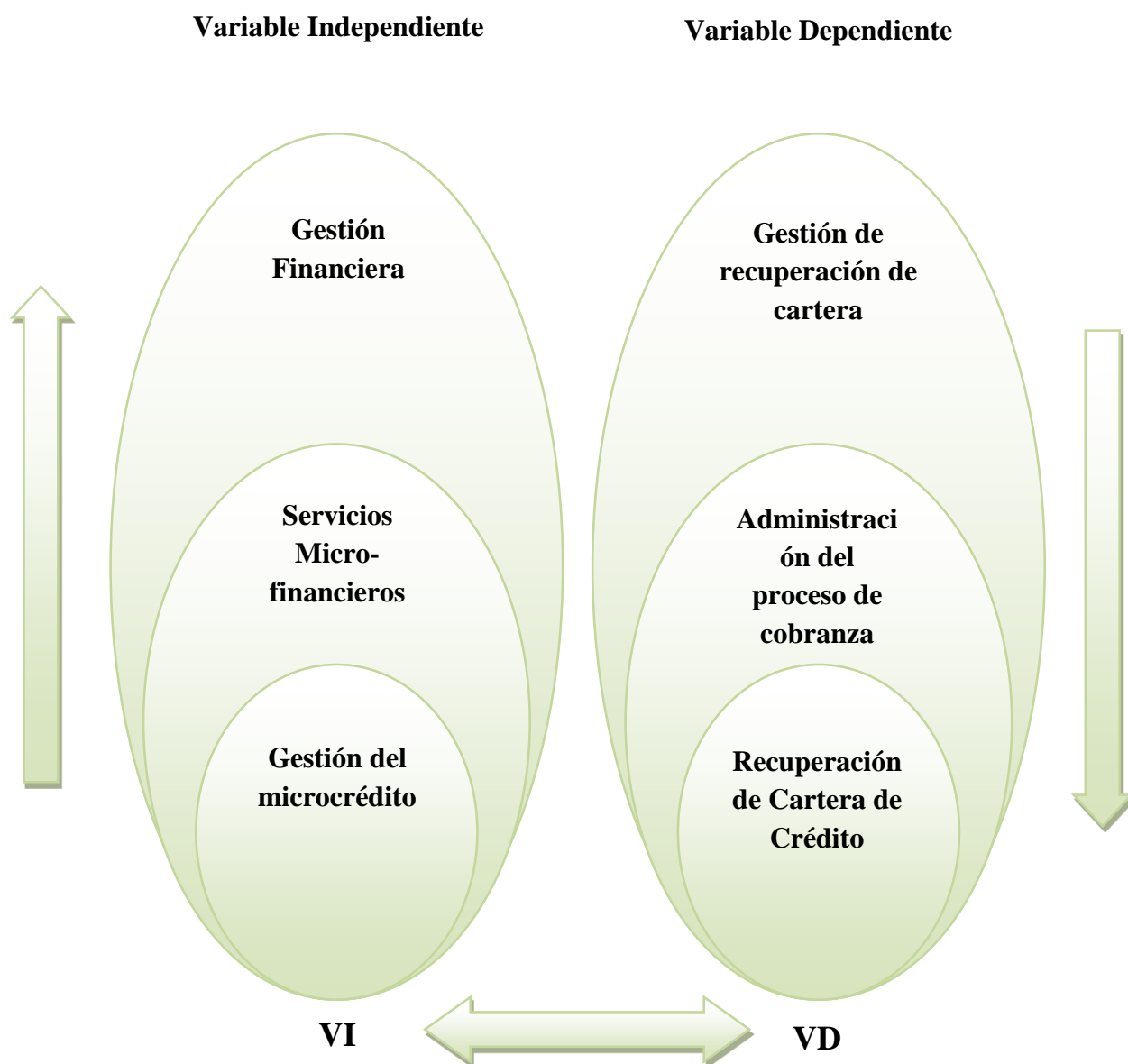


Gráfico N°1. Categorías Fundamentales

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

2.4.1. Subordinación Conceptual independiente

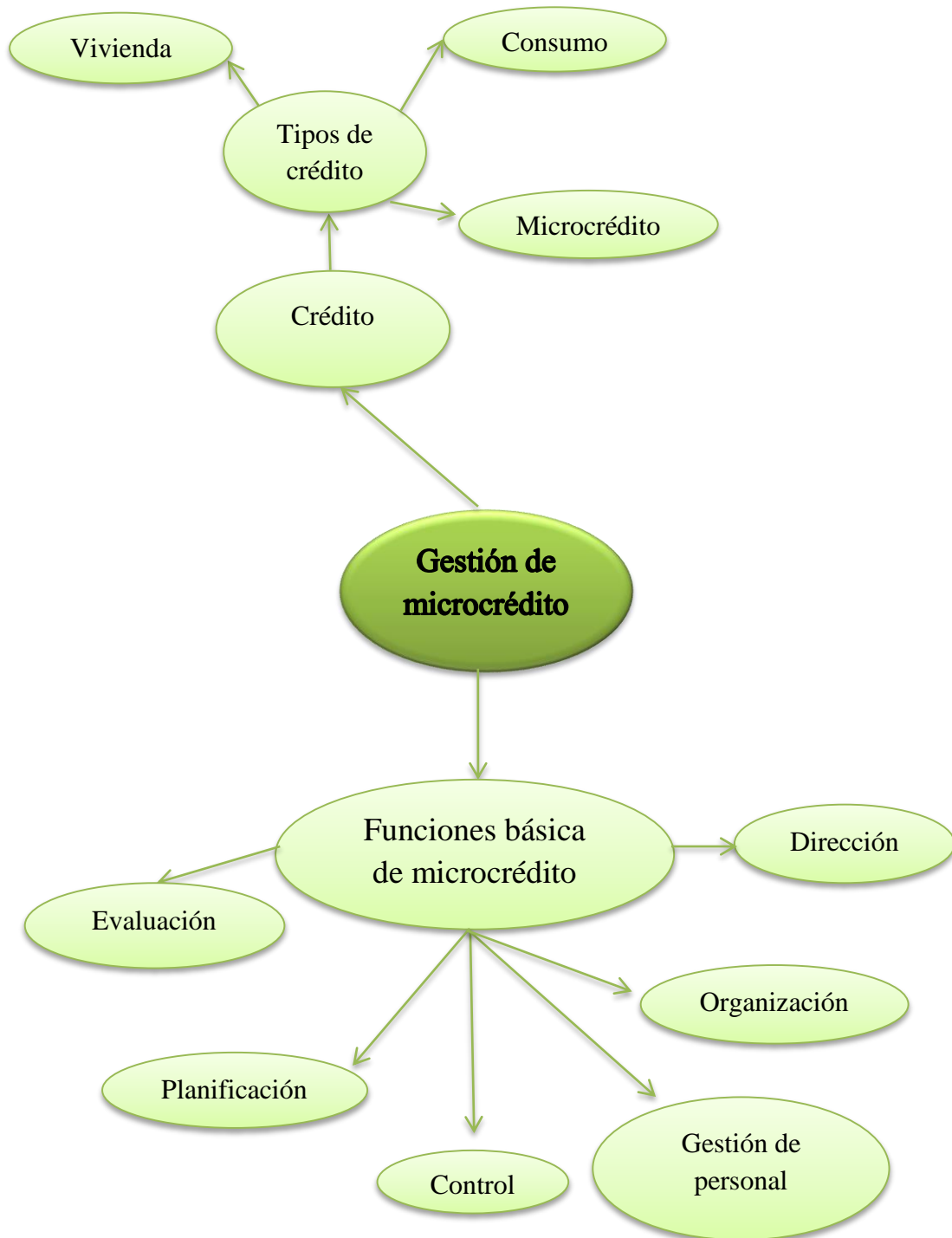


Gráfico N°2. Subordinación Conceptual independiente

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

2.4.2. Subordinación Conceptual dependiente

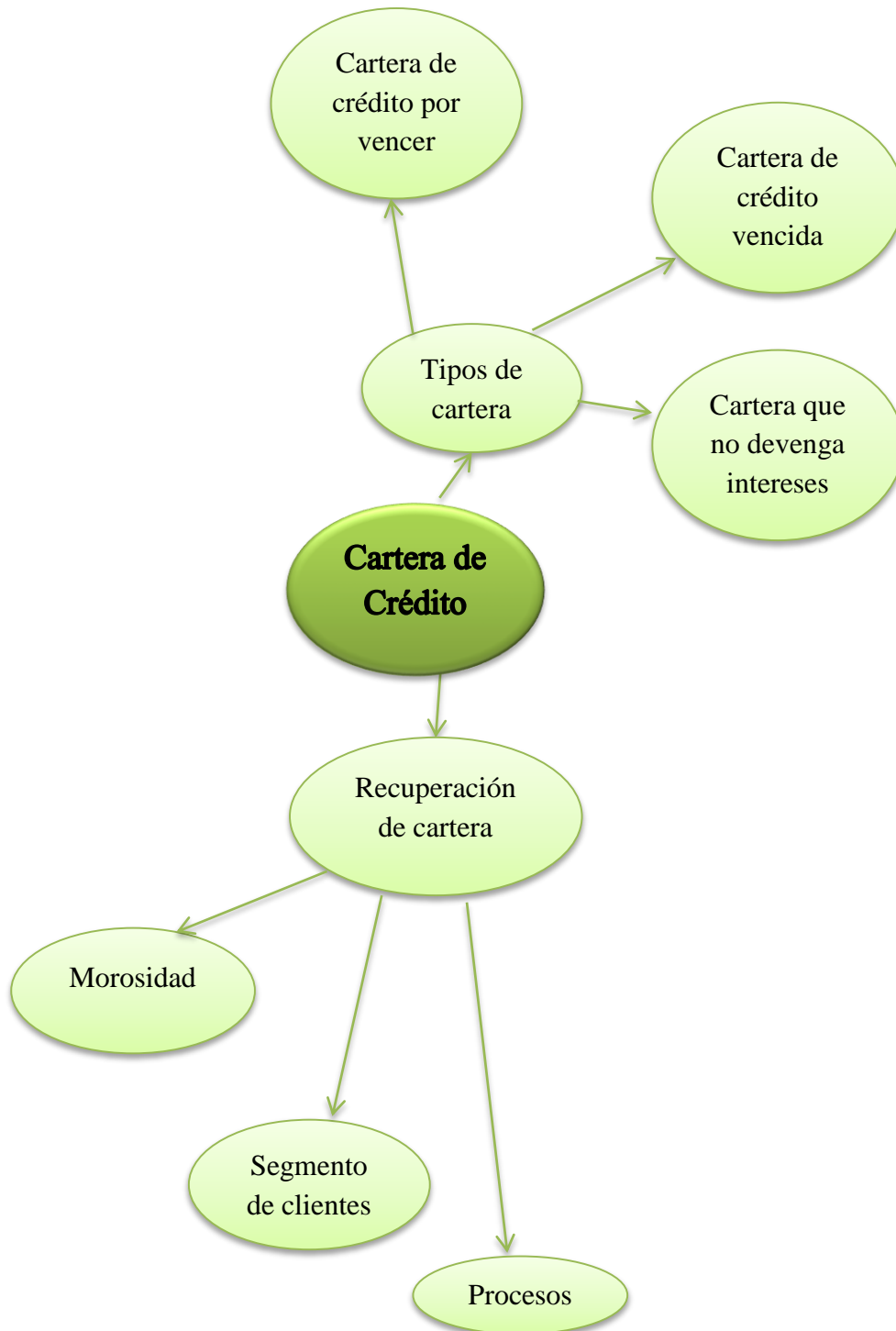


Gráfico N°3. Subordinación Conceptual dependiente

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

2.4.3. Definición de Categorías

2.4.3.1. Variable Independiente

2.4.2.1.1. Gestión del Microcrédito

GESTIÓN FINANCIERA

Según ARGUEDAS y otros (2011:15), en libro *Introducción a la Gestión Financiera de Entidades sin ánimo de lucro* indica que tomando la definición clásica de Economía, que nos revela que el fin principal de la Economía es la administración de los recursos escasos para lograr el bienestar social. En la Economía de la Empresa, su fin básico sería la administración de los recursos financieros escasos para el logro de los objetivos empresariales, los cuales pueden ir orientados a procurar un beneficio para los protagonistas de la actividad desarrollada por la empresa, pero al mismo tiempo, estos deben procurar un bienestar para la economía en su conjunto. Así, una mala asignación de los recursos de la organización perjudica a su economía como tal y como consecuencia de ello, lesionará, al sistema económico en general y a las personas e instituciones que con ella se relacionan.

La empresa que trate de lograr una buena administración financiera, necesitará establecer una adecuada planificación y un control de la misma. En este orden de ideas podemos señalar que la función financiera se encargará de la administración y control de los recursos financieros de la empresa, y es el punto de unión, entre la obtención y aplicación de los recursos financieros.

Según VAN y otros (2008:71) en su libro *Gestión de Servicios de TIP basada en ITIL V3* manifiesta que la gestión financiera es un componente integral de la Gestión del Servicio. Proporciona información vital para que la dirección pueda garantizar una provisión del servicio eficiente y rentable. Si se implementa correctamente, la Gestión Financiera genera datos críticos y significativos sobre rendimiento.

También puede dar respuesta a preguntas importantes para la organización, como:

- ¿Produce la estrategia de diferenciación beneficios e ingresos más altos, coste reducido o más cobertura?
- ¿Qué servicios son los que más cuestan y por qué?
- ¿Cuáles son las principales deficiencias?
- Aporta las siguientes ventajas:
- Mejor capacidad de decisión.
- Entradas para la Gestión de la Cartera de Servicios
- Conformidad y control financiero.
- Control operativo.
- Captura y creación de valor.

Según HERNÁNDEZ Gregorio, (2005; 278) en su libro *Investigación en Administración en América Latina* indica que la gestión financiera lograr un conocimiento del sistema financiero y todas las alternativas dispuestas en el medio para obtener recursos financieros con los mayores grados de eficiencia, así como asignar, controlar y evaluar el uso de los mismos, en procura de crear valor agregado y aumentar el valor de las empresas.

Entre otros se proponen los siguientes temas: Economía de la empresa, concepto de valor, componentes de las fuerzas económicas, su medición e indicadores, sistemas de registro de las operaciones económicas, uso de los sistemas de costos para la administración, técnicas e instrumentos para la gestión financiera, información para la toma de decisiones, aplicación de herramientas para el diagnóstico y mecanismos de financiación.

La gestión de tesorería según también puede ser considerada en un sentido restringido y en un sentido amplio. *“Desde el primer punto de vista, la gestión de tesorería hace referencia a aquella parte de la gestión del circulante que se ocupa del nivel óptimo que debe tener la caja de la empresa”*. GARCÍA (2001; 33)

Sin embargo, este campo de actuación debe ser ampliado para llegar a decisiones más operativas, ya que el nivel óptimo de caja viene influido por otros elementos no incluida en el concepto restringido de tesorería. Por ello, sería necesario ampliar la definición de gestión de tesorería para maximizar las oportunidades de beneficio disponibles en el proceso de creación de los flujos de caja.

En conclusión la gestión financiera nos ayuda a cumplir los objetivos de la empresa y cumplir con la meta propuesta para lograr así el éxito de la institución siempre tomando en cuenta los diferentes aspectos como son: planificación, organización dirección y control para una buena toma de decisión así generar mayores ingresos y optimizar los costos para que no exista un mal manejo de recursos porque esto ocasionará una reducción en los excedentes también ayudará a fortalecer las capacidades de los miembros de la organización así mejorarán su rendimiento para que aporten un valor agregado en su función buscando como prioridad que los consumidores tengan un eficiente servicio con el fin de lograr un bienestar social.

SERVICIOS MICRO-FINANCIEROS

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación FAO (2007:31) informa las instituciones micro financieras formales y semi-informales se agrupan en tres categorías:

- Las instituciones bancarias (formales);
- Las ONG (semi-formales);
- Las cooperativas y asociaciones de ahorro y crédito (con diversos grados de formalidad).

Las instituciones micro financieras formales y semi-informales presentan diferentes ventajas y desventajas vinculadas a su alcance y al enfoque social, por un lado, y a la extensión de la reglamentación eficaz y gobernanza corporativa.

Los programas del gobierno y los donantes en apoyo de la expansión de micro financiamiento rural normalmente recurren a estas instituciones formales e informales con el objeto de llegar a estas familias rurales dependiendo de las

restricciones específicas locales y de la situación predominante. A veces, los proyectos de desarrollo suministran efectivo o establecen fondos rotatorios para las iniciativas de microcrédito generalmente gestionadas por una institución micro financiera determinada. En algunos casos, los fondos rotatorios pueden ser directamente gestionados por un organismo de administración que se puede asimilar a la provisión de servicios de micro financiamiento por la ONG, o transferidos a asociaciones de ahorro y crédito específicamente creados o a cooperativas de crédito que son el tipo menos formal de cooperativas de crédito.

Según VILLALOBO, (2003; 14) en su libro “Necesidades De Bienes Y Servicios Ambientales En Las Micro Y Pequeñas” comenta que la definición de micro corresponde a un personal ocupado menor a 30 elementos en Industria, a 5 en comercio y a 20 en servicios. La pequeña corresponde a un personal ocupado de 30 a 100 trabajadores en la industria de 6 a 20 en comercio y de 20 a 50 en servicios. La empresa mediana se define en la industria entre 101 y 500 empleados; en comercio de 20 a cien y en servicios de 51 a cien. La empresa grande es aquella que emplea 500 o más trabajadores en la industria, 101 en comercio y 101 en servicios.

Según TABUENCA, (2001; 3) en su libro “La Micro Y Pequeña Empresa En Latinoamérica: La Experiencia De Los Servicios” designa que en un sentido estricto, el término servicios se refiere a bienes no transferibles, intangibles o no físicos es decir ni infraestructura, ni componentes, ni la provisión de materia prima, ni la compra directa de bienes a las PYME- En la práctica, estas diferencias son poco claras y algunos servicios más allá de la definición de los economistas han sido catalogados bajo la bandera de los SDE. Es el caso del desarrollo de tecnologías o de las intervenciones a favor del comercio directo. Es probable que esto no sea relevante. Lo importante aquí es que, para operar eficientemente, las PYME necesitan disponer de una variedad de servicios tangibles e intangibles y de productos

“El microcrédito es una modalidad del micro financiamiento, que a su vez es uno de los servicios micro financieros. En una situación ideal, una institución micro financiera debería prestar todos los servicios, pero muchos incluyen en este rubro a aquellas que ofrecen solamente uno de ellos con frecuencia sólo microcrédito y

se suelen confundir simplemente con créditos de montos pequeños”. CALVA (2007:155) “Financiamiento del Crecimiento Económico. Agenda para el Desarrollo”

Aunque parece ser la tendencia predominante, las micro finanzas no son servicios en montos pequeños”, "mini servicios", "servicios marginales" o "servicios de segunda".

Si abstraemos el aspecto metodológico y aceptamos como micro finanzas todos los servicios en montos pequeños o los dirigidos a la población de menores ingresos, el resultado es que se amplía el número y tipo de instituciones que prestan servicios micro financiero.

Desde un punto de vista conceptual, hay diferencias significativas entre ellas. Así, los intermediarios financieros con algunos productos micro financieros y otras instituciones con algunos productos micro financieros en realidad sólo han añadido productos destinados a este sector de la población pero fundamentalmente están orientados a atender otros sectores. Los programas micro financieros gubernamentales en general sólo ofrecen microcrédito.

Cuadro N° 1: Micro finanzas

Micro finanzas			
	Micro financiamiento		Seguros
	Microcrédito		Remesas
Ahorro	Créditos personales		
	Créditos para el consumo		Pagos
			Servicios no financieros

Fuente: CALVA (2007) “Financiamiento del Crecimiento Económico. Agenda para el Desarrollo”

GESTIÓN DEL MICROCRÉDITO

En compresión con el microcrédito, el grupo Tesis Doctorales de Economía, en línea <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/amc/14.htm>, (citado el 28 de Noviembre del 2013) afirma El microcrédito, también denominado micro finanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares.

Pero el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros solamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas. Y aunque algunos programas se interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes.

Disponible en línea: Littlefield, y otros (2003) en “Is Microfinance An Effective Strategy To Reach The Millennium Development Goals” <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Is-Microfinance-an-Effective-Strategy-to-Reach-the-Millennium-Development-Goals-Jan-2003.pdf>.
manifiesto: Los programas de microcrédito son focalizados y su población objetivo suele estar conformada por gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de otras instituciones públicas. Sin embargo, estos pobres tienen la capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores” y se diferencian de aquellos pobres que no tienen capacidad de llevar a cabo actividades económicas debido a la carencia de habilidades personales o al grado de indigencia en que se encuentran. Estos últimos deben ser asistidos preferiblemente mediante

otro tipo de programas sociales. No obstante, algunos programas de microcrédito se las han arreglado para asistir a los extremadamente pobres.

Según VARA, (2006; 89) en su libro Estudios Sobre Género Y Economía. España: Akal afirma que se podría considerar que el microcrédito es una herramienta en cuanto a la gestión de recursos que se prestan a personas que no tienen posibilidades de obtenerlos por otras vías, normalmente por no tener salarios fijos y comprobables, ni bienes que puedan ser usados en caso de embargo. Y que necesitan de una estructura financiera que les permita mantenerse a lo largo del tiempo.

Sin embargo, aunque mucha gente usa microcrédito como sinónimo de micro finanzas, y viceversa, nosotros entendemos que es más adecuado hablar de micro finanzas, puesto que el concepto en sí de microcrédito parece responder en exclusiva a las necesidades crediticias de los beneficiarios cuando en realidad lo que se está imponiendo en la mayoría de los países es un concepto amplio que abarca desde las necesidades de crédito, hasta las posibilidades de generación de ahorro, la demanda de otros servicios como los seguros, los fondos de garantía, etc.

En este sentido diríamos que la utilización del término de microcrédito corresponde más a un uso popular que a una descripción exhaustiva.

Una vez posicionados en el concepto de micro finanzas parece conveniente señalar cuales son las características que hacen de las micro finanzas una herramienta diferente a las finanzas formales.

En relación a las bases de su funcionamiento, las micro finanzas establecen una serie de principios que van en contra de la lógica financiera convencional. Supuestos que dentro de las finanzas tradicionales (avales, necesidad desinformación y otros) son justamente los que provocan que una importante parte de la población se quede sin acceso a los recursos financieros.

Para LARRAÍN, (2007; 24) en su libro Banco estado Microcréditos: Lecciones de un Modelo Exitoso, dentro de la gestión comercial, la gestión de clientes juega un papel muy relevante. Esta gestión tiene dos dimensiones independientes. Por un lado, existe una gerencia de clientes que cumple las tareas tradicionales de servicio al cliente y de testeo del mercado.

Pero por otro lado, existe una unidad especial dedicada a trabajar con los comités de clientes, que depende directamente del Presidente del directorio. Los comités de clientes están compuestos por grupos de clientes, con los cuales se validan los productos y calidad de servicios. Estos comités se juntan cada dos meses, y permiten medir lo que el cliente quiere y necesita.

Para Font (2006:47) en su libro “Microcréditos. La Rebelión de los Bonsái” comenta que el último informe de la Campaña Global del Microcrédito cifra en más de 330 millones de personas los beneficiarios del microcrédito. Una cantidad de personas equivalente a la población de la Unión Europea antes de la última ampliación, compara el estudio. Estos indicadores de impacto tienen implicaciones tanto desde la perspectiva social de reducción de la pobreza y las desigualdades como de la perspectiva económica crecimiento sostenido de la riqueza de una sociedad.

Estos dos ámbitos los económicos y los sociales se suelen diferenciar claramente en nuestras actividades cotidianas. En cambio, en el micro finanzas, forman parte de una misma dimensión. Así, en nuestra sociedad, aquello que tiene una visión económica suele verse como antagónico de aquello que precisa de una lectura más social. En una empresa, por ejemplo, aquellos aspectos que no inciden de forma directa en la cuenta de resultados han sido considerados como los más superfluos o innecesarios, a veces denominados los costes sociales.

Según YUNUS (2008:34) en su libro “Las empresas sociales y el futuro del capitalismo”, dice que en el Banco Grameen siempre hemos creído que si un prestatario tiene dificultades y no puede devolver su préstamo tenemos la responsabilidad de ayudarlo. Si tenemos problemas con nuestro prestatario, nos decimos que es el

quien tiene la razón y que debemos de haber cometido algún error, o bien en nuestras políticas, o bien en el modo en que las hemos aplicado. Por lo tanto, volvemos sobre nuestros pasos y corregimos el error. Nuestras normas son muy flexibles, para poder ajustarlas a las necesidades del prestatario.

También fomentamos que los prestatarios decidan por sí mismos cómo utilizar los créditos. “Nuestro personal está formado para que si un prestatario les pregunta ¿podría decirme cuál sería una buena idea empresarial para mí?, contesten: Lo siento, pero no sé lo bastante como para ofrecerle una buena idea empresarial. En el Banco Grameen tenemos mucho dinero, pero ni idea sobre empresas. Por eso hemos acudido a usted. Usted tiene la idea nosotros el dinero. Si el Banco Grameen tuviera buenas ideas empresariales, en lugar de darle el dinero a usted, lo utilizaría para sí mismo y haría más dinero”. YUNUS (2008:38) “Las empresas sociales y el futuro del capitalismo”.

Según YUNUS (2008:46) en su libro “Las empresas sociales y el futuro del capitalismo”, comenta que en el Banco Grameen, tenemos un sistema de evaluación y de incentivos para nuestro personal y nuestras oficinas basado en cinco estrellas. Si un trabajador consigue mantener un registro de cobros en el que todos sus prestatarios normalmente unos 600 pagan sus préstamos, consigue una estrella verde. Si, gracias a su trabajo, consigue beneficios, obtiene otra estrella, azul esta vez. Si consigue que el importe de los ingresos supere la cantidad de préstamos pendientes, obtiene una tercera estrella, violeta. Si se asegura de que todos los hijos de todos sus prestatarios estén escolarizados, obtiene una estrella marrón. Finalmente, si todos sus prestatarios consiguen escapar de la pobreza, consigue una estrella roja. El trabajador puede mostrar las estrellas sobre su pecho y conseguirlas supone un gran orgullo.

“Recordemos que se entiende por sistema de gestión la estructura organizada, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política de la empresa.” FERNÁNDEZ (2010: 162) “La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa”.

CRÉDITO

El crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro, o como la razón de ser del concepto crédito es la confianza: se deriva de los vocablos latinos credere que significa "creer", o bien, creditum, "reputación de solvencia". Significados básicos para que esto funcione, es decir, todo debe ser manejado a través de la confianza.

Otra definición de crédito es el "permiso de utilizar el capital de otras personas en provecho propio".

Una más: "Confianza en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, en lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída".

También es la entrega de un bien presente a cambio de la promesa de recibir un bien futuro. Por último crédito es un convenio establecido en forma bilateral entre un acreedor y un deudor, con base en los atributos de reputación y solvencia que este tenga, los cuales satisfagan al acreedor para que confíe el uso de bienes y riquezas durante un plazo determinado, a cuyo término pueda recuperarlos. Este es un aspecto muy importante, porque no se debe perder en situaciones extraordinarias, ya que sí no es posible trabajar sobre la base en la cual está diseñado el crédito, que es la confianza, esto no tiene sentido. Nunca debe perderse la confianza en el empresario y en el banquero.

Si esto no se da, no se cree en el sistema financiero; por ende, tampoco en las empresas; cualquier país sin confianza en su capacidad y talento empresarial y financiero, estaría en un caos. Este es un punto medular, por ello se debe ir a la raíz.

Según ESCOTO Leiva Roxana. (2007). En su libro "Banca Comercial", afirma que el crédito es, como aquella operación por medio de la cual una institución financiera el prestamista se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un

plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo.

Por crédito se entiende toda operación que implica una prestación presente contra una prestación futura.

TIPOS DE CRÉDITO

- Vivienda

Según PAGANI y González (2002, p. 45) en la “Revista De Educación N° 337” afirma que los créditos de viviendas son los préstamos para vivienda pueden tener como destino la compra o construcción de viviendas unifamiliares y multifamiliares, lotes con servicios, mejoramiento y ampliación de vivienda, así como créditos a constructores y cooperativas. Si bien el sistema financiero privado no impone límites al valor de las viviendas a financiar, más allá del que corresponde a la capacidad de pago del prestatario y de la disponibilidad de liquidez del prestamista, los precios de las viviendas que respalden carteras a ser redes contadas por el BEV no podrán exceder los montos. De acuerdo con la Ley de Transformación Económica que se encuentra prohibido cualquier esquema de potenciación de deudas en el marco de la dolarización.

- Comercial

Según ESCOTO Leiva Roxana. (2007). En su libro “Banca Comercial”, comenta que el crédito comercial busca el fin comercial de obtener una buena rentabilidad por los recursos colocados; es decir, los recursos destinados a este tipo de crédito se utilizan para el financiamiento de actividades empresariales con expectativas de rentabilidad o bien al de financiamiento de gastos personales del deudor, siempre y cuando existan garantías adecuadas y aceptables y seguridad de recuperación del dinero, a favor del banco.

El crédito con fines comerciales y no sociales que ofrecen los bancos en el país se puede clasificar, genéricamente por el plazo de cancelación, el tipo de actividad u objeto que se financia y según las garantías solicitadas.

- Consumo

Para ORTIZ, Soto Oscar Luis, (2001), en su libro “El dinero: la teoría, la política y las instituciones” define que se otorga a las personas físicas para financiar sus adquisiciones de bienes durables y no durables así como de servicios, tanto directamente como a través de proveedores.

El crédito al consumo lo otorgan los establecimientos de ventas al detalle a los consumidores finales que compran para su uso personal o familiar. El propietario de una pequeña empresa en ocasiones puede utilizar su crédito de consumo personal para comprar suministros y equipo para el uso de su empresa.

- Microcrédito

Para FOSCHIATTO Paola y Stumpo (2006). En el libro “Políticas municipales de microcrédito: un instrumento para la dinamización”, especifica en su contexto que en este sentido, un instrumento particularmente interesante es el microcrédito que constituye una herramienta potencialmente eficaz debida, sobre todo, a su capacidad para penetrar en los diferentes sectores de actividad y para adaptar constantemente su metodología, lo que permite ofrecer apoyo financiero a estratos socioeconómicos generalmente excluidos de los circuitos bancarios tradicionales.

Estos aspectos han ido generando un interés creciente entre las instituciones públicas encargadas del diseño y la implementación de políticas dirigidas a las micro y pequeñas empresas (MYPE); como consecuencia, además de programas públicos de microcrédito a nivel nacional, desde mediados de los años noventa han venido surgiendo experiencias a nivel local, implementadas por gobiernos municipales y provinciales.

Este último hecho, en particular, ha abierto el camino para la incorporación del microcrédito en las estrategias, que buscan dinamizar los tejidos productivos locales

Según LAVINE (1992:102) en su libro *Gestión de Empresas Informativas* afirma que funciones básica de la gestión son:

1. Planificación
2. Organización del trabajo y de la tecnología
3. Gestión financiera
4. Gestión de personal
5. Dirección

Si desean disponer de un plan eficaz, los ejecutivos de las empresas deben desarrollar estrategias para abordar los problemas a los que deben enfrentarse y las oportunidades que surjan. Una estrategia puede ser amplia o limitada; a menudo concurren varias estrategias al mismo tiempo. Las estrategias fijan la orientación a seguir para alcanzar los objetivos globales de una empresa. Una vez formuladas, se establecen los llamados planes de acción, que especifican el trabajo que hay que realizar, quiénes se encargarán de realizarlo, cuánto va a costar, qué recursos se precisan y cuál es el calendario para la conclusión de cada actividad. Desarrollar planes de acción es la parte del proceso de planificación donde intervienen las funciones de organización, gestión financiera y gestión de personal.

DEL OLMO (2009:72) en el libro “Calidad y Excelencia en la Gestión de las Pymes Españolas”, afirma que la gestión financiera de las empresas, y las funciones que dentro de ella se enmarcan, es uno de los aspectos más críticos en la gestión empresarial, sobre todo en dinámicas de mercado de grandes presiones, aumento de competitividad y volatilidad financiera. Con respecto a la las Pymes, la problemática en cuanto a la falta de profesionalización o de personal cualificado, sobre todo en lo que se refiere a la gestión financiera, es uno de los aspectos donde más hincapié debe hacerse por parte de todos. Dentro de los procesos de gestión financiera de las empresas, y de las Pymes en concreto, conviene analizar dos procesos básicos, la planificación y control presupuestario, como la gestión de Flujos financieros y tesorería. También se analiza someramente, por la importancia para las Pymes, el acceso a la Financiación

ARANGO, (2012; 14) en el libro “La Empresa y lo principios administrativos” dice que las funciones básicas de la administración son cinco:

1. Planeación.
2. Dirección.
3. Control.
4. Evaluación.

1. Planeación

Es la fase en la cual se determina anticipadamente que es lo que se va a hacer, esto incluye el establecimiento de objetivos, programas, políticas y procedimientos.

- Objetivo

Es la razón de ser de la empresa, esto es, lo que se propone alcanzar.

- Los programas

Son los planes que se deben realizar en un tiempo determinado para lograr el objetivo propuesto.

- Las políticas

Son las normas en las cuales deben estar encuadradas las actividades para alcanzar el objetivo.

- Los procedimientos

Son las guías o formas de acción que nos dicen de qué forma se deben realizar las actividades.

- Necesidad de la planeación

La necesidad de la planeación en una empresa aparece principalmente por tres razones:

- Para obligar a pensar en el futuro. Se planifica para que todas las personas de la empresa piensen hacia donde van y se puedan anticipar a los problemas, evitando en esta forma que se deje los problemas a la suerte o a las creencias religiosas.
- Para obligar a pensar en forma coordinada, esto permite que las personas sean conscientes de qué es lo que se espera de ellas y así puedan cumplir con las funciones asignadas.
- Para evitar riesgos y. pérdidas, si no se ha realizado por anticipado una planeación, los riesgos de pérdidas se aumentan y lo más seguro es que la empresa fracase.

Esto no significa" que la planeación es la fórmula para que una empresa nunca fracase, simplemente significa que una empresa que planea sus- actividades tiene más probabilidades de triunfar.

En la empresa Cooperativa o Asociativa, esta fase es de gran importancia, ya que mediante la misma, se presentan los planes y acciones que al realizarse irán en beneficio de los socios.

2. Dirección

Para ARANGO, (2012; 14) en el libro “La Empresa y lo principios administrativos” afirmo que esta fase del proceso de administración, hace referencia a la forma como se imparten las órdenes o instrucciones a las personas de la empresa y se explica qué es lo que debe hacerse.

Aunque son de mucha importancia las cualidades personales de quien va a ejecutar las actividades conveniente tener en cuenta las características de una buena instrucción, la cual debe ser:

- Razonable: lo cual quiere decir que no se debe ordenar algo inalcanzable para la persona que recibe la orden, se debe tener en cuenta si la persona que la recibe tiene la experiencia y habilidad necesaria para cumplirla satisfactoriamente.
- Completa: al dar ciertas instrucciones debe decirse claramente la cantidad y calidad de la actividad a ejecutar.
- Clara: la orden debe ser comprensible, o sea que la persona que la recibe la debe entender muy bien para lo cual el que dicta la instrucción debe colocarse en el lugar del subordinado y considerar lo que éste quiere que se le diga.

Sabemos muy bien que la Cooperativa está en manos del Gerente, por delegación que hace el Consejo de administración.

Las instrucciones que dirige a los empleados, socios y otros organismos, debe tener las características antes anotadas, lo cual permitirá no solo una mayor eficiencia en la administración, sino también una correcta información a los afiliados.

3. Control

Para ARANGO, (2012; 16) en el libro “La Empresa y lo principios administrativos” afirmo que el control es el proceso consiste en verificar si los resultados obtenidos son iguales o parecidos a los planes presentados, y permite básicamente avisar en forma oportuna si algo está fallando y además si resulta eficaz en el uso de los recursos.

También podemos decir que el control consiste en la medición y corrección de la ejecución con base en las metas establecidas, compara lo realizado con lo planeado y exige cuentas de las tareas y actividades asumidas.

Como proceso que es el control, lo podemos dividir en:

- Establecimiento de patrones de comparación en puntos estratégicos.
- Medición de lo realizado.
- Comparación de lo que se ha realizado con lo que se ha planeado.
- Corrección de las fallas encontradas.

4. Evaluación

Para GARCÍA Montalvo José. (2008). En el libro “De la quimera inmobiliaria al colapso financiero al colapso financiero”, afirma que la evaluación es un proceso mediante el cual los usuarios los productores, los directores de proyecto, las autoridades responsables y los donantes determinan:

- a) si se están alcanzando los objetivos del programa; por qué. o por qué no: si los objetivos son realistas, es decir si el problema se había definido correctamente al principio del programa, y en caso negativo por qué;
- b) cómo podría el programa en curso responder mejor a las necesidades de los hogares;
- c) el impacto de la introducción de nuevos fogones en grupos específicos de personas u hogares;
- d) si se pueden producir los mismos resultados a menor costo.

Gran parte de los datos que se utilizan en las evaluaciones se recolectan o deberían recolectarse durante el programa de seguimiento. Los evaluadores pueden acopiar más información para corroborarla con los datos ya disponibles.

La evaluación se realiza en momentos clave durante la vida del programa. Puede ser al final de la fase inicial de ensayos en los hogares, a intervalos anuales durante la fase de extensión de los ensayos y/o a petición del donante por ejemplo exámenes de mitad de periodo.

GESTIÓN DEL PERSONAL

Según VALVERDE, (2001), “Intervención Psicopedagógica E Inserción Social Profesional”, afirma que en un intento de definir la gestión de recursos humanos como ideología o movimiento diferenciado de la gestión de personal. Armstrong (1992) considera que "la gestión de recursos humanos puede definirse como una aproximación estratégica, coherente y complete, a la gestión y el desarrollo de los recursos humanos de la organización, en la cual cada proceso está totalmente integrado en la Gestión global de la Organización.

Para PAYÁ, Gonzales (2005; 96) “Gestión Y Logística Del Mantenimiento En Automoción”, como punto final del estudio de la estructura organizativa de la empresa, que dan por definir las funciones de los puestos de trabajo que se han definido. Los sub apartados anteriores nos habían dado cuantos y cuales eran los puestos a cubrir, incluso la dependencia jerárquica entre ellos y si bien el nombre del puesto da una idea de cuál es su función, es conveniente definir con la mayor concreción posible las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos, en especial en aquellas que por sus características no está definido de forma "intuitiva" o por costumbre quien las ha de desempeñar.

2.4.3.2.Variable Dependiente

2.4.3.2.1. Administración del proceso de cobranza

Cartera de crédito

Según HERNÁNDEZ, Gregorio (2005-28) en el libro “Investigación en Administración en América Latina”, conceptualiza la cartera de crédito definida

como el conjunto de valores activos colocaciones representadas por títulos de crédito que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidades para la institución.

La cartera de crédito es una metodología utilizada por las instituciones para reconocer el riesgo crediticio asociado a los créditos otorgados por las mismas. Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Tipos De Cartera

- Cartera de crédito por vencer

Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido

- Cartera de crédito vencida

La Cartera vencida como: Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

- Cartera que no devenga intereses

Todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencido se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la empresa.

Proceso De Cartera

Para BODIE (2003; 319) en su libro “Finanzas” asevera que la selección de carteras es el estudio de la manera en que la gente debe invertir su dinero. Es un proceso de compensación entre el riesgo y el rendimiento esperado para encontrar la mejor cartera de activos y pasivos. Una definición limitada de la selección de cartera solo

incluye decisiones acerca de cuanto invertir en acciones, bonos y otros valores. Una definición más amplia incluye decisiones acerca de si se debe comprar o alquilar una casa, que tipos y montos de seguro se deben comprar y cómo administrar los pasivos personales. Una definición incluso más amplia incluye decisiones de cuanto invertir en el capital humano propio (por ejemplo, para avanzar aun mis en su educación profesional). El elemento común en todas estas decisiones es la compensación entre el riesgo y el rendimiento esperado.

Según RESEARCH (2006;1) en el libro “Gestión de la cartera” comenta que la gestión de la cartera le permite combinar información sobre su cartera de productos existente, además de ofrecerle nuevas oportunidades y restricciones empresariales y de mercado, de manera que pueda separar los productos de éxito de los que fracasan.

Con una clara visión del rendimiento y de las asignaciones de recursos en la estructura, puede tomar decisiones sobre seguir o no seguir determinando los productos de éxito que proporcionan crecimiento y beneficios. Su cartera de productos resultante se supervisa constantemente, lo que le permite optimizar el rendimiento y factores de atractivo como la viabilidad técnica, el potencial de mercado, el beneficio financiero, la complejidad del producto y la adaptación estratégica. Al disponer de esta valiosa información, puede sopesar fácilmente el riesgo y el beneficio en toda la cartera de desarrollo de productos y maximizar la probabilidad de amplio éxito comercial y financiero.

ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE COBRANZAS

Para LONGENECKER (2007:598) en el libro “Fundamentos de la Administración Financiera” asegura que la política de cobranza designa los procedimientos que una compañía sigue al recaudar las cuentas por cobrar ya vencidas. Por ejemplo, podría enviar una carta a los clientes cuando una factura tenga 10 días de vencimiento; una carta más severa, con una llamada telefónica se enviará si el pago no se recibe en 30 días; al cabo de 90 días la cuenta se entregará a una agencia de cobranzas.

El proceso de la cobranza es costoso por los gastos y por la pérdida de prestigio: a los clientes les molesta que se les asigne una agencia de cobranza. Sin embargo, se requiere firmeza para evitar que el periodo de cobranza se alargue demasiado y para reducir al mínimo las pérdidas. Hay que alcanzar un equilibrio entre los costos y beneficios de las diversas políticas de cobranza.

Los cambios de ella influyen en las ventas, en el periodo de cobranza y en el porcentaje de pérdidas por deudas incobrables. Todo ello se tomará en cuenta al momento de establecer la política de crédito.

Para MOLINA, (2005; 9), en el libro “Estrategias de Cobranza en Época de Crisis” indica que para cobrar bien, es preciso considerar al deudor de acuerdo al cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes en una empresa actúan de igual manera y por eso el trato hacia ellos no puede estar sujeto a un rasero común. Si un cliente ocasionalmente se atrasa en sus pagos, sería un grave error que se le amenazara con un abogado ya que esto acarrearía, en última instancia, que dejara de serlo.

Para MOLINA, (2002; 47) en el libro “Gestor de Cobranza” ratifica que el proceso de la cobranza abarca varios pasos que conviene analizar a continuación:

- Entrega y recepción de la cobranza.
- La Agenda de Compromisos.
- La elaboración de la ruta a seguir.
- La planeación del trabajo.
- La confirmación de citas.
- La cortesía con él o la recepcionista.
- El cuidado de los documentos.
- Las medidas de seguridad.

Morosidad

“Cuestiones Jurídicas Actuales : Supuestos”, afirma que dentro de esta materia de la morosidad en el pago a los proveedores se ha dispuesto una regulación específica en los casos de alimentos frescos y perecederos y los productos de gran consumo, dada la especialidad de esta producción, transporte y venta, habida cuenta del escaso tiempo que tiene el producto para ser comercializado.” Según PENCO, (2007; 63) en su libro “Contratos Y Responsabilidad Civil

“Comenta que cuando los pagos de un préstamo no se han hecho según los términos del contrato o pagaré. Con frecuencia, los cargos por mora se imponen en las cuentas morosas, y la morosidad se considera incumplimiento. Segmentos de clientes.” Según CÁCERES (2002; 99) en su libro “Riesgos Financieros Y Operaciones Internacionales”,

“Asevera que los estudios de segmentación tienen la finalidad de descubrir las necesidades y los deseos de grupos de consumidores específicos, para desarrollar y promover bienes y servicios especializados que satisfagan las necesidades de cada grupo. Muchos productos nuevos fueron desarrollados para llenar huecos en el mercado que fueron detectados por la investigación basada en la segmentación.” Según SCHIFFMAN, (2005; 52) en el libro “Comportamiento Del Consumidor”

Para SÁNCHEZ, (2012; 3), en el libro “Segmentos De Clientes: Modelos De Negocio A Fondo”, explica que si estamos dibujando nuestro modelo de negocio por primera vez es normal que no tengamos excesivamente claro cuál será nuestra audiencia. Ciertamente es que hemos detectado un problema en un grupo más o menos grande de personas, pero no deja de ser una hipótesis. Además la solución que proponemos puede que no les interese o incluso que sea del interés de otro tipo de audiencia totalmente diferente. De todas maneras iremos puliendo nuestro modelo de negocio gracias al aprendizaje que obtendremos con las diferentes iteraciones de nuestro producto viable mínimo, MVP.

A la hora de identificar nuestros posibles clientes debemos estudiar las propuestas similares que ya se encuentran en el mercado, re-segmentar mercados existentes y buscar nuevos nichos. Todas estas opciones nos pueden ayudar a estimar a qué segmentos podemos interesar y cuáles nos pueden interesar a nosotros.

Evidentemente no vale de nada encontrar una audiencia que tiene el problema pero que no tiene poder adquisitivo para comprar nuestra solución, en este caso o seguimos buscando otros segmentos o reevaluamos nuestra propuesta de valor y nuestra estructura de costes para adaptarnos y quizá dar con un modelo low cost.

En esta fase de identificación de clientes potenciales podemos caer en el error de pensar que nuestro producto es tan bueno que le interesa a todo el mundo, es decir, enfocarnos al mercado de masas, mas market. No es que nuestro producto no tenga la capacidad y el recorrido para alcanzar a las masas, pero mientras más amplia sea nuestra audiencia objetiva más alejamos nuestro foco y más difícil será dar con un modelo viable. Hasta el todo poderoso Facebook nació dirigido a las universidades, y ni siquiera abarcando todas a la vez, sino empezando por la del propio creador.

Lo esencial es localizar uno o más nichos que podamos agrupar según características comunes, si escogemos varios nichos seguramente será necesario contar con una propuesta de valor adaptada para cada uno, y centrarnos en ser los mejores en esa audiencia. Aunque más adelante ya nos dedicaremos a crecer, es indudable que si encontramos un modelo con posibilidades de escalabilidad nuestro proyecto puede tener más futuro.

Para cada nicho no solo tendremos que adaptar la propuesta de valor sino que tendremos que definir diferentes canales, formas de relacionarnos con ellos... que deberemos reflejar en nuestro modelo de negocio completo, por ejemplo con la ayuda del business model canvas. De todas formas, como ya comentábamos, siempre mejor empezar por un solo nicho hasta que hayamos validado nuestra hipótesis y nuestro modelo de negocio.

GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

“Una propuesta al mundo como debe ser la empresa de la Era del conocimiento” afirma que es importante medir un indicador como este, ya que es el porcentaje de dinero que se recupera de las ventas de crédito en un periodo determinado y se obtiene dividiendo el total del dinero recuperado, entre el total de ventas a crédito realizadas en ese período por ejemplo, facturamos o crédito \$5.000,000 y se han cobrado \$3.750.000 nuestro índice de recuperación de cartera es del 75%” Según BASURTO (2005: 472), en su libro “Sistema Empresa Inteligente

Para BRACHFIELD (2010: 136), en su libro “Cobro de Impagados y Negociación con deudores. Cómo cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores.” Comenta que el gestor de cobros ha de regirse por una serie de principios que aumentarán la eficacia de sus actuaciones. Estos principios son los siguientes:

- El principio de que hay que cobrar pero conservando al cliente

La misión del departamento es cobrarla deuda pero preservando la relación comercial con el cliente, por consecuencia, siempre hay que efectuar las primeras acciones de cobro con cortesía, educación y tratando con toda corrección al deudor. Vale la pena decir que un cliente que hoy está pasando por dificultades de tesorería, mañana puede convertirse en uno de los mejores clientes. Solamente cuando la situación se complica, o el deudor es indeseable para la empresa, se puede endurecer el trato y pasar a una fase de apremio que ponga en peligro la continuidad de las relaciones comerciales.

Ahora bien, tampoco hay que caer en el error de tener como primera prioridad conservar el cliente antes que cobrar la deuda.

- El principio de averiguar siempre por qué no ha pagado el cliente

No sólo hay que cobrar la deuda, sino que siempre hay que averiguar la razón por la cual el cliente no ha pagado al vencimiento de la factura. Una gestión de cobros eficaz incluye siempre las indagaciones de la causa real del impago.

- El principio de evitar riesgos futuros

Una vez realizado el cobro no acaba la gestión, puesto que el departamento debe prevenir futuros impagos, por lo que es necesario revisar la línea de crédito del cliente solicitando nuevos informes comerciales y examinar de nuevo su límite de riesgo. En caso de que el riesgo de impago sea elevado, hay que tomar las medidas necesarias para aminorar el riesgo crediticio con el cliente.

Para AMAYA Argentina, (2003; 12) según su libro “Gerencia: Planeación & Estrategia” afirma que la estrategia basada en la obtención del recaudo TOTAL de los valores de cartera, dentro del plazo otorgado por nuestros clientes, sin desconocer a la vez, la importancia de sus propios clientes. No es una cobranza más; es una invitación a cuidar el crédito y a cumplir con el pago dentro del plazo estipulado.

Para lo anterior, disponemos de técnicas adecuadas de persuasión, incluyendo los siguientes aspectos: Diagnóstico de la cartera, políticas de recaudo, recordación de pagos, diseño de procesos, facturación y aplicación de pagos. Garantizamos también:

- **CONTROL DE LA CARTERA:** Permite la oportuna toma de decisiones estratégicas y/o de inversión.
- **LIQUIDEZ:** Se genera por el recaudo oportuno de su cartera.
- **RENTABILIDAD:** Como consecuencia de la disminución de la cartera morosa.
- **AHORRO**

ADMINISTRATIVO

Y OPERATIVO: Tercerización a especialistas de la gestión de cobranza. Operativamente funciona con llamadas de recordación, antes de las fechas de vencimiento, de los compromisos de cartera.

Mediante argumentos positivos se busca el regreso del deudor y el pago de la deuda Según Grupo IICA (2000, pág. 206) en su libro “Legislación Agraria” argumenta que un crédito entra en mora en todos aquellos casos en que se presente incumplimiento respecto de las condiciones originalmente pactadas, bien sea en cuanto a la fecha de pago o el valor de la cuota por capital intereses, Comisiones, seguros y otros conceptos previamente acordados.

Etapas de recuperación de cartera

1. Etapa Preventiva: Llamadas antes del vencimiento de una cuota (capital y/o intereses) de la(s) obligación(es) de un cliente con el objeto de recordar el próximo pago o vencimiento. Esta labor se enmarca dentro de las tareas de seguimiento y acompañamiento a nuestros clientes.
2. Etapa Administrativa: Una vez la obligación presente desde un día de mora y no superior a 60 días, se iniciara un proceso de cobro de las obligaciones por intermedio de llamadas, cartas, mensajes de texto y/o telefónicos.
3. Etapa Pre jurídica: Si cubiertas las anteriores etapas el Banco no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, a partir del día 61 o de acuerdo al nivel de riesgo se trasladara la gestión de recuperación a firmas o personas naturales extremas especial izadas en la actividad de cobranza persuasiva en aras de no iniciar el cobro jurídico. Se realizara él envío de cartas, llamadas, mensajes de texto y/o telefónicos; y en algunos casos gestión personalizada al deudor por medio de visita. Los Gastos de Cobranza que se causen serán trasladados al deudor y liquidados máximo por el 6% más IVA* sobre el saldo venado crediticio.

4. Etapa Jurídica: A partir del día 90 de mora o de acuerdo al nivel de riesgo, se iniciara esta gestión a través de Abogados Extremos y Casas de Cobranza Jurídica. Los honorarios que se causen oscilaran entre el 6% más IVA' y el 20% más IVA del valor del saldo venado o del total adeudado, según el caso y dependerán del tempo de la mora, del tipo de producto y de las gestiones de cobranza que hayan realizado.

Para HERNÁNDEZ Arias (1996:72) en su libro “El Crédito Bancario en Costa Rica dice: Una perspectiva de Análisis” certifica que la disponibilidad de recursos para mantener activas las operaciones de un banco, dependen en primera instancia de la efectividad en las recuperaciones de los préstamos otorgados, como fuente principal de recursos reales sobre la que se fundamenta la presencia en el mercado financiero. Debemos entender claramente, que los recursos son limitados y que se requiere, en consecuencia, mantener niveles óptimos de recuperación y una cartera morosa mínima, para garantizar el crecimiento de la institución y una sana posición financiera que acredite la confianza del público.

En el proceso de recuperar cada crédito, será oportuno que cada banco cuente con un Manual o Instructivo de Cobro, donde se consignen los procedimientos administrativos de cobro, con la formulación de las acciones pertinentes y la fijación de responsabilidades. Sobre el particular comentaremos algunas recomendaciones, pero antes conviene tener presente que la recuperación es una etapa en la administración del crédito, donde existen otras fases igualmente importantes, a saber:

- La planeación del crédito (objetivos, políticas, metas),
- La evaluación de las solicitudes de crédito (información del solicitante, garantías, plazos, situación económica y financiera).
- La evaluación de las solicitudes de crédito (información del solicitante, garantías, plazos, situación económica y financiera).

- El seguimiento de los desembolsos (consistentes con el plan de inversión financiado).
- La supervisión y asistencia técnica (como control preventivo de las garantías, de la situación financiera y necesidades de las empresas).

En el tanto en que existan ineficiencias en estas etapas, tendremos un riesgo mayor en el proceso de recuperación de los préstamos, como resultado lógico de un préstamo mal concedido.

Para BRACHFIELD (2003; 15) en el libro “Recobrar Impagados y renegociar con morosos. Gestión 2000.com. comenta que con cierta frecuencia ocurre que empresas que han alcanzado un notable éxito en el área de marketing y han conseguido un buen nivel de ventas presentan suspensión de pagos o han de cesar en sus actividades empresariales, la explicación a este inesperado fracaso empresarial está en que dichas empresas han descuidado la gestión del crédito otorgado a los clientes y el cobro de sus ventas. Esta circunstancia les ha provocado serios problemas de liquidez, crisis de tesorería, problemas para financiar su realizable y por último una situación de insolvencia transitoria.

No hay que olvidar que uno de los factores clave para la buena marcha de las empresas es la capacidad que tienen en generar tesorería, y esta capacidad es directamente proporcional a la eficacia de las compañías en la gestión del realizable.

Indudablemente la morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente.

*“Comenta que la función de recuperación de cartera es ofrecer productos de reestructura en función a la capacidad de pago del acreditado y curar una cuenta.”
Según el Grupo INFONAVIT, (2009; 4) en el libro “Recuperación de cartera”*

“Designa que se cobra el saldo restante de las cuentas por cobrar y se reciben los costes. En esta transacción debe cancelarse el saldo de la provisión cartera, al

hacerlo se genera un débito por cantidades altas de dinero, el cual podría tratarse como un gasto por provisión de cartera, pero dado que existe un ingreso del periodo por recuperación de cartera lo más conveniente es registrarlo como un menor valor de este.” Según Betancu, (2005; 112) en el libro “Contabilidad De Los Fenómenos Societarios”. Disponible en línea: <http://gestiondecobranzas.com/recuperacion-de-deudas.aspx> (Citado el 17 de Diciembre del 2013) afirma: La función de Recuperación de Cartera consiste en ofrecer productos de reestructura adecuados a la capacidad de pago del acreditado y curar (cobrar) una cuenta (deuda).

Los roles son:

- Entrevistarse con el acreditado (deudor).
- Analizar su capacidad económica.
- Seleccionar soluciones en función de las posibilidades reales de pago y garantías.
- Si la negociación no prospera, derivar el caso a la vía ejecutiva.

Métodos de recuperación de cartera

Recuperar deudas requiere de planificación, orden y constancia. Un compromiso con el cliente que se refleja en la pronta respuesta a sus consultas y soluciones eficaces para sus problemas.

El recuperador crediticio trabaja en todas las etapas de la cobranza, analizando y segmentando las carteras antes de ser gestionadas. En base a esta segmentación determinamos la estrategia más adecuada y damos comienzo a la gestión.

- Visita a los clientes

“La visita a los clientes es el método más efectivo para la recuperación de un impagado, aunque hay que tener en cuenta que es el método más costoso. Cuando las cartas y/o llamadas telefónicas no surten efecto, la visita personal al moroso es la última alternativa extrajudicial que nos queda.” Disponible en línea:

*<http://www.riesgoymorosidad.com/category/recuperacion-impagados/page/2/>
(Citado el 17 de Diciembre del 2013)*

- Gestor de cobranza

Según Molina Aznar “Estrategias de Cobranza en Época de Crisis”, (2002; 11) dice: deberá tratar con personas de variado nivel, estilos y modos de ser, de ahí que deba ser una persona que reúna el siguiente perfil:

- Tener presencia agradable.
- Poseer buenos modales.
- Tener iniciativa.
- Tener conciencia de honradez.
- Ser trabajador.
- Ser discreto.
- Disponibilidad para viajar.

Abogados externos

Un abogado externo es aquella persona que ejerce profesionalmente la defensa jurídica de una de las partes en juicio, así como los procesos judiciales y administrativos ocasionados por ella.

Llamadas telefónicas

Llamada es la acción y efecto de llamar. Este verbo permite hacer referencia a invocar, convocar, citar o nombrar a alguien o algo. También se le dice llamar al hecho de hacer ademanes o hablar para que una persona acuda o responda.

Por otra parte, una llamada es una señal o aviso que se realiza en un documento impreso o manuscrito. Su función es llamar la atención del lector hacia un lugar donde se incluye una nota, una corrección, una advertencia, una cita, una referencia u otro tipo de mensaje.

Riesgos crediticios

“Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.” Disponible en línea: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio> (Citado el 25 de Noviembre de Diciembre)

Método De Recuperación De Cartera

- Por razón del comportamiento del deudor con el cobrador

Cuadro N° 2: Comportamiento Del Deudor Con El Cobrador

ACTITUD	CARACTERÍSTICAS	TRATO
Preguntón	Finge ignorar lo que se trata	Informar. Exigir cumplimiento No se toleráramos
Hostil	Hace sentir al cobrador como un funcionario sin jerarquía ni autonomía	Hacerle sentir al cobrador representa al gerente Respaldarla
Agresivo	Carácter fuerte, irritable. Busca atemorizar o que se le enfrente	No demostrar temor. No interrumpirlo. Escucharlo
Terco	Poco inteligente. Duda porque no está convencido	Paciencia. Explicaciones cortas, sencillas. Cerciorarse que entendió.
Trágico	Alega y muchas veces inventa toda clase de calamidades	Interrumpirlo con tacto. No aceptar más excusas.

Charlatán	Habla de todo fuera del tema para impedir la gestión de cobro	Interrumpirlo con tacto. Hacer la gestión.
Excesivamente amable	Colma de atenciones, regalos y detalles	Obrar con tacto. Rechazar atenciones. Concretarlo.
Burlador	Pone la cara. Es muy atento. Nunca cumple	Actitud enérgica. Poner fecha definitiva de pago.
Muy ocupado	Realmente está ocupado	Averiguar horas más hábiles. Paciencia. Dejar razón.
Eterno ausente	Nunca se le encuentra	Dejar mensajes. Hablar con su reemplazo. Localizarlo en otros sitios.

Elaborado por: ESTÉVEZ Manuel (2011) Seminario Ápice. España

- Por razón del comportamiento del deudor ante la deuda

Cuadro N° 3: Comportamiento Del Deudor Ante La Deuda

CAUSA ALEGADA	CARACTERÍSTICAS	TRATO
Mal información	Fallas en la información	Aclarar condiciones de venta
Negligente	Le “ duele” pagar o por mala administración de sus ingresos	Hacerle ver los perjuicios que para la entidad y otros acarrea esta actitud.
Incapacidad de pago, aunque la deuda es pequeña	Generalmente son deudores con poca capacidad económica	Reestructurar la deuda
Fechas de pago no coinciden con sus ingresos	Poca capacidad de pago	Por solo una vez cambiar fechas.

Fuerza mayor	Calamidad doméstica. Quiebra de la propia empresa desempleo, etc.	Ser comprensivos. Dar apoyo y ayuda.
Liquidez transitoria	Emplean dinero en otras actividades	Actitud firme. Exigir solidaridad

Elaborado por: ESTÉVEZ Manuel (2011) Seminario Ápice. España

2.5.HIPÓTESIS

Una adecuada gestión del microcrédito permitirá corregir la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato

2.6.SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1. Variable Independiente:

Una adecuada gestión del microcrédito

2.6.2. Variable Dependiente:

Recuperación de cartera

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Según el enfoque es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. Por lo cual, se usan métodos de los enfoques cualitativos e intervienen datos cualitativos.

El enfoque de la investigación es cualitativo porque se emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimientos.

Dentro de las Sociedades de Hecho la investigación va a ser de carácter cualitativo porque las gestiones del microcrédito son aplicables para todos los entes económicos pero el tratamiento se direccionara según el sector.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación fue de campo, bibliográfica o documental, motivado a resolver el problema:

3.2.1 De Campo

“La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. Según Naranjo López Galo (2004-23)”

Esta investigación está dentro de la investigación de campo, debido a la forma directa con la realidad de la empresa y sus acontecimientos o sucesos, se trabajara directamente con el personal administrativo y con todo el personal, los mismos que están en la capacidad de proporcionar la información necesaria de la empresa, el investigador se involucrara de manera directa para el cumplimiento de los objetivos

planteados en el proyecto con el propósito de proponer soluciones a la problemática existente y contribuir así con la entidad.

Será realizada en la Cooperativa porque vamos a extraer todos los datos para poder realizar la investigación en la cual necesitamos estar en el sitio que han ocurrido los hechos, para poder darle una solución al problema planteado.

La investigación de campo se la realizó en el lugar de los hechos es decir en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, donde se va a recabó información relevante sobre la Gestión del Microcrédito y la Recuperación de Cartera del periodo 2012

3.2.2. Bibliográfica o documental

Según Víctor Hugo Abril (2004-18) dice que: Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Su aplicación se recomienda especialmente en estudios sociales comparados de diferentes modelos, tendencias, o de realidades socioculturales; en estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros.

Podemos así realizar varias comparaciones y elecciones de temas que se asemejan a la investigación debido a la realidad que presenta la información involucrada con la problemática existente, y por la facilidad de tomar criterios de diversos autores para tener un acercamiento directo con el tema de estudio, y de igual manera contribuya al desarrollo de los objetivos propuestos en el mismo.

Fue una investigación Bibliográfica, porque se investigó en libros, textos, folletos, revistas e internet, con el propósito de conocer, comparar ampliar, profundizar, analizar y deducir enfoques, teorías, conceptualizaciones sobre aspectos educativos específicamente la nutrición y la formación deportivo, que permitió tener un buen desarrollo del problema y poder ampliar la investigación.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3.1 Investigación Exploratoria

“La investigación exploratoria es una metodología más Flexible de mayor amplitud dispersión y estudio poco estructurado. Con la finalidad sondear un problema poco investigado o desconocido en un contexto particular. Según Naranjo López Galo (2004-24)”.

Esta investigación nos ayudó a determinar los posibles problemas que influían en la empresa buscando así una posible solución para mejorar la situación de la empresa, se reconoce las variables que competen a este estudio, y como su nombre lo indica explora una situación, sondeando un problema poco investigado en un contexto particular, para generar hipótesis y poner en curso una propuesta factible al problema detectado, siguiendo una metodología flexible y de mayor amplitud, también se buscará datos documentados para contextualizar.

En la gestión del microcrédito encontramos algunos problemas al momento de realizar la concepción del crédito por lo cual nos ayudó a establecer la gran falencia que tiene la institución por ser una de las principales actividades el cuál es el otorgamiento de créditos, así ocasionando el incremento de la morosidad, lo que acarrea dificultad en la recuperación de cartera.

Esta investigación es realizada exploratoriamente porque se ha verificado la influencia que tiene al momento de recuperar el dinero de los créditos concedidos a cliente que ha venido aumentando la morosidad a causa de que el personal no tenga la suficiente capacidad para realizar un estudio minucioso antes de entregar el dinero a sus socios.

Esta investigación fue exploratoria porque en la cual se explicó cómo influye la Recuperación de Cartera en la Gestión del Microcrédito en Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato

3.3.2 Investigación Descriptiva

“Permite predicciones rudimentarias de medición precisa que requiere de conocimientos suficiente para muchas investigaciones de este nivel tienen interés de acción social. Con la finalidad clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento, según ciertos criterios. Según Naranjo López Galo (2004-23)”

Se ha realizado esta investigación observando los procesos que se realizan en la concepción de crédito así encontramos varios problemas al ver que el personal no tiene la suficiente capacitación para realizar un seguimiento al cliente con una serie de pasos para el otorgamiento del crédito, así ocasionando alto porcentaje en la morosidad.

Además la recuperación de créditos no posee un proceso adecuado para poder realizar el debido cobro del dinero otorgado, por ello es necesario que exista una gestión correcta del gerente al jefe encargado del departamento de créditos.

Además se utilizó el tipo de investigación descriptiva, porque detalló las causas y efectos del problema estudiado, este tipo de investigación fue la más adecuada para el problema planteado, por su origen y desarrollo, debido a que se analizó y describió la recuperación de cartera que posee la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Para Luis Herrera E. y otros (2002: 142-143), dice: la población o universo es la totalidad de elementos a investigar.

En la gran mayoría de casos, no podemos investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de personal calificado o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que recurrimos a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población denominada muestra, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.

Al extraer la muestra se debe:

- Definir claramente la población que sirve de base para la muestra.
- Disponer de un registro de la población, es decir, una lista de sus elementos (marco muestral).
- Determinar el tamaño de la muestra, para obtener el resultado al menor costo, menor tiempo y con el personal indispensable.
- Lograr que la muestra sea representativa, es decir, que refleje las características de la población, en la misma proporción.
- Aplicar en la muestra los procedimientos e instrumentos de recolección de información.

No se debe perder de vista que por más perfecta que sea la muestra, siempre habrá una diferencia entre el resultado que se obtiene de ésta y el resultado del universo; esta diferencia es lo que se conoce como error de muestreo (E); por esta razón,

mientras más grande es la muestra es menor el error de muestreo, y por lo tanto existe mayor confiabilidad en sus resultados.

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” Según Tamayo y Tamayo, (1997-114).

Muestra

“Se entiende por muestra todo subconjunto representativo de la población, de forma que las conclusiones sacadas en ella se generalizan a la población. A toda característica de la muestra se conoce como estadígrafo. Según Alex de la Torre Dávalos (2005-49)”

Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio. La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio.

Para la realización de la presente investigación se considerará el universo de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas en la ciudad de Ambato, siendo 400.

Se aplicará la siguiente fórmula: 8 empleados

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P = Probabilidad favor 50%

Q = Probabilidad en contra de la ocurrencia 50%

N = Población o universo (MERCADO META) 400

e = Nivel de error 5%

Remplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(400)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (400)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(0.96)(400)}{0.96 + 1}$$

$$n = \frac{384}{1.96}$$

$$n = 196$$

Se aplicará la encuesta a 196 clientes de la Cooperativa.

De igual forma se realizará a la totalidad de los 8 empleados de la organización.

Cuadro N° 4: Población a investigarse

Detalle	Frecuencia
Empleados	8
Clientes	196

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

**PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS
KICHWAS**

NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO
Sr. César Jiménez	Gerente General	Gerencia
Dra. Laura Vaca	Contadora	Contabilidad
Srta. Sisa Pilla	Cajera	Cajas
Srta. Rocío Masaquiza	Secretaria	Información
Sr. Oscar Pilla	Jefe de Créditos	Créditos y Cobranzas
Sr. José Jiménez	Analista de créditos	Créditos y Cobranzas
Sr. Jaime Masaquiza	Cobrador	Créditos y Cobranzas
Sr. Roberto Pilla	Cobrador	Créditos y Cobranzas

3.4.2. Muestra

“Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997-38)

Se entiende por muestra al "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" Según Arias (1999-83).

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

Para la realización de la presente investigación se considerará el universo de los clientes y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas en la ciudad de Ambato, siendo 204.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable independiente: Gestión de Microcrédito

Cuadro N°5. Operacionalización variable independiente

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICAS E INSTRUM.
La gestión del microcrédito consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales. Está pensado como un instrumento que le permita a personas o colectivos, que por sus especiales características están excluidos de los circuitos financieros, tener acceso a capital de trabajo y a bajo costo, es considerado el principal instrumento financiero dentro del área de las micro finanzas.	Funciones	Organización Dirección Control	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La cooperativa realiza un análisis previo al cliente para las colocaciones de microcrédito? • ¿La cooperativa brinda un servicio óptimo en lo referente a microcréditos? 	Encuesta
	Planeación	Planes a corto plazo Planes a mediano plazo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La Cooperativa conoce los segmentos de mercado? 	Instrumento
	Capacidades	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La cooperativa posee un plan de otorgamiento y recuperación que influya en el cumplimiento de metas? 	Cuestionario

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

3.5.2 Variable dependiente: Recuperación de Cartera

Cuadro N° 6. Operacionalización variable dependiente

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La recuperación de la cartera es costoso por los gastos y por la pérdida de prestigio: a los clientes les molesta que se les asigne una agencia de cobranza. El nivel de vencimiento y recuperación de los créditos dependen de dos factores principalmente: el análisis de la solicitud de crédito de su situación económica y de la viabilidad técnica y financiera del micro proyecto de inversión; y la vigilancia ejercida sobre el usuario y sobre la ejecución del micro-proyecto de inversión y de sus resultados económicos y sociales.</p>	Morosidad	Índice de morosidad en los segmentos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La cooperativa realiza un trámite judicial en caso de presentar morosidad en los pagos asignados por microcréditos? 	Encuesta
	Segmento de clientes	Tipos de segmentos de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La cooperativa brinda los microcréditos con las facilidades necesarias para su rápido acceso? 	Instrumento
	Cartera	Cumplimiento de procesos de recuperación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe un proceso para recuperar la cartera vencida? 	Cuestionario

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el cumplimiento del presente proyecto será necesaria la siguiente información que se detalla a continuación:

Cuadro N°7 Recolecciones De La Información

PREGUNTAS	ESPECIFICACIONES
1. Para qué	Para solucionar el problema a investigar
2. A qué personas o sujetos	Clientes y empleados de la Cooperativa
3. Sobre qué aspectos	Sobre gestión de microcrédito y recuperación de cartera
4. Quién	Investigador: Jéssica Guevara
5. Cuándo	Septiembre 2013-febrero 2014
6. Dónde	Ambato. Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas
7. Cuántas veces	Las veces que amerite la investigación
8. Qué técnica de recolección	Encuesta Entrevista Observación
9. Con qué	Cuestionario Guía de entrevista Guía de observación
10. En qué situación	Cuando se requiera la información

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Para la recolección de información se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

Cuadro N°8 Técnicas E Instrumentos De Investigación

TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
1. Información primaria	1.1.1 Encuestas
1.1 Clientes internos	1.1.2 Cuestionarios
2. Información secundaria	2.1.1 Textos relacionados con el tema
2.1 Observación	2.1.2 Tesis de grado del repositorio de la UTA

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

3.7. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Para la ejecución del presente trabajo investigativo, se aplicaron encuestas a 204, 8 a empleados y 195 a clientes, con la aplicación de la encuesta se indicó a los empleados y clientes, la forma de llenar el cuestionario escrito, dando un tiempo prudente para que realicen con todo libertad de manera individual, para que los resultados sean los más precisos y confidenciales, sin que afecte a sus intereses particulares e institucionales, los mismos que sirvieron para plantear la propuesta.

3.8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Para este aspecto se tomó en cuenta los objetivos de la información, así como los instrumentos utilizados y se realizó:

- Análisis de la información recogida.
- Tabulación de los cuadros, de acuerdo a cada una de las variables.
- Estudio estadísticos de la información, recolectada con el fin de presentar e interpretar los resultados gráficamente.
- Presentación de la información en cuadros estadísticos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.- ENCUESTA REALIZADA A EMPLEADOS.

4.1.1.- Pregunta 1.

¿La cooperativa realiza un análisis previo al cliente para las colocaciones de microcrédito?

Cuadro N° 9: ANÁLISIS PREVIO AL CLIENTE

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	5	62%
NO	3	38%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

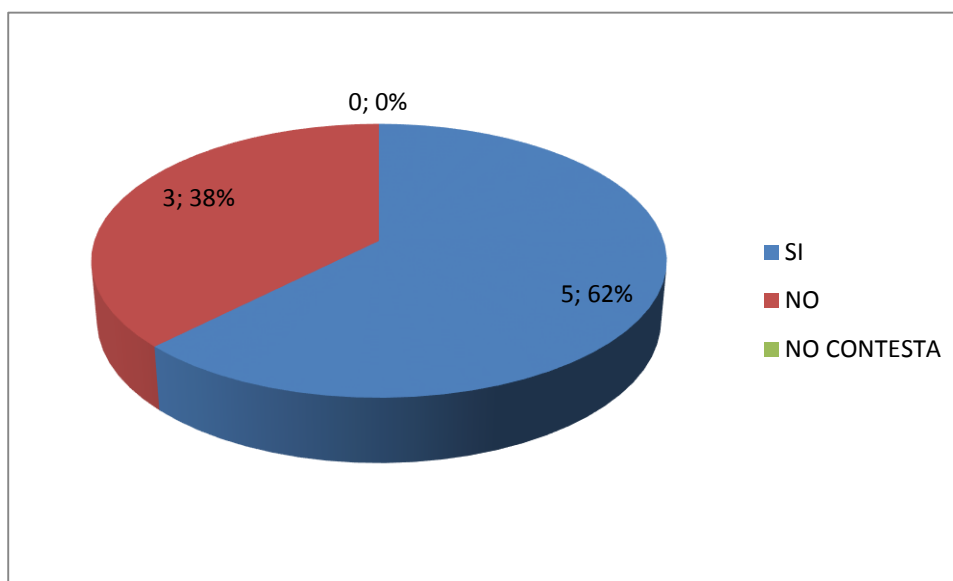


Gráfico N° 4: ANÁLISIS PREVIO AL CLIENTE

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los empleados encuestados el 38% manifiesta que la cooperativa no realiza un análisis previo a los clientes para las colocaciones de microcrédito, el 62% considera que sí.

Interpretación:

El cuál existe un porcentaje alto de que las colocaciones de crédito son realizadas con un estudio antes de conceder el dinero, así le corresponde a un porcentaje bajo antes del estudio realizado por el personal de la Cooperativa.

4.1.2.- Pregunta 2.

¿La Dirección es fundamental para el desempeño en la recuperación de cartera de la cooperativa?

Cuadro N° 10: DESEMPEÑO EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	4	50%
NO	3	37%
NO CONTESTA	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

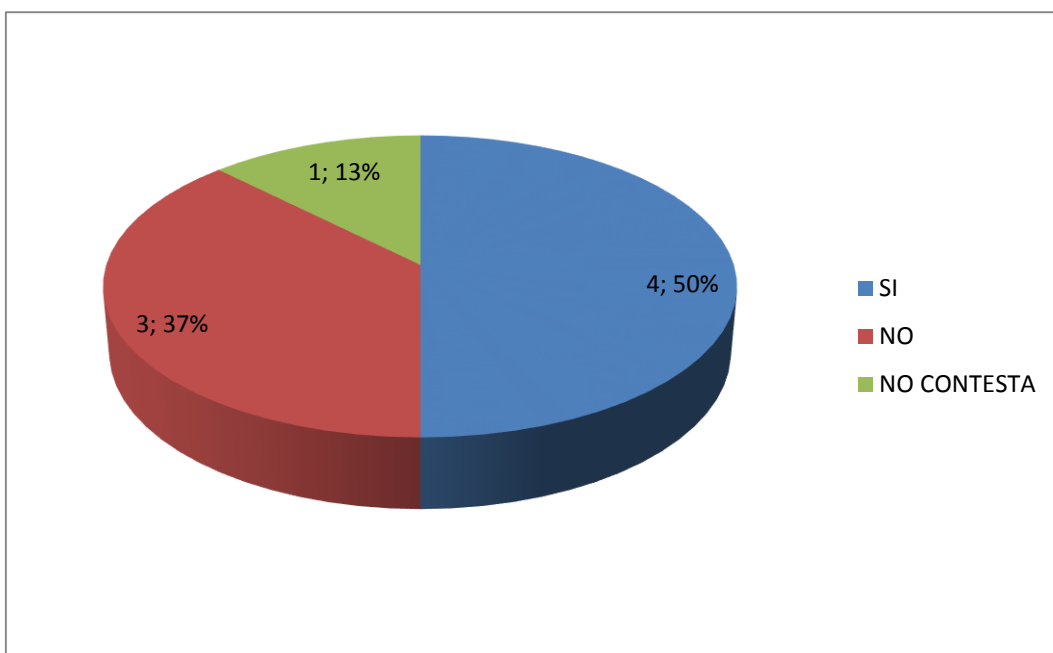


Gráfico N° 5: DESEMPEÑO EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los empleados encuestados el 37% manifiesta que la cooperativa no cree que la Dirección es fundamental para el desempeño en la recuperación de cartera, el 50% piensa que sí y el 13% no contesta.

Interpretación

Existe un porcentaje medio del cuál cree que la dirección es lo primordial en una organización para el desempeño de la recuperación del cartera, así le corresponde a un porcentaje medio sobre el personal que no está de acuerdo con ese resultado.

4.1.3.- Pregunta 3.

¿La cooperativa posee un plan de otorgamiento y recuperación que influya en el cumplimiento de metas?

Cuadro N° 11: PLAN DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	2	25%
NO	6	75%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

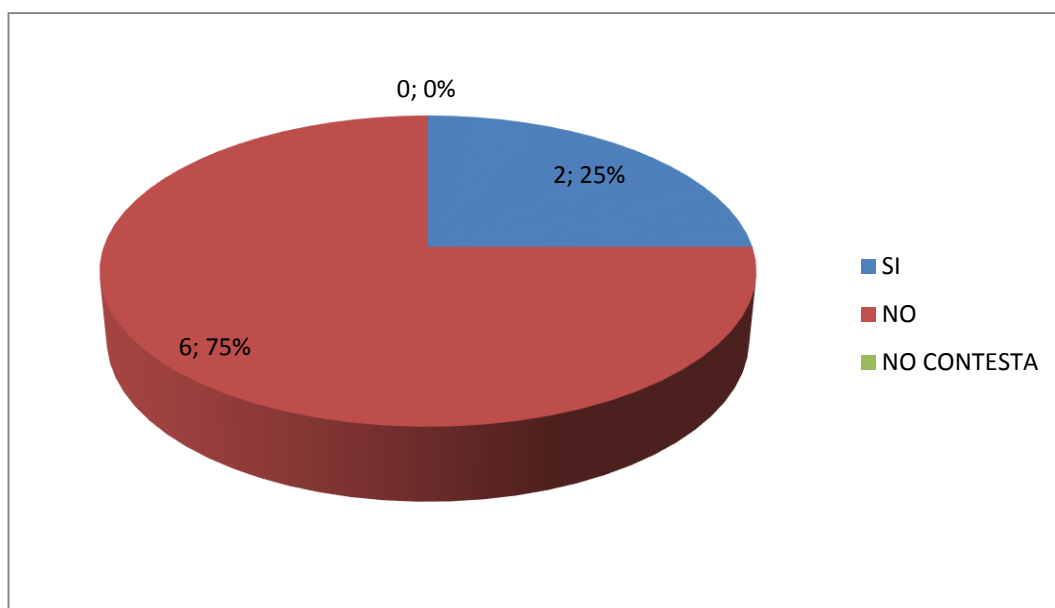


Gráfico N° 6: PLAN DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los empleados encuestados el 75% manifiesta que la cooperativa no posee un plan de otorgamiento y recuperación que influya en el cumplimiento de metas, el 25% declara que sí.

Interpretación

Existe un porcentaje alto del personal que indica que la empresa no posee un plan antes del otorgamiento del dinero para así poder cumplir con la meta deseada, un porcentaje inferior que dice lo contrario.

4.1.4.- Pregunta 4.

¿La cooperativa brinda un servicio óptimo en lo referente a microcréditos?

Cuadro N° 12: SERVICIO ÓPTIMO

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	4	50%
NO	4	50%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

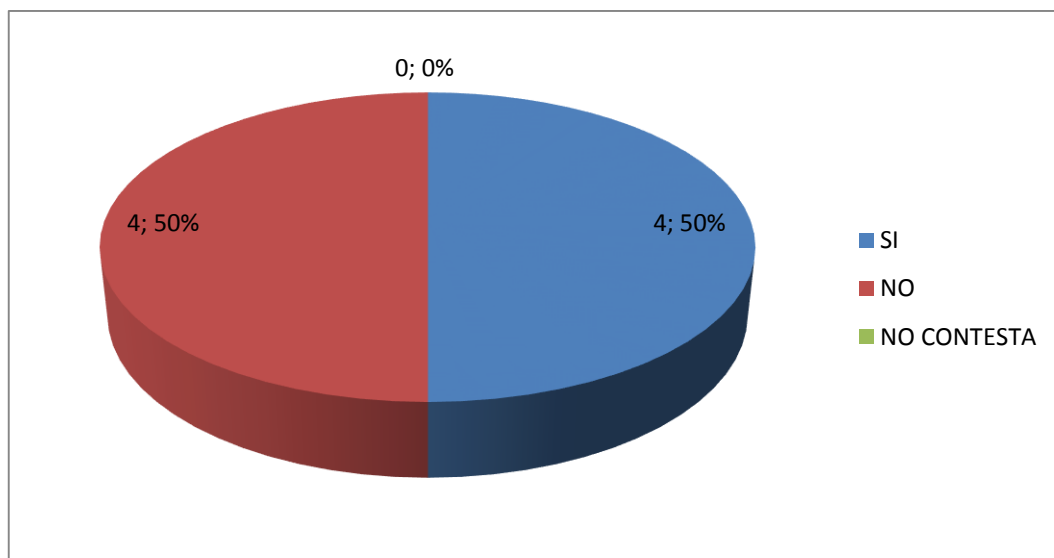


Gráfico N° 7: SERVICIO ÓPTIMO

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los empleados encuestados el 50% manifiesta que la cooperativa no brinda un servicio óptimo en lo referente a los microcréditos, y el 50% considera que sí brinda un servicio óptimo en lo referente a los microcréditos.

Interpretación

El personal atribuye con el 50% del porcentaje para considerar que brinda un servicio óptimo en lo referente a la concesión del microcrédito.

4.1.5.- Pregunta 5.

¿La Cooperativa conoce los segmentos de mercado?

CUADRO N° 13: SEGMENTOS DE MERCADO

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	3	37%
NO	5	63%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

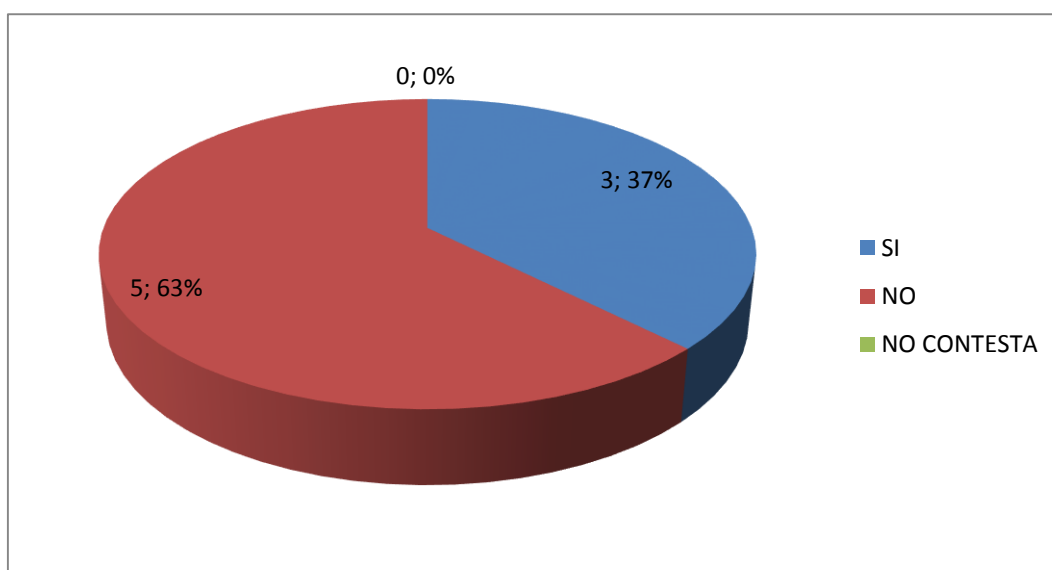


Gráfico N° 8: SEGMENTOS DE MERCADO

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los empleados encuestados el 63% manifiesta que la cooperativa no conoce los segmentos de mercado, el 37% afirma que sí conoce los segmentos de mercado.

4.1.6.- Pregunta 6.

¿Se otorga los créditos en base a una segmentación de mercado?

CUADRO N° 14: OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	2	22%
NO	6	67%
NO CONTESTA	1	11%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

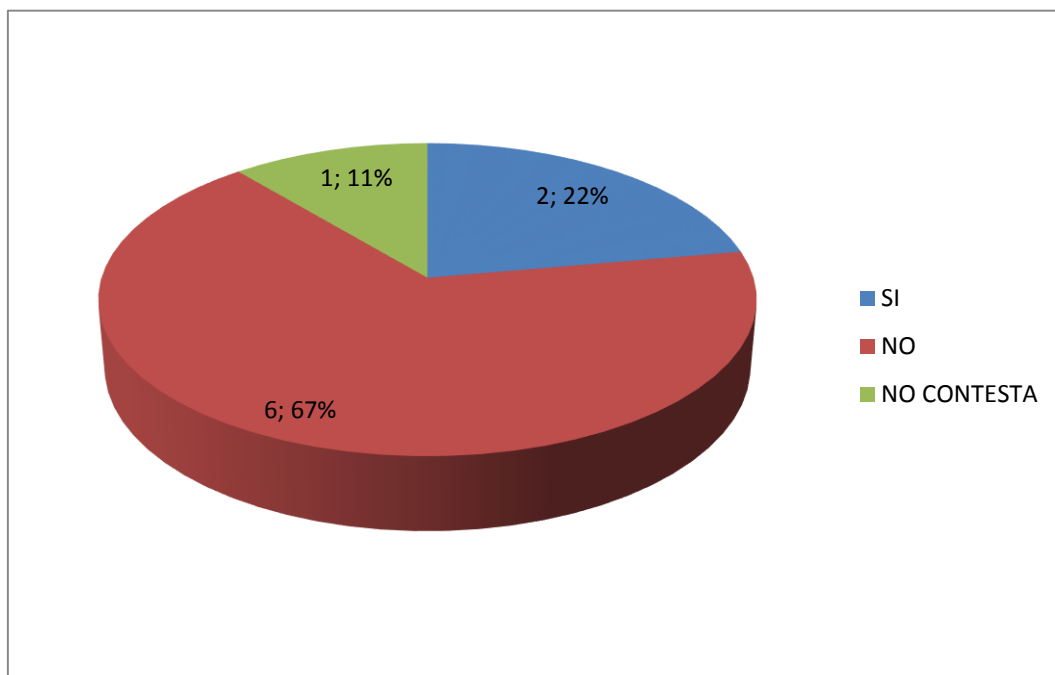


Gráfico N° 9: OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los empleados encuestados el 67% manifiesta que la cooperativa no otorga los créditos según los segmentos de mercado, el 22% afirma que sí otorga los créditos según los segmentos de mercado, el 11% no contesta.

Interpretación

El personal informa que existe un alto porcentaje sobre los créditos otorgados no tienen ninguna categorización del mercado en el cuál puedan basarse antes de realizar el otorgamiento de crédito.

4.1.7.- Pregunta 7.

¿La cooperativa realiza un trámite judicial en caso de presentar morosidad en los pagos asignados por microcréditos?

CUADRO N° 15: TRAMITE JUDICIAL

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	1	12%
NO	7	88%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

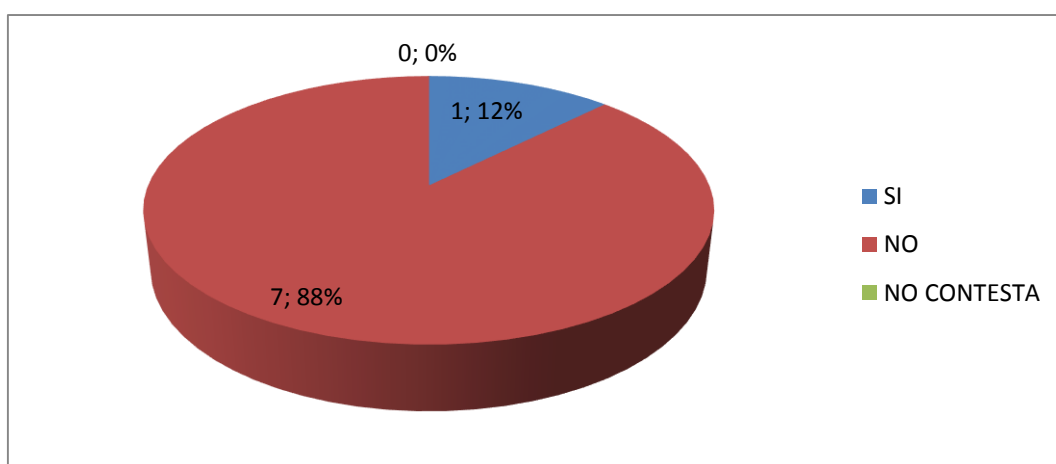


Gráfico N° 10: TRAMITE JUDICIAL

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los empleados encuestados el 88% manifiesta que la cooperativa no posee un proceso de recuperación de cartera vencida, el 12% afirma que sí posee un proceso de recuperación de cartera vencida.

Interpretación

El personal indica que no se ha procedido a realizar un proceso para poder recuperar la cartera vencida así obtener rentabilidad en la Cooperativa.

4.1.8.- Pregunta 8.

¿Hay un registro de los clientes de acuerdo al tiempo de pago?

CUADRO N° 16: REGISTRO DE LOS CLIENTES

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	2	25%
NO	5	62%
NO CONTESTA	1	13%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

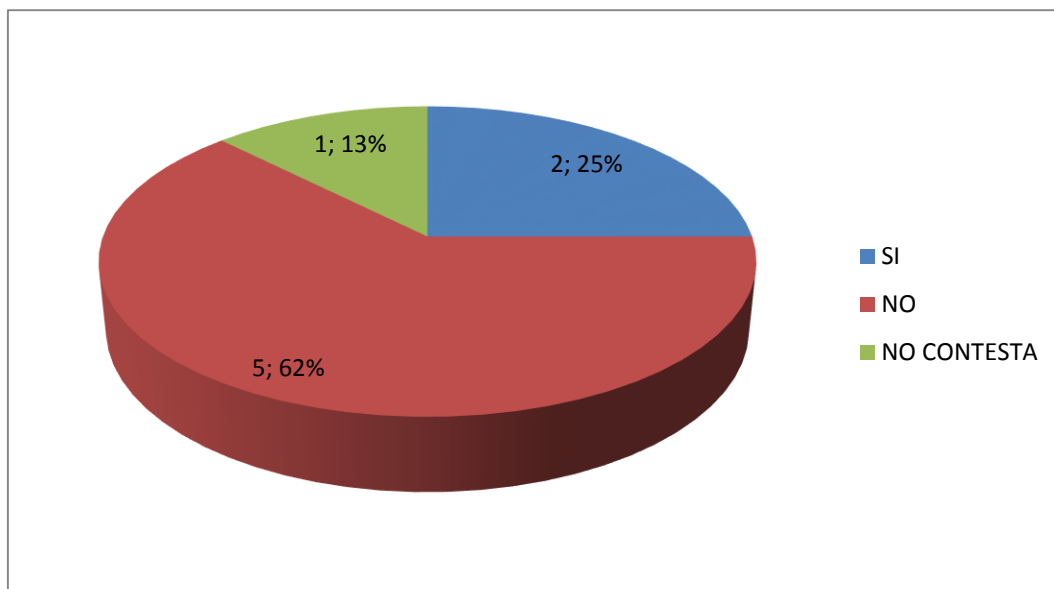


Gráfico N° 11: REGISTRO DE LOS CLIENTES

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los empleados encuestados el 62% manifiesta que la cooperativa no posee un registro de los clientes de acuerdo al tiempo de pago, el 25% afirma que sí posee un registro de los clientes de acuerdo al tiempo de pago, y el 13% no contesta.

Interpretación.

El personal manifiesta que la Cooperativa no posee un historial de los clientes de acuerdo a la fecha de pago para la respectiva verificación el cuál es necesario para el respaldo en la recuperación del dinero.

4.2.- ENCUESTA REALIZADA LOS CLIENTES.

4.2.1.- Pregunta 1.

¿La cooperativa brinda un servicio óptimo en lo referente a microcréditos?

Cuadro N° 17: SERVICIO ÓPTIMO

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	57	29%
NO	139	71%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	196	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

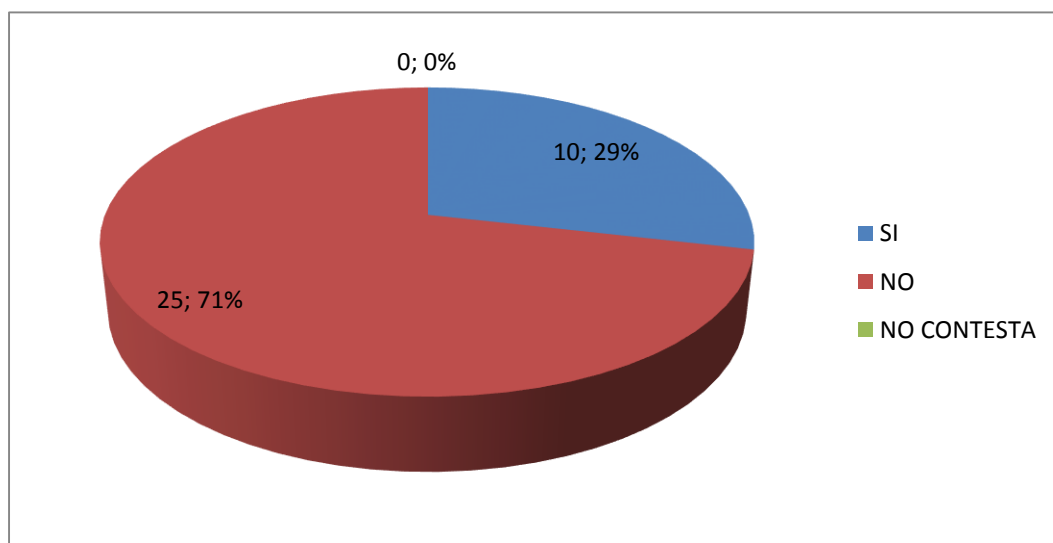


Gráfico N° 12: SERVICIO ÓPTIMO

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los clientes encuestados el 71% manifiesta que la cooperativa no brinda un servicio óptimo en lo referente a microcréditos, el 29% considera que sí es óptimo el servicio en lo referente a microcréditos.

Interpretación.

Existe un alto porcentaje de los clientes que se refieren al servicio que no brinda la Cooperativa con respecto a la información necesaria de la concepción de créditos.

4.2.2.- Pregunta 2.

¿Usted cree que es conveniente el tiempo asignado por la cooperativa para el otorgamiento de los microcréditos que da la cooperativa?

Cuadro N° 18: TIEMPO PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS MICROCRÉDITOS

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	100	51%
NO	84	43%
NO CONTESTA	12	6%
TOTAL	196	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

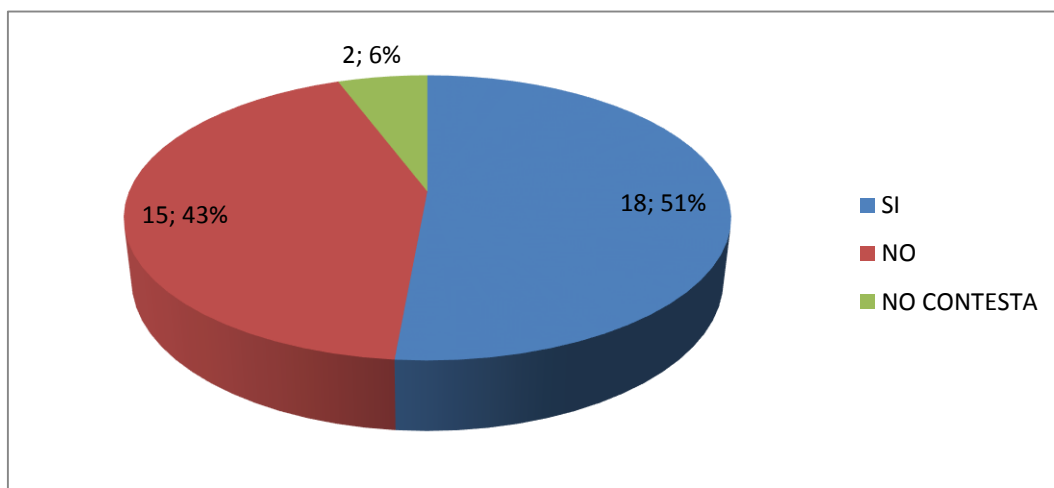


Gráfico N° 13: TIEMPO PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS MICROCRÉDITOS

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los clientes encuestados el 43% manifiesta que la cooperativa no es conveniente el tiempo para el otorgamiento de los microcréditos que da la cooperativa, el 51% piensa que sí y el 6% no contestan.

Interpretación.

Existe un porcentaje normal del tiempo que la Cooperativa brinda para que los socios sean acreedores del desembolso del crédito otorgado por la empresa.

4.2.3.- Pregunta 3.

¿La cooperativa brinda los microcréditos con las facilidades necesarias para su rápido acceso?

Cuadro N° 19: FACILIDADES PARA LOS MICROCRÉDITOS

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	112	57%
NO	84	43%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	196	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

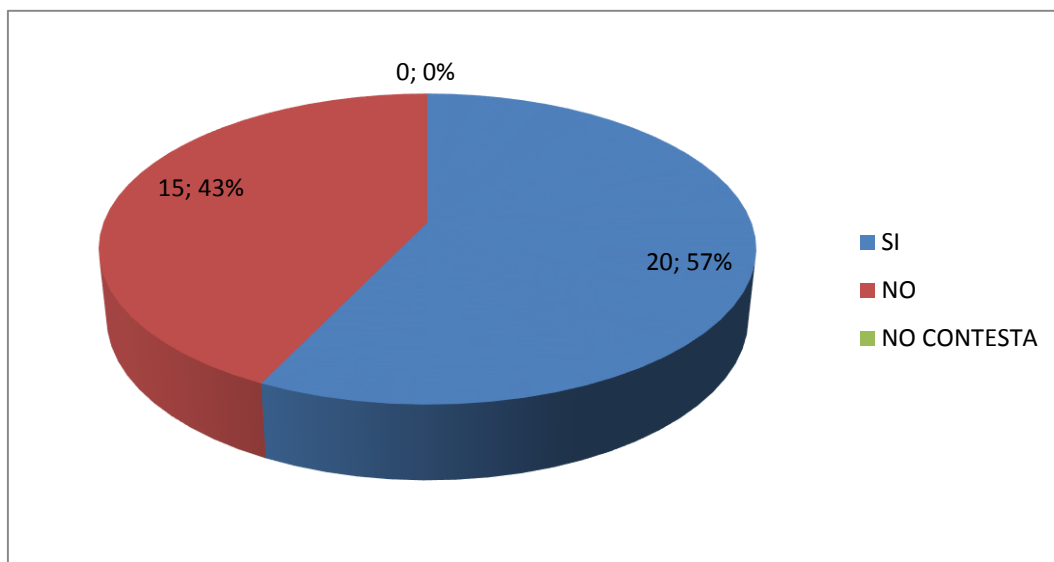


Gráfico N° 14: FACILIDADES PARA LOS MICROCRÉDITOS

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los clientes encuestados el 43% manifiesta que la cooperativa no brinda los microcréditos con las facilidades necesarias para su rápido acceso, el 57% declara que sí.

Interpretación.

Existe un porcentaje medio de los socios que dicen que existe facilidades del otorgamiento del crédito, un porcentaje bajo de que no.

4.2.4.- Pregunta 4.

¿La cooperativa realiza un trámite judicial en caso de presentar morosidad en los pagos asignados por microcréditos?

Cuadro N° 20: TRÁMITE JUDICIAL

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	57	29%
NO	139	71%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	196	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

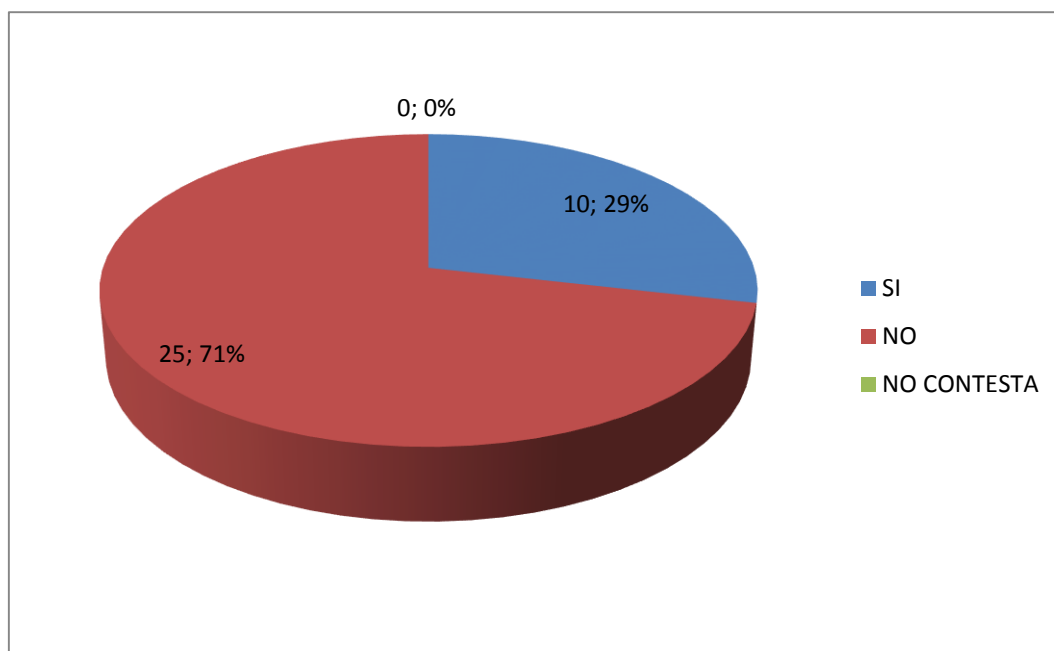


Gráfico N° 15: TRÁMITE JUDICIAL

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los clientes encuestados el 71% manifiesta que no debe haber un trámite judicial en caso de presentar morosidad en los pagos asignados por microcréditos, el 29% considera que sí.

Interpretación.

Existe un porcentaje alto de que los clientes dicen que debería haber otro proceso y no el judicial para la recuperación del crédito otorgado por la Cooperativa.

4.2.5.- Pregunta 5.

¿Está usted de acuerdo con él envió un documento en el que se le certifique el pago de la cuota venida?

CUADRO N° 21: CERTIFICACIÓN DEL PAGO DE LA CUOTA VENIDA

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	39	20%
NO	139	71%
NO CONTESTA	18	9%
TOTAL	196	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

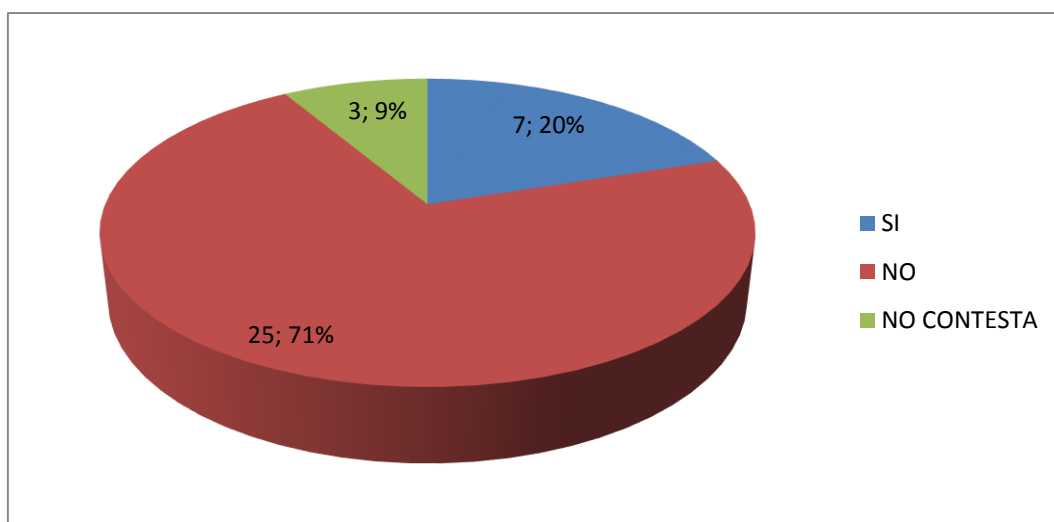


Gráfico N° 16: CERTIFICACIÓN DEL PAGO DE LA CUOTA VENIDA

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los clientes encuestados el 71% manifiesta que no es correcto enviar un documento en el que se le certifique el pago de la cuota venida, el 20% afirma que sí y el 9% no contestan.

Interpretación.

Existe un porcentaje alto de que los clientes dicen que no es debido enviar las notificaciones para el pago de las cuotas vencidas en sus respectivas viviendas y un porcentaje inferior que si es correcto.

4.2.6.- Pregunta 6.

¿Está usted de acuerdo con los requisitos para aprobación del crédito establecidos por la cooperativa?

CUADRO N° 22: REQUISITOS PARA APROBACIÓN DEL CRÉDITO

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	78	40%
NO	90	46%
NO CONTESTA	28	14%
TOTAL	196	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

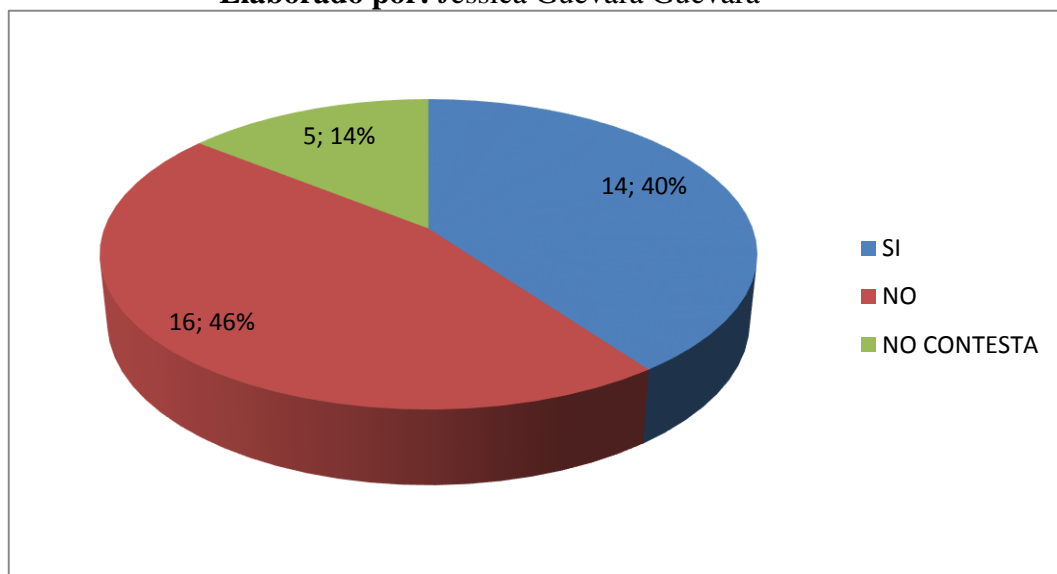


Gráfico N° 17: REQUISITOS PARA APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los clientes encuestados el 46% manifiesta que no son necesarios los requisitos para aprobación del crédito, el 40% afirma que sí son necesarios los requisitos para aprobación del crédito, el 14% no contesta.

Interpretación.

Existe un porcentaje normal de que los socios dicen que los requisitos son indispensables para el otorgamiento del crédito y el otro que deberían cambiar los requisitos.

4.2.7.- Pregunta 7.

¿Usted piensa que el personal de crédito brinda la información clara y concisa?

CUADRO N° 23: INFORMACIÓN CLARA Y CONCISA

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	33	83%
NO	163	17%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	196	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

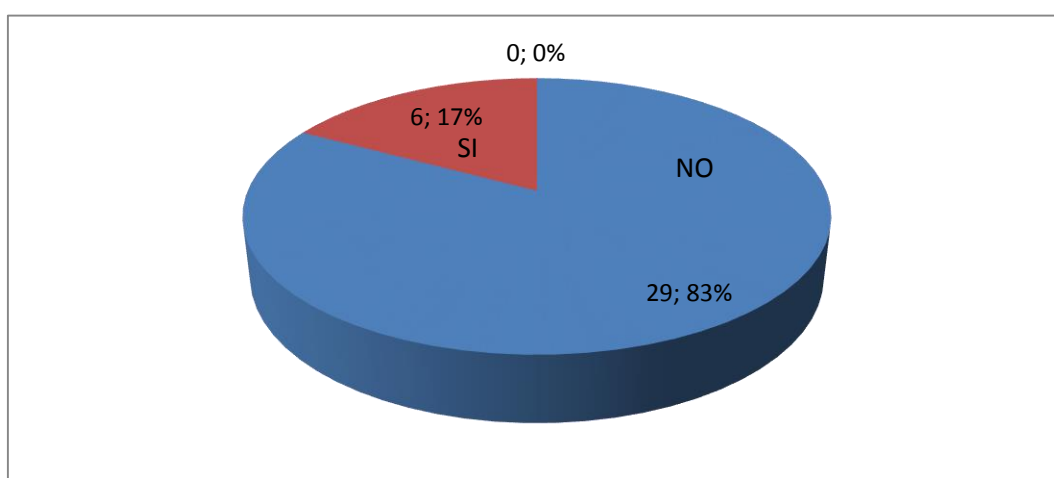


Gráfico N° 18: INFORMACIÓN CLARA Y CONCISA

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los clientes encuestados el 83% manifiesta que el personal de crédito no brinda la información clara y concisa, el 17% afirma que sí brinda la información clara y concisa.

Interpretación.

Los clientes manifiestan que no existe una información clara sobre el otorgamiento de los créditos y un porcentaje menor que si existe.

4.2.8.- Pregunta 8.

¿La cooperativa tiene un plan para que les ayude al desarrollo de su microempresa?

CUADRO N° 24: DESARROLLO DE SU MICROEMPRESA

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	139	29%
NO	57	71%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	196	100%

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

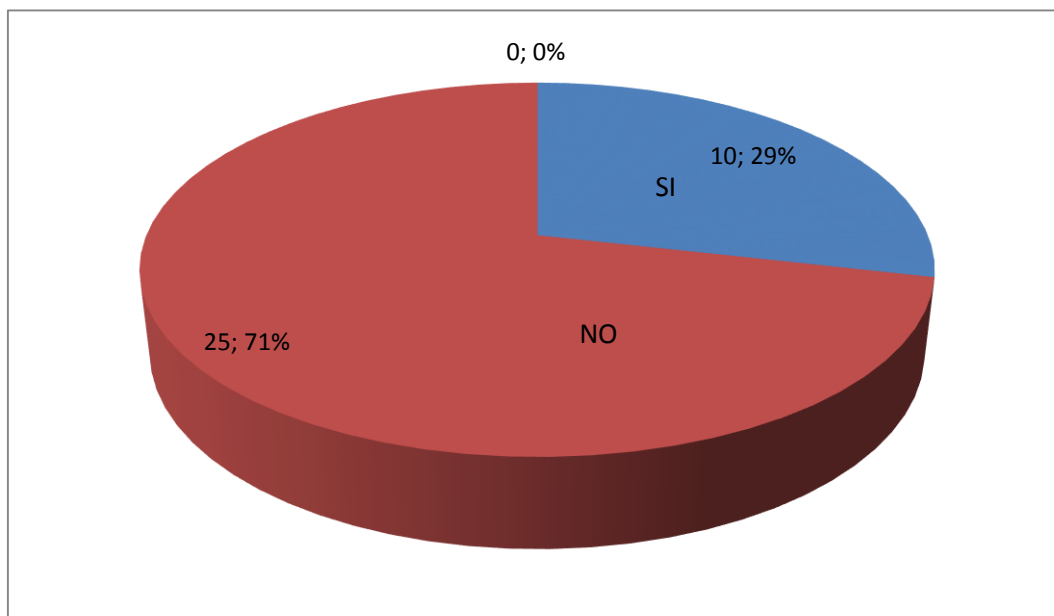


Gráfico N° 19: DESARROLLO DE SU MICROEMPRESA

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Análisis

De los clientes encuestadas el 71% manifiesta que no posee la cooperativa un plan para que les ayude al desarrollo de su microempresa, el 29% afirma que sí.

Interpretación.

Existe un alto porcentaje de que los clientes manifiestan que la Cooperativa no posee un plan que les ayude para desarrollar una microempresa para poder así invertir su dinero a futuro que sea rentable.

4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

4.3.1.- Planteamiento de la hipótesis.

H₁. La gestión del microcrédito si influyen en la recuperación de cartera de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato en el periodo 2012

H₀. La gestión del microcrédito no influye en la recuperación de cartera de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato en el periodo 2012

4.3.2.- Selección del nivel de significación.

Nivel de significación, utiliza el nivel $\alpha= 0.05$ (corresponde al 95%).

4.3.3.- Descripción de la población.

Se extrajo de la población de 204 clientes y empleados, a quienes se les aplico un cuestionario sobre el tema, que contiene dos categorías.

4.3.4.- Especificaciones del estadístico.

De acuerdo a la tabla de contingencia 2x2 utilizaremos la prueba de hipótesis técnica “chi – cuadrado”.

Determinación del X^2 calculado, la fórmula estadística para el cálculo del X^2 es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E} \text{ donde:}$$

X^2 = Chi o Ji cuadrado.

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencias Observadas.

E = Frecuencias Esperadas.

4.3.5.- Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo:

Para decidir sobre estas regiones, primero determinamos los grados de libertad, conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 2 columnas.

$$gl = (f-1) (c-1)$$

Filas = f

$$gl = (2-1) (2-1)$$

Columnas = c

$$gl = 1 \times 1 = 1$$

Grados de Libertad = gl

Entonces con tres grados de libertad y un nivel $\alpha = 0.05$ tenemos en la tabla de chi cuadrado el valor 3.841. Por tanto se aceptará la hipótesis nula para todo valor de chi cuadrado, calculado que se encuentra hasta 3.841 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores de 3.841 la representación gráfica sería:

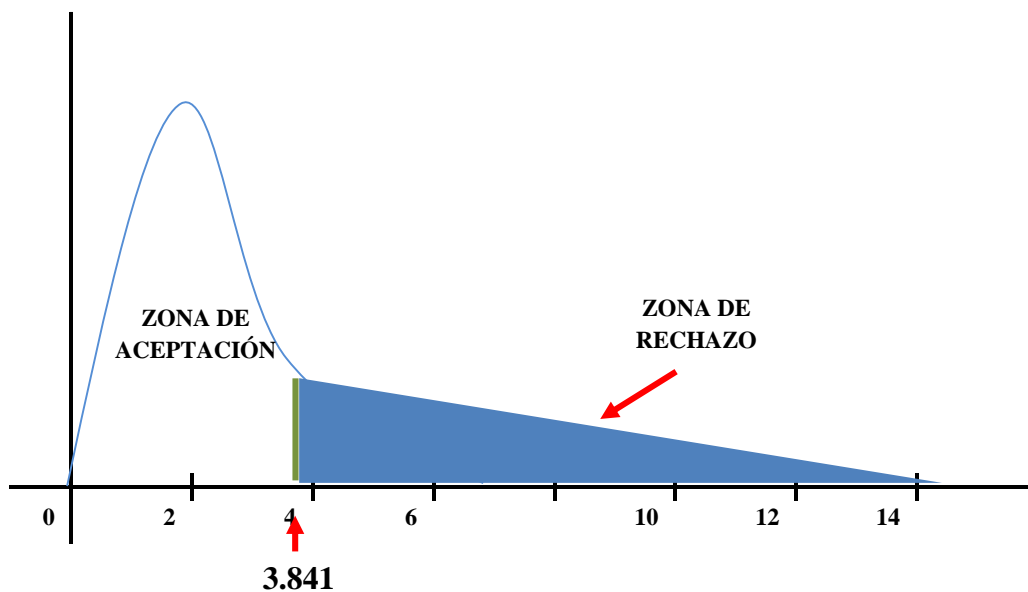


Gráfico N°20. Decisión

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

4.3.6.- Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos:

Cuadro N°25: PREGUNTAS

PREGUNTAS		Frecuencias Observadas		
		CATEGORÍAS		Subtotal
		SI	NO	
1	¿La cooperativa brinda un servicio óptimo en lo referente a microcréditos?	61	143	204
2	¿La cooperativa realiza un trámite judicial en caso de presentar morosidad en los pagos asignados por microcréditos?	58	146	204
SUBTOTALES		119	284	408

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Cuadro N°26: PREGUNTAS

PREGUNTAS		Frecuencias Esperadas		
		CATEGORÍAS		Subtotal
		SI	NO	
1	¿La cooperativa brinda un servicio óptimo en lo referente a microcréditos?	70	134	204
2	¿La cooperativa realiza un trámite judicial en caso de presentar morosidad en los pagos asignados por microcréditos?	70	134	204
SUBTOTALES		140	268	408

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

4.3.7. Calculo del Chi Cuadrado

Cuadro N° 27. CHI CUADRADO

	SI	NO	TOTAL
SI	61 a	143 b	204
NO	58 c	146 d	204
	119	284	408

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

$$\frac{(a + b) \times (a + c)}{n} = \frac{(61 + 143) \times (61 + 58)}{408} = 59,5$$

$$\frac{(c + d) \times (a + c)}{n} = \frac{(58 + 146) \times (61 + 58)}{408} = 59,5$$

$$\frac{(a + b) \times (b + d)}{n} = \frac{(61 + 143) \times (143 + 146)}{408} = 144,5$$

$$\frac{(c + d) \times (b + d)}{n} = \frac{(58 + 146) \times (143 + 146)}{408} = 144,5$$

$$\begin{aligned} x^2 &= \frac{(61 - 59,5)^2}{59,5} + \frac{(143 - 59,5)^2}{59,5} + \frac{(58 - 144,5)^2}{144,5} + \frac{(146 - 144,5)^2}{144,5} \\ &= 0,04 + 117,18 + 57,78 + 0,02 \\ &= 15,94 \end{aligned}$$

4.3.8.- Decisión.

Para tres grados de libertad y un nivel $\alpha = 0.05$ se obtiene en la tabla del chi cuadrado 3.841 y como el valor del chi cuadrado calculado es 15,94 se encuentra fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice:

La gestión del microcrédito si influyen en la recuperación de cartera de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato en el periodo 2012

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En la actualidad la Cooperativa no cuenta con un plan de microcrédito y Cobranza o recuperación de cartera vencida, lo que causa demora en la concesión de créditos y cobros de los microcréditos, dichas actividades son realizadas por el departamento de Contabilidad, lo que ha ocasionado que los microcréditos no sean otorgados en forma técnica, ocasionando que la cartera morosa se incremente.
- La Cooperativa no cuenta con un Manual de Control Interno para la concesión de microcréditos, lo que ha ocasionado que estos sean realizados a discrecionalidad del personal.
- En la Cooperativa no se ha realizado ninguna auditoría; lo que no ha permitido conocer una opinión profesional independiente sobre la situación financiera de la Institución.
- Los microcréditos tienen un plazo no mayor a 18 meses, esto provoca cuotas para amortizar la deuda sean elevadas lo que ocasiona que el índice de mora en pagos se incremente debido a la poca capacidad de pago de los favorecidos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Implementar este Sistema de Control Interno que sin duda permitirá realizar cambios dentro de la Institución asegurando de manera razonable la obtención de los objetivos y metas propuestos.
- A más de la creación del plan de microcrédito y Cobranza o recuperación de cartera vencida, el personal a su cargo deberá ser permanentemente capacitado.

- Dar cumplimiento a las normas de control crediticio, en donde la calificación de Riesgo sea el factor principal, para determinar la calidad del Crédito.
- Hacer un seguimiento permanente de los microcréditos otorgados; permitiendo así el control oportuno de los créditos por vencer.
- Cumplir con lo dispuesto en el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, ya que el número de socios es mayor a cien, el Consejo de Administración debe tener nueve miembros y cinco el de Vigilancia.
- Que el Consejo de Vigilancia solicite se realice por lo menos una auditoría anual.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS:

6.1.1. Título:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA COLOCACIONES DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA UTILIZARLOS COMO HERRAMIENTAS TÉCNICAS Y OPTIMIZAR LOS RESULTADOS ECONÓMICOS, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS DE LA CIUDAD DE AMBATO

6.1.2. Institución Ejecutora:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS

6.1.3. Beneficiarios:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS(Socios y personal)

6.1.4. Ubicación:

PROVINCIA	TUNGURAHUA	
PARROQUIA	AMBATO	
CANTÓN	AMBATO	:

6.1.5. Tiempo Estimado De Ejecución:

INICIA: OCTUBRE 2013

TERMINA: ABRIL 2014

6.1.6. Equipo Técnico Responsable:

JÉSSICA GUEVARA

6.2. JUSTIFICACIÓN.

En la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas de la ciudad de Ambato, realizada la investigación, mediante una evaluación a sus miembros de la institución se ha concluido con el problema mencionado, que nos permite observar las estrategias implantadas para los microcréditos y de esta manera poder aplicar los correctivos necesarios oportunamente.

Este tema es importante porque si hablamos de gestionar es fundamental para la institución porque implica una serie de análisis, sobre la forma como se planifican los requerimientos en la colocación de créditos, además la organización es fundamental para su buen desempeño, sin dirección el personal no se motivará a desenvolver un buen trabajo y el control es necesario para prevenir las desviaciones que se produzcan.

Está investigación es factible realizar por la colaboración y el compromiso de aceptación de todos los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas, con la ayuda de todos y el apoyo de cada uno será posible finiquitar sin ningún inconveniente con resultados positivos. De igual forma se contribuye con los recursos económicos necesarios para la investigación.

6.2. OBJETIVOS.

6.2.1. Objetivo General.

- Diseñar un Sistema de Control Interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas que le permita el mejor funcionamiento en la gestión de microcrédito, para así obtener una mejor recuperación de cartera.

6.2.1. Objetivo Específicos.

- Diagnosticar en la cooperativa sobre la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes
- Evaluar a la cooperativa sobre la importancia la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes
- Diseñar el sistema de control interno de la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes
- Capacitar a los empleados sobre el sistema de control interno de la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes

6.3. FACTIBILIDAD

En la actualidad la competencia ha ocasionado un gran problema a nivel mundial por eso es necesario que las cooperativas busquen alternativas apoyándose en los controles internos y estrategias que permitan potenciar sus servicios ayudándose así

en la recuperación de cartera para brindar a la sociedad un óptimo servicio de calidad referente a los microcréditos.

Por consiguiente la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas está empeñada en mejorar su calidad de servicio y brindar apoyo incondicional para implementar nuevas formas de emprendimientos a través del microcrédito.

6.3.1. Factibilidad Legal

Según La Constitución de la República del Ecuador, promulgada en el año (2008-140), en el Capítulo cuarto de la Soberanía económica en la Sección primera del Sistema económico y política económica textualmente dice:

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

Para La Constitución de la República del Ecuador, promulgada en el año (2008-147), en el Capítulo cuarto de la Soberanía económica en la Sección octava del Sistema financiero textualmente dice:

Art. 308.- “Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.”

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

6.3.2. Factibilidad Socio Cultural

La presente investigación será importante por lo que evitara gastos y pérdida de cartera innecesaria que ocasionan el incorrecto manejo de los fondos destinados al microcréditos permitiendo que cada vez tengamos una información contable veras y precisa para la Cooperativa. Para que exista un adecuado manejo del efectivo y el cliente tenga una buena atención.

6.3.3. Factibilidad Tecnológica

Establecer el Control Interno de los Microcréditos será factible, debido a que podemos utilizar la tecnología que actualmente dispone la cooperativa, esto será beneficioso a todas las áreas por lo cual reflejará la realidad de la institución para que pueda tomar decisiones oportunas.

6.3.4. Factibilidad Organizacional

Con el control de microcréditos se admitirá que la cooperativa realice otorgamientos de créditos acorde a la necesidad y las políticas establecidas sin ocasionar un mayor porcentaje de cartera vencida para la institución.

6.3.5. Factibilidad Económico – Financiero

Es potencial establecer este Control de microcréditos debido a que tenemos el apoyo del señor gerente y además contamos con recurso financiero que estará dispuesto para crear cualquier tipo de control que sea en beneficio de la cooperativa.

6.4. FUNDAMENTACIÓN.

Con el propósito de definir con claridad el proceso de evaluación y tratamiento de las solicitudes de créditos del programa de Micro finanzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas, se ha elaborado este sistema de control interno, para que sea la base, del análisis de estas solicitudes de créditos.

Para desarrollar la cartera de micro crédito es importante que todos los Asesores de Créditos, estén identificados con este proceder y que se aplique en la práctica, fiel a lo estipulado en el, para que los resultados sean los esperados.

Para el tratamiento del sector del micro finanzas es importante conocer de sus características, las cuales sirven para definir las estrategias de penetración y lo importante de un buen análisis a efecto de construir carteras sanas.

El Control Interno es un proceso aplicado por el directorio, gerencias y otros empleados de una empresa, está diseñado para brindar una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos, por medio de ello la gerencia controla las actividades de la entidad, el mantener un buen sistema de control interno implica comprometimiento de la alta gerencia y sus empleados.

A través del diseño de control interno la Cooperativa procurará supervisar y mitigar los riesgos del negocio, de que no puedan lograrse los objetivos

de la entidad a consecuencia de factores, presiones y fuerzas mayormente externas que influyen sobre la entidad.

En la actualidad se han incrementado de manera notable el número de cooperativas de ahorro y crédito, llegando a alcanzar un crecimiento considerable en aspectos financieros, administrativos y operativos mediante sus clientes, demostrando niveles altos de eficiencia, solvencia y liquidez como entidades de intermediación financiera.

La propuesta consiste en diseñar un Sistema de control interno que permita disminuir los riesgos en base a la implementación de un manual de funciones detallado y consistente, ya que la ineficiencia del control interno se debe a la carencia de conocimientos de los lineamientos a seguir, las estrategias a aplicar y las metas a alcanzar, falta de fiabilidad de la información financiera, administrativa y económica e incluso por el incumplimiento de las leyes y normas aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. De esta manera tendremos una mejor gestión de microcréditos y por ende una mayor recuperación de cartera

6.4.1. Fundamentación Científico Teórica

Según PORRAS; Carlos (2004; Pág. 102-149) en su libro Auditoría de Gestión indica que “El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Se refiere a los objetivos del negocio, entendidos en términos de rentabilidad y rendimiento de las operaciones de la empresa u organización.

Fiabilidad de la información financiera

Pretende garantizar que la empresa disponga de información financiera cierta, fiable y, muy importante, que esta información se obtenga tempestivamente, eso es, cuando sea necesaria y útil.

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Se refiere al cumplimiento de todas aquellas normas o reglas a las que se encuentre sujeta la empresa.

Técnicas de Control Interno

Es la destreza o habilidad de una persona para usar procedimientos, y recursos para cumplir un determinado fin.

Es el conjunto de actividades, procedimientos y métodos prácticos, que utiliza la institución para prevenir, detectar y corregir errores o irregularidades que pueden ocurrir al desarrollar las operaciones diarias de una organización.

Por ende se clasifican de la siguiente manera:

Técnicas de control interno de validación

Son el conjunto de actividades que comprenden los mecanismos de autorización, comparación y verificaciones del cumplimiento de la información.

Validar es la comprobación de que un documento esté bien realizado y que se ajusta al respectivo registro de la operación originada.

El éxito de la validación dependerá de factores como:

- a) Dónde se originan los documentos: si son fuentes confiables o no.

- b) Quién los crea: si son creados por una aplicación automáticamente o por un usuario de forma manual.
- c) Quién los manipula: es posible introducir errores involuntariamente durante la manipulación de la información, datos y documentos.
- d) La calidad de la información: si los documentos se generan directamente, y si son completos

Técnicas de control interno de aseguramiento

Son el conjunto de actividades que permite verificar la numeración secuencial, la verificación aritmética y los activos organizados.

Asegurar consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro de una organización para proporcionar la confianza adecuada de que los bienes y/o servicios cumplen con los requerimientos exigidos por el cliente y la ley.

Técnicas de control interno de re-ejecución

Consiste en volver a verificar los procedimientos, actividades y procesos de una organización; refiriéndose a la doble verificación de las operaciones y al control previo de las mismas.

Técnicas de control interno de especialización funcional

Consiste en verificar y determinar correctamente la segregación de funciones, el acceso restringido, la supervisión y la función de auditoría interna.

La segregación de funciones es separar un conjunto de actividades en distintas personas, para la determinación de responsabilidad y nivel de autoridad.

Recalcando que dentro de la contabilidad de una organización, para lograr un eficiente desempeño se debe separar las funciones de registro, custodia y pago.

Evaluación de los Riesgos de Control

El riesgo se considera como la posibilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad, su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con los procesos gerenciales y la existencia de la entidad, así como con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

Actividades de Control

Se refiere a las acciones que realiza la administración de la entidad para cumplir con las funciones asignadas. Son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, para lo cual se valen de políticas y procedimientos.

Permiten la protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

Asamblea general

“Art. 31.- La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate, quien presida la Asamblea tendrá voto dirimente.” Según la Ley de Cooperativas (2001, 8)

Crédito

Según ESCOTO Leiva Roxana. (2007). En su libro “Banca Comercial”, afirma que el crédito es, como aquella operación por medio de la cual una institución financiera el prestamista se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo.

Cartera de crédito

Según HERNÁNDEZ, Gregorio (2005-28) en el libro “Investigación en Administración en América Latina”, conceptualiza la cartera de crédito definida como el conjunto de valores activos colocaciones representadas por títulos de crédito que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidades para la institución.

La cartera de crédito es una metodología utilizada por las instituciones para reconocer el riesgo crediticio asociado a los créditos otorgados por las mismas. Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Tipos De Cartera

- Cartera de crédito por vencer

Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido

- Cartera de crédito vencida

La Cartera vencida como: Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

- Cartera que no devenga intereses

Todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencido se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la empresa.

Proceso De Cartera

Para BODIE (2003; 319) en su libro “Finanzas” asevera que la selección de carteras es el estudio de la manera en que la gente debe invertir su dinero. Es un proceso de compensación entre el riesgo y el rendimiento esperado para encontrar la mejor cartera de activos y pasivos.

Una definición limitada de la selección de cartera solo incluye decisiones acerca de cuanto invertir en acciones, bonos y otros valores. Una definición más amplia incluye decisiones acerca de si se debe comprar o alquilar una casa, que tipos y montos de seguro se deben comprar y cómo administrar los pasivos personales. Una definición incluso más amplia incluye decisiones de cuanto invertir en el capital humano propio (por ejemplo, para avanzar aun mis en su educación profesional). El elemento común en todas estas decisiones es la compensación entre el riesgo y el rendimiento esperado.

Según RESEARCH (2006;1) en el libro “Gestión de la cartera” comenta que la gestión de la cartera le permite combinar información sobre su cartera de productos existente, además de ofrecerle nuevas oportunidades y restricciones empresariales y de mercado, de manera que pueda separar los productos de éxito de los que fracasan.

Con una clara visión del rendimiento y de las asignaciones de recursos en la estructura, puede tomar decisiones sobre seguir o no seguir determinando los productos de éxito que proporcionan crecimiento y beneficios. Su cartera de productos resultante se supervisa constantemente, lo que le permite optimizar el rendimiento y factores de atractivo como la viabilidad técnica, el potencial de mercado, el beneficio financiero, la complejidad del producto y la adaptación estratégica. Al disponer de esta valiosa información, puede sopesar fácilmente el riesgo y el beneficio en toda la cartera de desarrollo de productos y maximizar la probabilidad de amplio éxito comercial y financiero.

MICROCRÉDITOS

Para LARRAÍN, (2007; 24) en su libro Banco estado Microcréditos: Lecciones de un Modelo Exitoso, dentro de la gestión comercial, la gestión de clientes juega un papel muy relevante. Esta gestión tiene dos dimensiones independientes. Por un lado, existe una gerencia de clientes que cumple las tareas tradicionales de servicio al cliente y de testeo del mercado.

Según Font (2006:47) en su libro “Microcréditos. La Rebelión de los Bonsái” comenta que el último informe de la Campaña Global del Microcrédito cifra en más de 330 millones de personas los beneficiarios del microcrédito. Una cantidad de personas equivalente a la población de la Unión Europea antes de la última ampliación, compara el estudio. Estos indicadores de impacto tienen implicaciones tanto desde la perspectiva social de reducción de la pobreza y las desigualdades como de la perspectiva económica crecimiento sostenido de la riqueza de una sociedad.

MOROSIDAD

“Cuestiones Jurídicas Actuales : Supuestos”, afirma que dentro de esta materia de la morosidad en el pago a los proveedores se ha dispuesto una regulación específica en los casos de alimentos frescos y perecederos y los productos de gran consumo, dada la especialidad de esta producción, transporte y venta, habida cuenta del escaso tiempo que tiene el producto para ser comercializado.” Según PENCO, (2007; 63) en su libro “Contratos Y Responsabilidad Civil

“Comenta que cuando los pagos de un préstamo no se han hecho según los términos del contrato o pagaré. Con frecuencia, los cargos por mora se imponen en las cuentas morosas, y la morosidad se considera incumplimiento. Segmentos de clientes. Según CÁCERES (2002; 99) en su libro “Riesgos Financieros Y Operaciones Internacionales”,

GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

“Una propuesta al mundo como debe ser la empresa de la Era del conocimiento” afirma que es importante medir un indicador como este, ya que es el porcentaje de dinero que se recupera de las ventas de crédito en un periodo determinado y se obtiene dividiendo el total del dinero recuperado, entre el total de ventas a crédito realizadas en ese período por ejemplo, facturamos o crédito \$5.000,000 y se han cobrado \$3.750.000 nuestro índice de recuperación de cartera es del 75%. Según BASURTO (2005: 472), en su libro Sistema Empresa Inteligente”

GESTOR DE COBRANZAS

Según MOLINA Aznar “Estrategias de Cobranza en Época de Crisis”, (2002; 11) dice: deberá tratar con personas de variado nivel, estilos y modos de ser, de ahí que deba ser una persona que reúna el siguiente perfil:

- Tener presencia agradable.
- Poseer buenos modales.
- Tener iniciativa.
- Tener conciencia de honradez.
- Ser trabajador.
- Ser discreto.
- Disponibilidad para viajar.

Abogados externos

Un abogado externo es aquella persona que ejerce profesionalmente la defensa jurídica de una de las partes en juicio, así como los procesos judiciales y administrativos ocasionados por ella.

Llamadas telefónicas

Llamada es la acción y efecto de llamar. Este verbo permite hacer referencia a invocar, convocar, citar o nombrar a alguien o algo. También se le dice llamar al hecho de hacer ademanes o hablar para que una persona acuda o responda.

Por otra parte, una llamada es una señal o aviso que se realiza en un documento impreso o manuscrito. Su función es llamar la atención del lector hacia un lugar donde se incluye una nota, una corrección, una advertencia, una cita, una referencia u otro tipo de mensaje.

Cooperativa

“Se puede definir como una asociación gestionada por los socios, con el fin de generar productos y servicios en la cual los socios participantes, agricultores particulares u hogares, comparten los riesgos y las ganancias de una explotación económica de fundación y en propiedad conjuntas. Según KOOPMANS Reitse (2006-9) en su libro Iniciar una cooperativa”

Cooperativas de ahorro y crédito

“Art. 66.- Cooperativas de ahorro y crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas. Según La Ley de Cooperativas (2001-13)”

Control

Es el grado más alto de supervisión. Bajo el ejercicio de esta función, el estado puede interferir directamente en la autonomía de las entidades vigiladas. Es el caso, por ejemplo, de la orden de remover a un directivo, de la toma de posesión para administrar o liquidar una entidad o de la orden de realizar una reforma estatutaria.

Consejo de administración

Es el órgano permanente de administración en las cooperativas que se encuentra subordinado a las directrices y políticas de la asamblea general.

Deuda

Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado. Por su origen la deuda puede clasificarse en interna y externa; en tanto que por su destino puede ser pública o privada.

Estatutos

Norma acordada por los asociados fundadores de una organización solidaria que regula el funcionamiento de dicha persona jurídica frente a terceros así como los derechos y obligaciones de los miembros y las relaciones entre estos.

Mora

La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar.

Niveles de supervisión

Son clasificaciones que hace la superintendencia de la economía solidaria de sus organizaciones vigiladas, a partir de las cuales se ejerce la función de supervisión y se aplican los criterios para reporte de información y aplicación de normas.

Sistema De Control Interno

Según Las Normas Internacionales de Auditoría 400 Evaluación de Riesgo y Control Interno (2004:2-4) El término “Sistema de control interno” significa todas

las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende: “el ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes.

“Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

- Los procedimientos específicos de control incluyen:
- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros

- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre: cambios a programas de computadora, acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos.
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

Vigilancia

Como la palabra lo indica (“vigilare”, ver, observar), el estado sólo observa la conducta de los particulares, sin que esto represente para aquellos ninguna carga o interferencia directa en sus actividades. Así, por ejemplo, si se hacen los análisis financieros, revisión de estatutos o de otra información que se tenga de las entidades vigiladas, la supersolidaria cumple con su función de vigilancia, sin que el vigilado se dé cuenta siquiera, en muchos casos, de esta actividad de supervisión del estado.

ÍNDICE DE LA PROPUESTA

Sistema De Control Interno.....	121
6.7. Metodología O Modelo Operativo	125
6.7.1. Tabla De Metodología Modelo Operativo	126
6.7.1.1. Fase 1	124
6.7.1.2. Fase 2	125
6.7.1.3. Fase 3.	139
Manual De Funciones De.....	159
La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Kichwas”	159
Capitulo Primero	159
Del Ámbito De Aplicación Del Presente	159
Capitulo Segundo	160
De La Clasificación Interna Administración Del Personal De Trabajadores	160
Capitulo Tercero.....	161
De La Admision Y Requisitos Para La Contratación Del Personal.....	161
Capitulo Cuarto	163
Del Cumplimiento De Las Jornadas De Trabajo Y Otras Normas Relativas A Los Turnos, Ejecución Y Pago De Remuneraciones Y Sobretiempo	163
Capitulo Quinto.....	165
De Las Faltas, De Sus Clases Y Sanciones.....	165
Sistema De Control Interno De Crédito Y Cobranza De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Kichwas”	169
Capítulo I.....	169
Declaración De Política General	169
Capítulo Ll	174
Autoridades Crediticias Y Niveles De Aprobacion	174
Capítulo Iii	177
De La Administracion De Crédito	177
Capítulo Iv.....	181
De Las Garantías	181
Sistema De Control Interno De Crédito Y Cobranza.....	181

Capítulo V	185
De Las Daciones En Pago	185
Capítulo Vi	186
Política Sobre Etica Y Conflictos De Interes	186
Capítulo Vii	189
Del Proceso Del Crédito.....	189
Capítulo Viii.....	195
De Las Políticas De Mora Y Castigo De Créditos	195
Capítulo Ix.....	197
De La Clasificacion De Riesgo Y Constitucion De Provisions	197
Capítulo X	199
De La Concesión De Créditos	199
Capítulo Xi	204
De Los Créditos De Mayor Riesgo	204
Capítulo Xii	207
De La Informacion Mínima Sobre Prestatarios	207
Capítulo Xiii.....	210
De La Capacitacion	210
Capítulo Xiv	211
De La Custodia De Títulos De Valores	211
Sesión I.- De La Custodia De Pagare E Hipotecas	211
Sección Ii.- De La Entrega De Pagare E Hipotecas A Socios	211
Sección Iii.- De La Entrega De Pagare E Hipotecas Para Trámite Legal	212
Sección Iv.- De La Custodia De Cheques Para Pago Prestamos	212
Sección V.- Del Inventario De Pagares E Hipotecas	212
Manual De Políticas	215
Objetivos	215
Objetivo General	215
Objetivos Específicos.....	215
Personal:	216
Caja	218
Caja Chica	219

Apertura Y De Cuenta De Ahorros	220
Pérdida De La Libreta De Ahorros	220
Depósitos En Efectivo.....	220
Depósitos En Cheques	221
Retiros	222
Proveedores	222
Contabilidad	223
Créditos	224
6.7.1.4. Fase 4.	226
6.8. Administración De La Propuesta	232
6.9. Previsión De La Evaluación.....	233
Conclusiones Y Recomendaciones	234
Conclusiones	234
Recomendaciones.....	235



Copyright KRC consulting

**SISTEMA
DE
CONTROL
INTERNO**

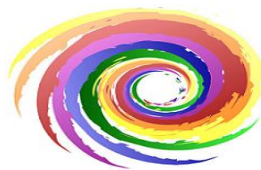
MANAGEMENT



6.5. METODOLOGÍA O MODELO OPERATIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, ha logrado crear procesos para cada actividad dentro de los departamentos, a pesar de que se mantiene este instrumento los controles no han sido debidamente utilizados por parte de los funcionarios y de quienes tienen que ejecutarlos esto indica que no están visiblemente determinados los procesos lo que provoca que exista una cartera de crédito vencida en mayor porcentaje.

Al considerar cada uno de los procesos que se maneja actualmente y con la aspiración de que se pueda unir esfuerzos y conocimientos que ayuden a mejorar la administración de los microcréditos de la cooperativa, se propone un proceso que conlleva a rectificar ciertos inconvenientes que se encontró durante la investigación realizada, de acuerdo al nuevo esquema tecnológico permitirá mantener un trabajo eficiente y oportuno, fortaleciendo su capacidad de administración y mejorando su estructura interna de la cooperativa.



6.5.1. Tabla De Metodología Modelo Operativo

Nº	FASES	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Diagnosticar en la cooperativa sobre la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes	100%	Jéssica Guevara	1 semana
2	Evaluar a la cooperativa sobre la importancia la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes	100%	Jéssica Guevara	3 semanas
3	Diseñar el sistema de control interno de la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes	100%	Jéssica Guevara	2 semanas
4	Capacitar a los empleados y directivos sobre el sistema de control interno de la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes	100%	Jéssica Guevara	1 semana

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara



6.5.1.1. FASE 1

Diagnosticar en la cooperativa sobre la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes

Es necesario realizar un control interno que nos ayude a mejorar los procedimientos que se han estado implementando en la cooperativa. Nos sirve para realizar un adecuado control en diferentes áreas y a que nuestros empleados realicen de una manera óptima sus actividades sin que sea perjudicial para la cooperativa.

Este sistema de control interno abarcará todo el plan organizativo de la cooperativa, procedimientos, políticas y medidas adoptadas dentro de la empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificará la confiabilidad de los datos contables.

Las principales causas que han originado los problemas de control interno en la institución están:

- Desinformación de las responsabilidades y obligaciones que tienen cada uno de sus empleados.
- Ausencia de reglamentos internos en las áreas administrativas, financieras y operativas que le permita controlar sus movimientos financieros de forma adecuada e idónea.
- Carencia de un manual de funciones en las áreas lo cual no conocen la totalidad de sus actividades.
- Escasa capacitación del talento humano.
- Ausencia de un registro de control de su desempeño en el trabajo.

Situación que ha ocasionado los siguientes efectos:



- La cooperativa no puede controlar sus movimientos financieros y operativos de manera eficiente, eficaz.
- La Gerencia no puede tomar decisiones acertadas en beneficio de la cooperativa en el momento oportuno sin tener información actualizada.
- No existe un control oportuno sobre la gestión o el uso de sus recursos económicos, materiales o tecnológicos, imposibilitando a sus directivos y administradores tomar decisiones acertadas en beneficio de la cooperativa.
- Incumplimiento de los objetivos planteados por falta de coordinación, y desconocimientos de las normas contables y administrativas que le permita ser competitiva en el mercado.

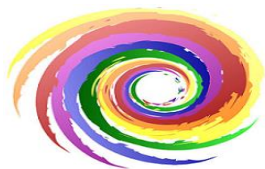
Debido a que se ha encontrado estos inconvenientes se ha visto la necesidad de implementar un Sistema de control interno que nos ayudará a mejorar los procedimientos de la cooperativa.

6.5.1.2. FASE 2

Evaluar a la cooperativa sobre la importancia la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes

MÉTODO UTILIZADO PARA CONOCER LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EXISTENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KICHWAS” LTDA.

La recolección de información de las actividades de control existentes en la cooperativa se evaluó mediante la información relacionada con su organización y con las actividades ejecutadas por cada uno de los empleados de la entidad.

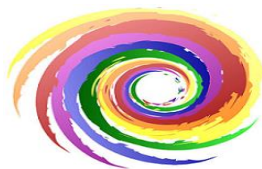


Para la evaluar las funciones de cada departamento se procede se procederá a utilizar uno de los métodos más comunes para la evaluación de control interno que es el “método de cuestionario”, que consiste en la formulación de preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quien tiene a su cargo determinadas funciones, este cuestionario permitió determinar las debilidades de control o áreas críticas y en base a ellas diseñar un adecuado Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS” Ltda.

A continuación se presentan los cuestionarios de evaluación de actividades:

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE
GERENCIA**

N°	CUESTIONARIO	OPERACIONES	
		Positivo	Negativo
1	¿Se selecciona al personal de acuerdo a su perfil profesional en el área que vaya a desempeñar?	1	
2	¿El personal tiene constante capacitación para realizar su función?		1
3	¿Tiene un registro de la hora de entrada y salida del personal?		1
4	¿Posee un organigrama actualizado la cooperativa?		1
5	¿Una vez pasado los meses de prueba que somete la cooperativa, los empleados reciben todos los beneficios de ley?	1	
6	¿Son capacitados los empleados de acuerdo a su área de trabajo por lo menos una vez al año?	1	



7	¿Poseen un registro de control sobre sus actividades diarias?	1	
8	¿Cuenta la Cooperativa con un manual de funciones donde se detallen todas las actividades que debe efectuar el empleado?		0
9	¿La cooperativa posee un organigrama que refleje su estructura?	1	
10	¿Gozan de vacaciones anuales el personal?		0
11	¿Realizan una segregación de funciones claras y concisas para cada uno de us empleados?	1	
	TOTAL	8	0

GRADO DE VALORACIÓN: SI =1 Y NO= 0

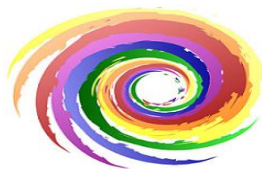
NIVEL DE CONFIANZA = $CT/PT*100 = 8/11*100 = 73\%$

PONDERACIÓN TOTAL = $N^{\circ}OPERACION (+)*N^{\circ}FACTORES = 1*11=11$

NIVEL DE CONFIANZA DEL DEPARTAMENTO DE GERENCIA

NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
ALTO	15% Al 50%	BAJO
MODERADO	51% Al 75%	MODERADO

INTERPRETACIÓN.- Luego de haber realizado la evaluación a los cuestionarios de control interno efectuados al Gerente de la cooperativa, se deduce que dentro de determinado departamento existen algunas falencias POCO SIGNIFICATIVAS, es decir el nivel de confianzas y el nivel de riesgo son MODERADOS.

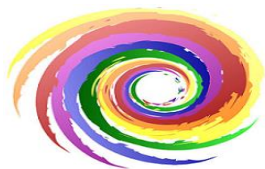


**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE
 CAJA**

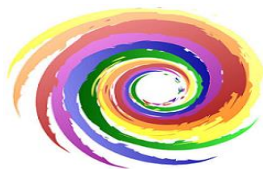
N°	CUESTIONARIO	OPERACIONES	
		SI	NO
1	¿Antes de ingresar el dinero en caja fuerte se realiza el cuadro de caja respectivo?	1	
2	¿Cuentan con una persona responsable de la caja fuerte?	1	
3	¿La clave de caja fuerte es de conocimiento únicamente del responsable de la misma?	1	
4	¿La apertura de caja fuerte se la realiza en presencia de otros empleados delegados?		0
5	¿Se deja constancia del ingreso y salida del dinero de caja fuerte a través de algún documento?	1	
6	¿Al fin del día el dinero es depositado en caja fuerte por una persona específica?	1	
7	¿Antes del ingreso a caja fuerte existe alguna constancia física del dinero con el arqueo?	1	
8	¿Existe políticas plasmadas por escrito sobre la cantidad que se deben mantener en caja fuerte?		0
9	¿La persona que realiza los depósitos del dinero de caja fuerte en el banco es la más indicada?		0
10	¿Se toman las medidas necesarias para realizar los depósitos del dinero de caja fuerte en el banco a fin de evitar robos?		0
11	¿En el momento de que se efectuó un depósito la cajera verifica si la papeleta está bien llenada?	1	



12	¿Cuenta la cooperativa con mecanismos de detección de billetes falsos?		0
13	¿La cajera realiza la verificación de todos los billetes?	1	
14	¿En el instante de efectuar un depósito se da el caso de un billete falso este es perforado?		0
15	¿Al efectuarse un depósito este es registrado de manera inmediata al sistema?		0
16	¿Para el acceso al sistema de caja cuentan con claves de seguridad?	1	
17	¿El acceso al departamento de caja es restringido?		0
18	¿Al finalizar el día las papeletas de depósito son archivadas?	1	
19	¿La cooperativa aplica pruebas para comprobar la honestidad de la cajera?		0
20	¿Al término del día la cajera realiza el cierre de caja?	1	
21	¿El sistema proporciona reportes de los depósitos que se realizan durante el día?	1	
22	¿Se permite depósitos en cheques?	1	
23	¿Existe un plazo determinado para efectivizar los cheques?	1	
24	¿Para realizar el depósito de un cheque se constata que este tenga fondos?		0
25	¿El banco efectiviza inmediatamente los cheques?		0
26	¿Se efectúa conciliaciones bancarias en forma diaria?		0
27	¿Se aceptan depósitos de dinero en pólizas?	1	



28	¿Existe un monto mínimo que debe poseer el solicitante para efectuar el depósito de una póliza?	1	
29	¿El pago de interés depende del monto de la póliza?	1	
30	¿El tiempo para dejar la póliza depende del cliente?	1	
31	¿Se cuenta con algún documento que respalde el depósito de la póliza?	1	
32	¿Se guardan en algún lugar adecuado a fin de evitar sustracciones los documentos que respaldan el depósito de una póliza?		0
33	¿Se pueden renovar las pólizas por voluntad del cliente?	1	
34	¿El dinero receptado en pólizas es depositado inmediatamente en la cuenta que posee la Cooperativa en el Banco?		0
35	¿Cuenta con una persona específica que se encargue de recibir los depósitos en pólizas?		0
36	¿La cajera verifica si la firma de la cedula del cliente es igual a la de la papeleta de retiro?	1	
37	¿La cajera verifica si la papeleta de retiro está bien llena?	1	
38	¿La cajera verifica en el sistema si el cliente cuenta con fondos suficientes para realizar el retiro?	1	
39	¿Antes de entregar el dinero al cliente la cajera realiza un recuento del mismo?	1	
40	¿Se registra de manera inmediata en el sistema el retiro efectuado?		0
41	¿Todas las papeletas de retiro son archivadas al final del día?	1	



42	¿Existe un monto específico de retiro para los días sábados y feriados?	1	
	TOTAL	26	0

GRADO DE VALORACIÓN: SI =1 Y NO= 0

NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT =26/42 = 62%

PONDERACIÓN TOTAL = N°OPERACIONES (+)*N°FACTORES= 1*42 = 42

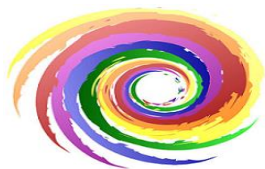
NIVEL DE CONFIANZA DEL DEPARTAMENTO DE CAJA

NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% Al 75%	MODERADO
ALTO	15% Al 50%	BAJO

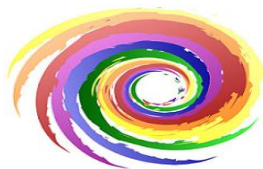
INTERPRETACIÓN.- Por medio de los cuestionarios planteados al departamento de caja se concluye que existe un nivel de confianza MODERADO, dando como resultado un nivel de riesgo MODERADO, esto da a entender que la persona encargada de caja toma en cuenta las medidas de prevención necesarias para evitar errores que resultaren significativos para la cooperativa.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

N°	CUESTIONARIO	OPERACIONES	
		SI	NO
1	¿Al no contar con la presencia de la persona encargada de caja fuerte existe alguien quien lo puede reemplazar?	1	
2	¿Respalda algún documento la responsabilidad de otra persona en caso de ausencia?		0
3	¿Se ha tomado las medidas de precaución al no contar con la persona encargada de caja fuerte?		0



4	¿Se comunica a la otra persona con un día de anticipación la ausencia del responsable de caja fuerte?		0
5	¿Se efectúa el cambio de clave inmediatamente al momento de entregar al reemplazo de caja fuerte?		0
6	¿La Cooperativa mantiene registros de entrada y salida del personal?	1	
7	¿Se pagan las horas extras de acuerdo con la ley laboral?		0
8	¿Se elabora roles de pago que respalden el pago de sueldos?	1	
9	¿Cuenta la Cooperativa con políticas que regulen los permisos del personal?		0
10	¿Lleva algún registro que respalde las horas de permiso del personal?		0
11	¿Son recuperables las horas de permiso adquiridas por el personal?	1	
12	¿Los documentos que respaldan el pago de los empleados son distribuidos?		0
13	¿Se utilizan cuentas contables apropiadas?	1	
14	¿Se maneja un programa específico para el registro de las diferentes transacciones que se efectúan en la Cooperativa?		0
15	¿Existe una clave para el ingreso al programa?		0
16	¿Dicha clave es de conocimiento únicamente de la contadora?		0
17	¿Por medio de dicho programa se obtiene información confiable y oportuna?		0
18	¿Se obtiene reportes financieros de manera frecuente?		0
19	¿Los balances son presentados en fechas establecidas?		0



20	¿Antes de la entrega a gerencia los estados financieros son revisados por parte del contador?	1	
21	¿La gerencia revisa los estados financieros antes de firmarlos?		0
22	¿A parte de la gerencia existe algún otro organismo que revise los estados financieros?	1	
23	¿Existen miembros encargados de la aprobación de los estados financieros?	1	
24	¿Para el control de funcionamiento de la cooperativa se lo efectúa a través de los estados financieros?	1	
25	¿Son archivados secuencialmente los estados financieros?	1	
26	¿Dicha clave es de conocimiento únicamente de la contadora?		0
27	¿Son utilizados los estados financieros en el momento de la toma de decisiones?	1	
28	¿Los estados financieros son enviados a algún organismo regulador de cooperativas?	1	
	TOTAL	12	0

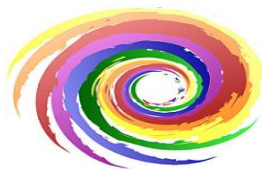
GRADO DE VALORACIÓN: SI = 1 Y NO = 0

NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT = 12/28 = 43%

PONDERACIÓN TOTAL = N°OPERACIONES(+)*N°FACTORES = 1*28 = 28

NIVEL DE CONFIANZA DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

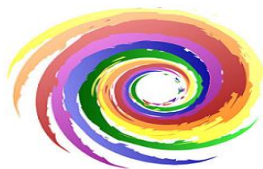
NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% AL 75%	MODERADO
ALTO	15% AL 50%	BAJO



INTERPRETACIÓN.- Del análisis efectuado a los cuestionarios de control interno del departamento de contabilidad, se obtiene un porcentaje del 43% de nivel de confianza, es decir; BAJO, debido a que la cooperativa no cuenta con la presencia de un profesional en la materia, esto da lugar a un nivel de riesgo ALTO, el mismo que puede traer consigo problemas muy significativos para el desarrollo de las actividades de la cooperativa.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

N°	CUESTIONARIO	OPERACIONES	
		SI	NO
1	¿Se efectúa capacitaciones al personal acerca de los productos y del servicio al cliente?		0
2	¿En el momento que se presenten inquietudes por parte de los socios y clientes son resueltas de manera efectiva y eficiente?	1	
3	¿Se dispone de acceso a información relativa al comportamiento de las tasas activas y pasivas de las entidades que prestan servicios similares?		0
4	¿Se realiza la publicidad necesaria para captar nuevos clientes?		0
5	¿La persona encargada de atención al cliente brinda la información oportuna para que el cliente realice la apertura de cuentas?	1	
6	¿La persona encargada del departamento de atención al cliente cumple con el perfil profesional adecuado?		0
7	¿A la persona asignada para la captación de nuevos socios se realiza el pago en base al ingreso de nuevos socios?		0



8	¿La función del departamento de atención al cliente es únicamente el de apertura de cuentas?		0
9	¿Para la apertura de cuentas es necesario efectuar un depósito?	1	
10	¿La recepción de carpetas se archiva de acuerdo a la fecha de entrega al departamento de atención al cliente?	1	
	TOTAL	4	0

GRADO DE VALORACIÓN: SI=1 Y NO= 0

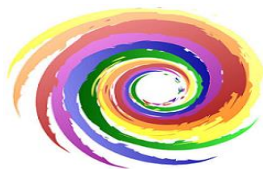
NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT=4/10= 40%

PONDERACIÓN TOTAL = N° OPERACIONES (+)*N°FACTORES= 1*10= 10

**NIVEL DE CONFIANZA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE**

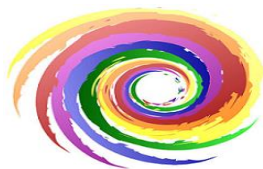
NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% Al 75%	MODERADO
ALTO	15% Al 50%	BAJO

INTERPRETACIÓN.- Dentro del análisis obtenido en la evaluación de los cuestionarios de control interno se concluye que, la falta de capacitación, ausencia de personal idóneo para ocupar el cargo de dicho departamento dan lugar a que el nivel de confianza sea de un 40% es decir BAJO de la tabla de nivel de confianza, por ende el riesgo de que ocurran errores es ALTO.

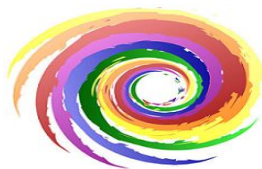


**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE
 CRÉDITOS Y COBRANZAS**

N°	CUESTIONARIO	OPERACIONES	
		SI	NO
1	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que laboran en el departamento de créditos?		0
2	¿La Cooperativa tiene establecido procedimientos que se debe seguir para realizar un crédito?		0
3	¿Tiene establecido los requisitos que debe presentar el cliente para solicitar un crédito dependiendo del monto?	1	
4	¿Cuentan con un modelo de solicitud que indique toda la información necesaria acerca del cliente?	1	
5	¿Se ha designado un comité de crédito?		0
6	¿Una vez que el cliente entrega la carpeta de la documentación se realiza la correspondiente revisión en el departamento de créditos?	1	
7	¿Existe una persona designada que confirme los datos de la solicitud?	1	
8	¿Luego de haber revisado las carpetas se realizan inspecciones inmediatas para comprobar si los datos son verídicos?		0
9	¿Las inspecciones realizadas a los clientes se efectúan mediante una planificación?		0
10	¿Existen días y horarios específicos para realizar las inspecciones?		0
11	¿Se toma en cuenta algunos parámetros para calificar a un cliente como solvente?	1	
12	¿Si se comprueba la solvencia del cliente el crédito es aprobado en primera instancia?	1	



13	¿Se ha fijado niveles de monto para la aprobación de un monto?		0
14	¿Si la solicitud de crédito del cliente no es aprobada los documentos son archivados?		0
15	¿Se verifica la documentación del garante?	1	
16	¿El comité de créditos realiza la revisión de los documentos para la aprobación de créditos?		0
17	¿Si los documentos están en regla el crédito es aprobado inmediatamente?		0
18	¿Ya aprobado el crédito existe la firma de algún documento que respalde la recuperación del crédito?	1	
19	¿Los desembolsos del crédito son acreditados a la cuenta del prestatario o socio?	1	
20	¿Existe algún documento que respalde la acreditación del crédito?	1	
21	¿La papeleta de retiro es autorizada por gerencia para su retiro?		0
22	¿Existe algún departamento específico que realice el pago y cobro de los créditos?		0
23	¿La cajera revisa si la papeleta de retiro tiene la respectiva autorización del gerente?		0
24	¿La cajera verifica si los datos de la papeleta coinciden con los datos personales archivados sean los correctos?	1	
25	¿Los débitos de los créditos se realizan de acuerdo a las fechas que deben pagar la letra?	1	
26	¿Si el cliente no se acerca a pagar la letra se notifica por teléfono?	1	
27	¿Se realiza avalúos técnicos de las prendas o hipotecas aceptadas como garantías?		0



28	¿Existe algún custodio que se encargue del cuidado de las carpetas de los créditos?		0
29	¿Los pagare se guardan en la caja fuerte para mayor seguridad?		0
30	¿Son revisados los pagarés en forma regular para evitar sustracciones?		0
31	¿Se verifica las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?	1	
32	¿Está impedida la concesión de crédito en condiciones especiales al personal y directivos?	1	
33	¿Se preparan informes periódicos que señale la recuperación de los créditos?		0
34	¿Se entrega al cliente la copia de la liquidación del préstamo?	1	
	TOTAL	16	0

GRADO DE VALORACIÓN: SI =1 Y NO= 0.5

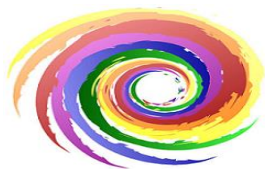
NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT =16/34= 47%

PONDERACIÓN TOTAL = N°OPERACIONES(+)*N°FACTORES=1*34 = 34

**NIVEL DE CONFIANZA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y
 COBRANZAS**

NIVEL DE RIESGO	CUADRO DE NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO	76% AL 95%	ALTO
MODERADO	51% Al 75%	MODERADO
ALTO	15% Al 50%	BAJO

INTERPRETACIÓN.- A través de los cuestionarios de control interno plantados podemos determinar que tiene un nivel de confianza BAJO, obteniendo un nivel de riesgo ALTO por ende es muy significativo, obstaculizando el desarrollo de las actividades administrativas y financiera de la entidad.



6.6.1.3. FASE 3.

Diseñar el sistema de control interno de la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes

A continuación se presentan las siguientes propuestas:

Misión

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS” es brindar servicios financieros y sociales de calidad a la población rural y urbana marginal para satisfacer las necesidades, contribuyendo el desarrollo de las actividades productivas de la población, con enfoque preferente en la zona central del país.”

Visión

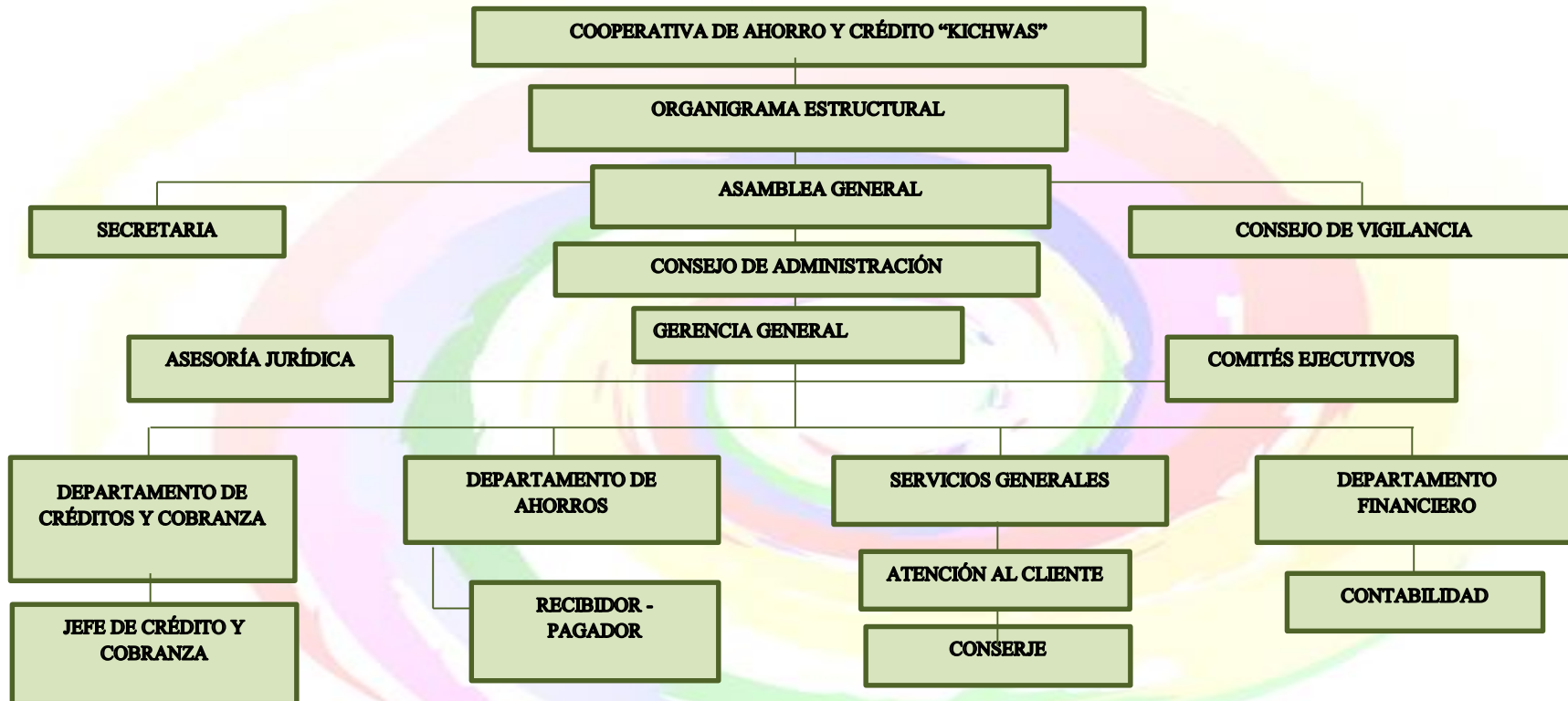
“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS” será una institución de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional, competitiva, modelo y referente en la prestación de servicios sociales y financieros que contribuyan al desarrollo del país que le permitan alcanzar niveles de solides y rentabilidad que garantizan un nivel de vida mejor.”

Propuesta de la Estructura del Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas

La Cooperativa KICHWAS cuenta con órganos de gobierno y grupos de colaboradores que trabajan conjunta y cooperativamente para la consecución de sus objetivos, donde la máxima dirección son los Socios a través de la Asamblea General que se reúne de forma semestral, informándose de todos los aspectos relevantes a la parte financiera



Organigrama estructural



Elaborado por: Jéssica Guevara

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas



El Organigrama estructural está conformado por varios departamentos que son de suma importancia los cuales vamos a especificar cada uno de sus niveles:

“Art. 31.- La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate, quien presida la Asamblea tendrá voto dirimente.” Según la Ley de Cooperativas (2001, 8)

Según el Reglamento a la Ley Orgánica Economía, Popular y Solidaria (2012, 6) dice: Art. 29.- Atribuciones y deberes de la asamblea general.- Son atribuciones y deberes de la Asamblea General:

- Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones;
- Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
- Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
- Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
- 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;
- Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
- Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno;
- Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
- Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social;



- Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
- Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
- Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
- Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
- 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,
- Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.

“Art. 35.- El Consejo de la Administración es el organismo directivo de la cooperativa, y estará compuesto por un mínimo de tres miembros y un máximo de nueve, elegidos por la Asamblea General.” Según la Ley de Cooperativas (2001, 8)

Según el Reglamento a la Ley Orgánica Economía, Popular y Solidaria (2012, 7-8) menciona: Art. 34.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo;
- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
- Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;



- Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
- Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
- Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
- Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
- Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;
- Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
- Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
- Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
- Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
- Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
- Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del presente reglamento;
- Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos; y,
- 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.



“Art. 39.- El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia, de los administradores, de los jefes y demás empleados de la cooperativa.” Según la Ley de Cooperativas (2001, 8)

Según el Reglamento a la Ley Orgánica Economía, Popular y Solidaria (2012, 8-9) menciona: Art. 38.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Vigilancia, tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
- Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
- Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
- Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
- Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
- Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
- Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
- Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente;
- Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia;
- Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
- Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima asamblea general, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones; y,
- Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.



Sin perjuicio de las observaciones formuladas por el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad, no obstante lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente asamblea general.

El Nivel Ejecutivo.- Está conformado por la asamblea general el consejo de administración y la Gerencia General.

Podemos mencionar que el Gerente General es el representante legal de la cooperativa y su administrador responsable estará sujeto a todas las disposiciones de las Leyes y Reglamentos internos y externos de la cooperativa. Así deberá realizar el trabajo en coordinación de los Consejos y del responsable del sistema de control interno.

El Nivel Asesor.- Se conforma con los departamentos de Asesoría jurídica y comités ejecutivos, que trabajan independientemente pero están vinculados con un mismo objetivo a la organización.

Departamento de créditos.- Tiene la función de estudiar y decidir sobre las solicitudes de crédito presentadas por los socios deberá sesionar una vez por semana con la participación de todos sus integrantes y cuantas veces sean convocadas por sus Presidente en consideración al volumen de solicitudes pendientes de despacho.

Asesoría legal.- Su finalidad es lograr que la Cooperativa cuente con un servicio de asesoramiento y consultoría eficaz y oportuna, además su función radica en representar eficientemente en los procesos judiciales y extrajudiciales, en los que la Cooperativa fuera parte, con socios y/o terceros.

El Nivel Operativo.- Está conformados por distintos departamentos como: Créditos y cobranzas, Ahorros, Servicios Generales, son encargados de llevar a cabo las tareas vinculadas directamente con el objetivo social de la Cooperativa, es decir la captación de clientes, recursos monetarios, la colocación de estos en operaciones de crédito y la limpieza.



El Nivel Financiero.- Abarca al Departamento Financiero, que constituye una unidad administrativa encargada del procesamiento y registro de las transacciones que diariamente realiza la Cooperativa, con el propósito de emitir reportes contables y financieros que les sirvan a la Gerencia y Consejo de Administración, como una herramienta útil para la toma de decisiones, así como para el control que lleva a cabo el Consejo de Vigilancia.

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Por las investigaciones realizadas anteriormente en la cooperativa, hemos propuesto realizar una nueva estructura organizacional y realizar manuales de procedimientos y políticas los mismos que se presentan a continuación:

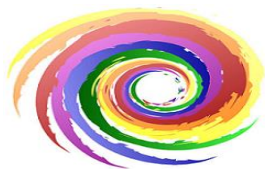
Área Administrativa

El Control Interno Administrativo es el conjunto de principios, fundamentos, reglas, procedimientos que ordenados entre sí y unidos a las personas que conforman una institución, se constituyen en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, objetivos y finalidad para fomentar la eficiencia en las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados, la protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones respecto a su manejo, es una responsabilidad primordial de los niveles directivos; por lo tanto, es indispensable mantener un sólido control interno administrativo para obtener respuestas concretas y precisas para no cometer errores que perjudiquen significativamente en la empresa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS

FUNCIONES DEL PRESIDENTE

CARGO:	Presidente
DEPARTAMENTO:	Administrativo
INSTITUCIÓN	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas



FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
- Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general;
- Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y,
- Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando así lo disponga el estatuto social.
- Velar permanentemente por el cumplimiento de los Reglamentos, Estatutos y decisiones adoptadas por la Asamblea General y resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Vocero oficial de la Cooperativa, es el único que podrá hacer declaraciones oficiales.
- Designar delegados a reuniones nacionales o internacionales de carácter operativo y a conferencias, actos sociales, convenciones, seminarios y paneles convocados por organismos de integración; y,
- Defender las ideas, doctrinas, principios y procedimientos en que se sustenta el movimiento cooperativo y las bases legales que robustecen el sistema y permiten su desarrollo.

REQUISITOS PARA PRESIDENTE:

- Título Universitario en el área Administrativa o afines.
- Experiencia en labores técnica del sistema de Administrativo, mínimo tres años.

PROCEDIMIENTOS PARA REUNIONES

Departamento: Presidencia

Proceso: Convocatoria a Asamblea General de Socios

1. Informa al secretario de la fecha para la realización de la asamblea de socios
2. Indica al secretario el contenido de la convocatoria.



3. El señor secretario realiza la convocatoria
4. El presidente aprueba la convocatoria.
5. El secretario procede a publicar la convocatoria en el diario local.

COOPERATIVA KICHWAS

DIAGRAMA DE FLUJO

Departamento: Presidencia

Proceso: Convocatoria a Asamblea General de Socios



Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas



FUNCIONES DEL GERENTE

CARGO: Gerente
DEPARTAMENTO: Administrativo
INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito KICHWAS

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
- Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
- Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
- Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contrato de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
- Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
- Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
- Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;
- Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
- Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;



- Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
- Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
- Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
- Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,
- Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa

REQUISITOS:

- Título Universitario en el área Administrativa.
- Tener experiencia de 3 años mínimo.
- Se prohíbe la designación de Gerente a quien tenga la calidad de cónyuge, conviviente en unión de hecho, o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con algún vocal de los consejos.

PROCEDIMIENTOS PARA SELECCIONAR EL PERSONAL

Departamento: Gerencia

Proceso: Selección del personal

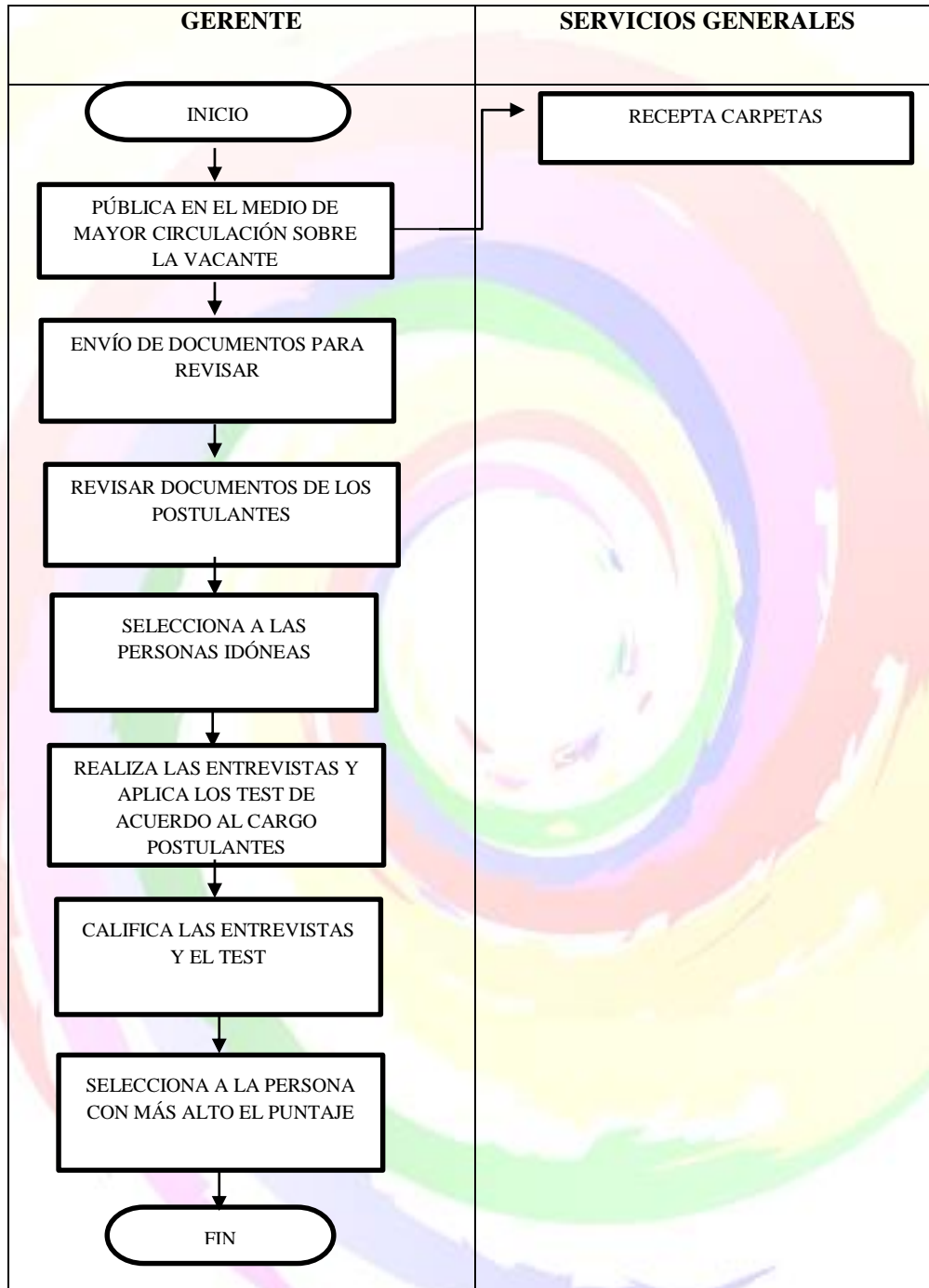
1. Poner una publicación sobre la vacante que va a ser llenada en un medio de mayor circulación de la ciudad.
2. Se receptorá las carpetas en el departamento de servicios generales.
3. Las carpetas serán enviadas al Gerente para la revisión.
4. El gerente revisa los documentos de los aspirantes.
5. Realiza un pre selección.
6. Llama a una entrevista al pre seleccionados
7. Califica la entrevista
8. Selecciona a la persona más idónea.



COOPERATIVA KICHWAS
DIAGRAMA DE FLUJO

Departamento: GERENTE

Gerencia Proceso: Selección de Personal



Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas



Área Financiera

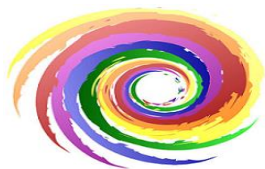
El Control Interno Financiero es el encargado de la administración financiera y el control de los recursos financieros para que puedan reflejar realidad en la situación financiera y que no exista desviaciones en los fondos entregando información a los socios para que puedan tomar decisiones oportunamente así cumplir con los objetivos de la empresa.

FUNCIONES DEL CONTADOR

CARGO: Contador
DEPARTAMENTO: Financiero
INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito KICHWAS

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Ser imparcial en la información que entregue a los socios de la Cooperativa.
2. Pedir autorización a los socios para la apertura de cuentas bancarias para manejar adecuadamente los fondos de la Cooperativa.
3. Responsabilidad administrativa, civil y penal por el cumplimiento de procesos técnicos contables y legales.
4. Realizar las conciliaciones bancarias de las cuentas corrientes de la Cooperativa.
5. Entregar información mensual, trimestral según sea pedido por los socios para poder tomar decisiones claras y oportunamente.
6. Tener actualizada la información financiera cronológicamente de las transacciones que se realizan conforme a las normas y leyes vigentes.
7. Presentar una garantía razonable y suficiente con el fin de proteger, manejar y custodiar los fondos y valores a su cargo; o en su defecto proponer el contrato de seguro de deshonestidad a favor de la Cooperativa para que respalde los actos irregulares que podrían ocurrir.
8. Entregar el fondo de caja chica a una persona responsable y realizar la verificación del gasto del mismo así como los ingresos captados durante el mes.



9. Realizar arqueos sorprendidos de caja, para determinar que no exista desviaciones de dinero.
10. Efectuar normas de seguridad adecuadas para el giro de cheques, custodia de fondos, valores, carta-fianza y otros, así como la seguridad física de fondos y otros valores bajo custodia.

REQUISITOS:

- Título Profesional de Contador Público
- Amplia experiencia en manejo de fondos, conocimientos sólidos de computación e informática, conocimiento de normas y leyes tributarias y legales.
- Experiencia mínima de tres años.

**PROCEDIMIENTOS PARA LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS
INFORMACIÓN FINANCIERA**

Departamento: Financiero

Proceso: Revisión y aprobación de los Estados Financieros

1. Registrar todas las transacciones en forma cronológicamente.
2. Revisar periódicamente las cuentas contables, verificando que el saldo que entreguen sean reales.
3. Informar si ha existido errores en algún departamento.
4. Si están correctos la información imprimir para la entrega de los Balances con sus respectivas notas explicativas.
5. Entregar la información al Gerente General.
6. Revisa el gerente la información para cotejar la información.
7. La información financiera son autorizados por la gerencia para ser enviadas a la Asamblea general de socios para su revisión y aprobación.
8. La Asamblea General de Socios Revisa los Estados Financieros si todo ésta bien, emite el dictamen favorable y si existe errores el dictamen será desfavorable y devuelve los documentos a Gerencia para que sean entregadas a contabilidad para la corrección de errores.



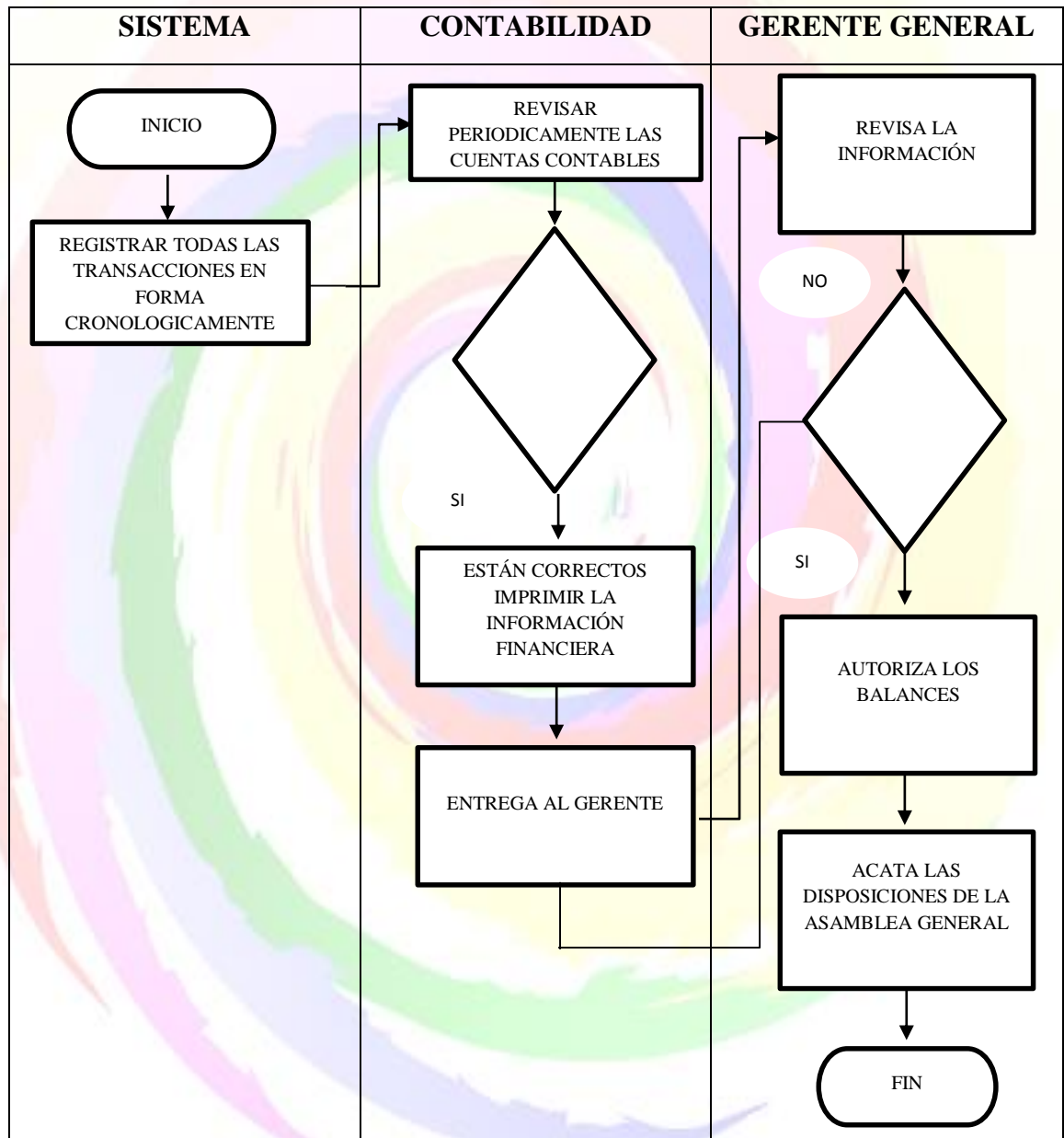
9. Tomadas las decisiones por la asamblea general el Gerente ejecuta y archiva la documentación.

COOPERATIVA KICHWAS

DIAGRAMA DE FLUJO

Departamento: Financiero

Proceso: Obtención, Revisión y Aprobación de los Información Financiera



Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas



Área Operativa

El Control Interno Operativo es el encargado de administrar los procedimientos, planes y recursos recaudados en la empresa y registrar todas las operaciones diarias para poder cumplir con los objetivos de la organización.

FUNCIONES DEL PAGADOR-RECIBIDOR

CARGO: Recibidor –Pagador
DEPARTAMENTO: Ahorros
INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito KICHWAS

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Pagos a internet, servicios básicos y otros.
2. Tener actualizada los fondos de caja,
3. Atender los depósitos y retiros de los clientes.
4. Supervisar los gastos y/o ingresos diarios efectuados en la Cooperativa, registrando en los libros respectivos.
5. Dirigir y controlar diariamente las actividades realizados mediante el libro auxiliar de contabilidad y velar por su conservación.
6. Verificar los documentos y comprobantes de pagos y planillas respectivamente que estén de acuerdo a las normativas.
7. Efectuar un control adecuado de pagos.
8. Otras funciones inherentes al cumplimiento de las funciones de la Presidencia, Gerencia o Contabilidad.

REQUISITOS:

- Ser Bachiller
- Tener experiencia mínima un año y capacitación en el Área.

PROCEDIMIENTOS DE PAGOS POR VENTANILLA

Proceso: Pago por ventanilla

1. Realiza la papeleta de depósito el socio.

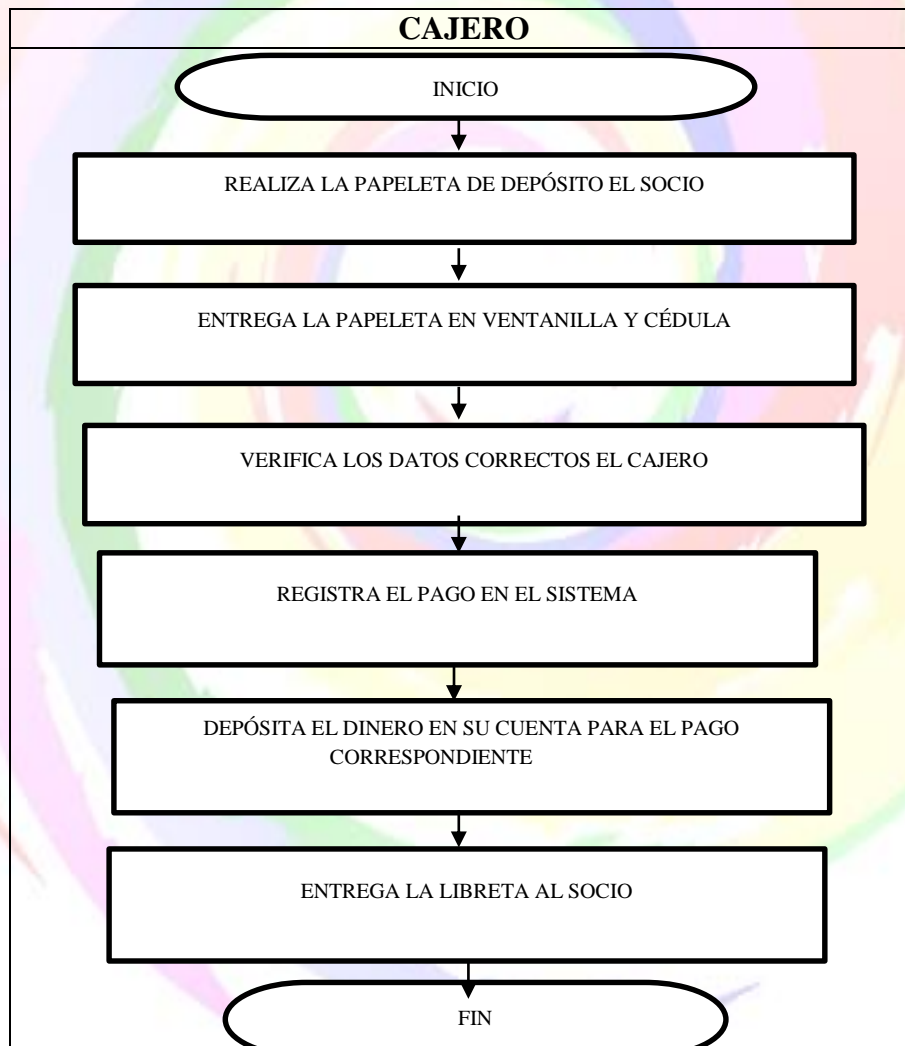


2. Entrega en ventanilla la papeleta, su libreta de ahorro, su cédula de identidad y el valor correspondiente.
3. Verifica los datos el cajero de la persona que efectúa el depósito.
4. Registra el pago en el sistema el cajero.
5. Depósito de dinero en la cuenta efectuado por el socio para el pago correspondiente.
6. Entrega la libreta actualizada del pago realizado por el socio.

COOPERATIVA KICHWAS

DIAGRAMA DE FLUJO

Departamento: Ahorros
Proceso: Pago por Ventanilla



Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas



FUNCIONES DE SERVICIO AL CLIENTE.

CARGO: Atención al Cliente
DEPARTAMENTO: Servicios Generales
INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito KICHWAS

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Contestar las llamadas telefónicas de los clientes y socios.
2. Atender a los clientes e informarles sobre los servicios que brinda la Cooperativa
3. Realizar las rifas y entrega de premios sorpresas por los depósitos realizados.
4. Realizar la publicidad para atraer a nuevos clientes.
5. Llevar en forma actualizada y detallada el registro de los clientes y socios
6. Otras funciones inherentes al cumplimiento de las funciones de servicio al cliente.

REQUISITOS:

- Estudios superiores y/o no universitarios que incluya materias relacionados con la administración
- Experiencia en labores de caja y manejo de fondos.

PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE CUENTAS

Departamento: Servicios Generales
Proceso: Apertura de cuenta

1. El interesado llega a la cooperativa a pedir información.
2. El encargado entrega la información correspondiente sobre los beneficios que tiene al ser socio de la cooperativa.

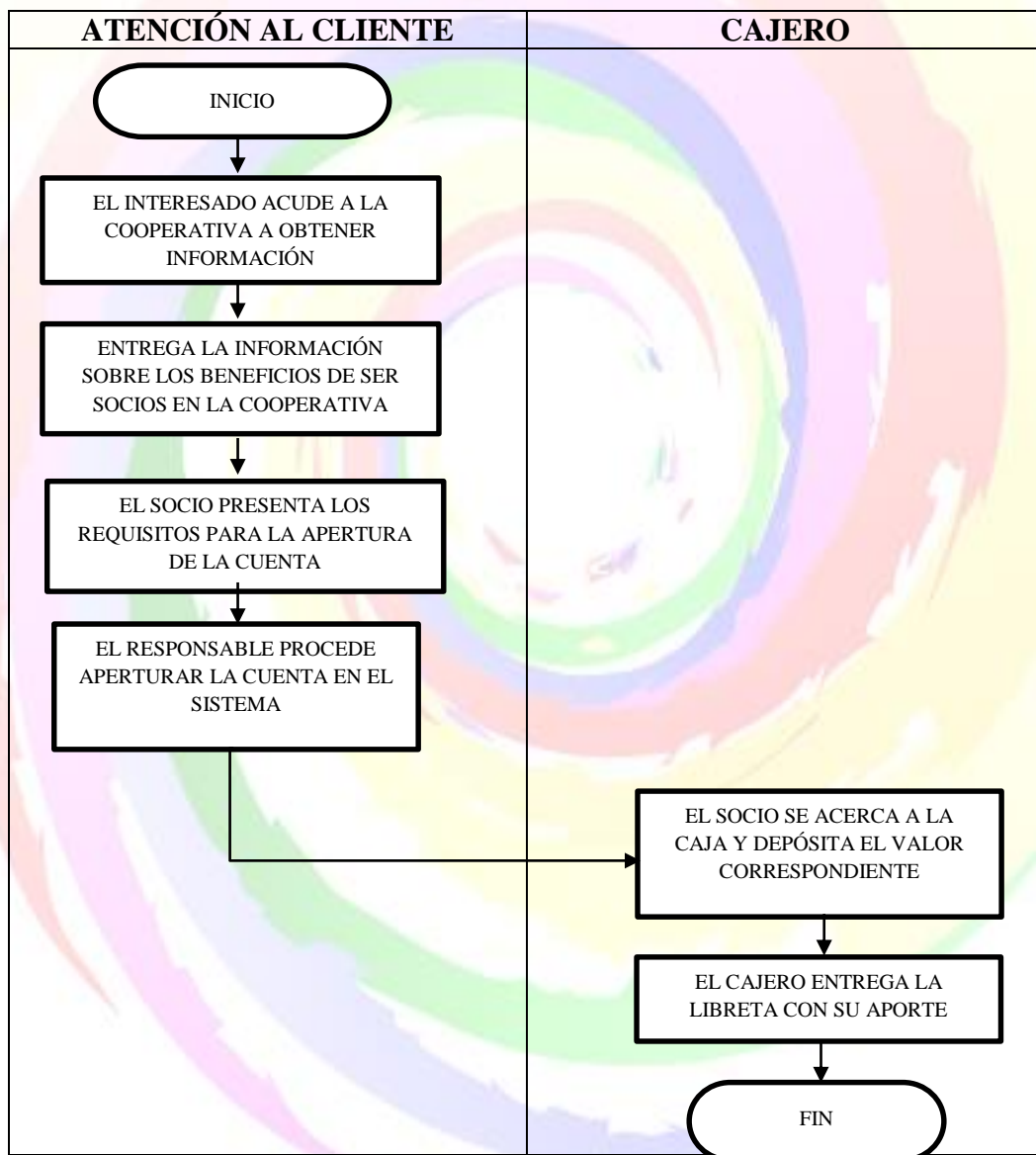


3. El socio presenta sus copias y originales de la cédula de identidad, papeleta de votación y demás requisitos.
4. El responsable procede a apertura la cuenta en el sistema.
5. El socio se acerca a la caja y deposita el valor correspondiente.
6. El cajero entrega la libreta con sus aportes.

COOPERATIVA KICHWAS
DIAGRAMA DE FLUJO

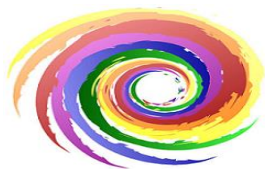
Departamento: Atención al Cliente

Proceso: Apertura de Cuenta



Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas



**MANUAL DE FUNCIONES DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KICHWAS”**

**CAPITULO PRIMERO
DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE**

ARTICULO PRIMERO.- El presente MANUAL DE FUNCIONES regula las relaciones Empleados-Patronales entre la Cooperativa de Ahorro y crédito Kichwas. y el personal de Trabajadores (funcionarios, empleados) que presta sus servicios en la misma en todas sus áreas, dependencias, departamentos, sistemas, oficinas y en general, en el lugar de trabajo en la región que comprende la provincia de Tungurahua cantón Ambato, sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la empresa e independientemente de sus funciones o jerarquías; respetándose las disposiciones contenidas en los Contratos de Trabajo así como las disposiciones del Código del Trabajo y más Leyes conexas.

Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este instrumento se considerarán incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo.

Para efectos de este Reglamento, la Cooperativa de Ahorro y crédito Kichwas, se le podrá denominar también: La ADMINISTRACION, la EMPRESA, la COOPERATIVA, o como EL EMPLEADOR; y al personal de Trabajadores individual o colectivamente considerado, simplemente como el o los Trabajadores, según el caso.

“Para efectos de la responsabilidad patronal de la Cooperativa de Ahorro y crédito Kichwas de sus trabajadores, sin perjuicio de lo determinado en su estatuto social, se estará a lo determinado según el Código de Trabajo Art. 36(2005-12).”

ARTICULO SEGUNDO.- El presente MANUAL DE FUNCIONES es de aplicación obligatoria en las oficinas administrativas e instalaciones que mantiene



la Cooperativa en la Ciudad de Ambato y en las sucursales que posteriormente puedan establecerse, en la Ciudad de Ambato y en sus alrededores; así como también, en cualquier otro lugar que pertenezca o administre la Cooperativa de Ahorro y crédito Kichwas, y que la Administración determine que se aplique dentro de las relaciones Empleados-Patronales.

Como consecuencia de lo expuesto en el párrafo que antecede, todo Trabajador de la Cooperativa queda sujeto al cumplimiento de las disposiciones prescritas en este Reglamento, no siendo su desconocimiento causa de eximente de responsabilidad para ninguno de los Trabajadores.

ARTICULO TERCERO.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código del Trabajo, y con el objeto de que los Trabajadores conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento, la ADMINISTRACION mantendrá en exhibición permanente en sitios visibles y en los distintos lugares de trabajo, copia auténtica de este instrumento junto con la copia legalizada del horario de los trabajadores, aprobados por la respectiva autoridades de trabajo. Sin perjuicio de entregarle un ejemplar del presente Reglamento aprobado a cada trabajador

CAPITULO SEGUNDO
DE LA CLASIFICACIÓN INTERNA ADMINISTRACIÓN DEL
PERSONAL DE TRABAJADORES

ARTICULO CUARTO.- Son Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Kichwas, todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales para la Cooperativa en virtud de sus respectivos Contratos Individuales de Trabajo, siempre y cuando perciban su remuneración directamente de la Cooperativa.

ARTICULO QUINTO.- Para efectos de orden interno-administrativo, los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Kichwas, se dividen en Funcionarios y Empleados.



CAPITULO TERCERO

**DE LA ADMISION Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
PERSONAL**

ARTÍCULO SEXTO.- La admisión de Trabajadores es potestativa de la ADMINISTRACION, debiendo él o la aspirante proporcionar en la solicitud de empleo, de manera clara y verás, obligatoria y fielmente, todos los datos que les sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el Registro que para el efecto lleva la Cooperativa.

Tales requisitos, entre otros, son los siguientes:

- 1.- Nombres y apellidos completos, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad, dirección domiciliaria y cargas familiares. Para el caso de que sea contratado, estas últimas podrán ser alegadas por el Trabajador previa a la presentación de la documentación que las acredite legalmente como tales;
- 2.- Cédula de Ciudadanía o de identidad, según el caso, certificado de votación, carnet de afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), si lo tuviere. La presentación de la Libreta Militar o su equivalente, será requisito indispensable para la admisión de un Trabajador de sexo masculino;
- 3.- Ser mayor de edad y encontrarse en goce de los derechos de ciudadanía;
- 4.- Presentar certificados de trabajo de los últimos cinco años, si hubiere laborado durante dicho lapso. De solvencia moral, de salud, certificado de antecedentes personales, y según lo requiera la Cooperativa, de competencia o experiencia ocupacional o profesional.

El o la aspirante deberán reunir los requisitos adicionales, legales o administrativos que se le soliciten, los que se requerirán de acuerdo al cargo que aspire desempeñar.



Si después de haber adquirido la calidad de Trabajador se descubriere falsedad o alteración en los datos o documentos presentados, el que incurriere en tal evento será separado inmediatamente de la Cooperativa.

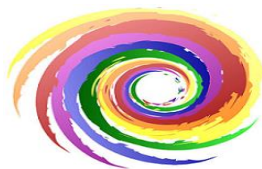
ARTICULO SÉPTIMO.- Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por el Trabajador al Departamento de Recursos Humanos Regional o de la respectiva Provincia donde esté asignado prestando sus servicios, comunicación que deberá efectuar en un término no mayor de cinco días contados a partir del momento en que ocurrió dicho cambio.

De no cumplirse con esta obligación, la Administración considerará como domicilio del Trabajador la dirección que consta en los registros que para el caso lleva la Cooperativa. Información que como queda expresado en el Artículo anterior, es proporcionada por el Trabajador al momento de llenar el formulario de solicitud de admisión para laborar en la Empresa.

ARTICULO OCTAVO.- Como norma general, todo Trabajador que ingrese por primera vez a prestar sus servicios en Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas deberá suscribir un Contrato de Trabajo con inclusión de un período de prueba de hasta noventa días, al tenor de lo prescrito en el Artículo 15 del Código del Trabajo, salvo el caso de que se trate de labores que por su naturaleza deban ejecutarse mediante la suscripción de Contratos de Trabajo de naturaleza ocasional, eventual, temporal, precaria o extraordinaria, así como también los de obra cierta y aquellos que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional.

Sin embargo de lo expresado, y únicamente en lo que tiene que ver con la inclusión o no del período de prueba para los trabajadores de nuevo ingreso, como excepción y a criterio de la Administración, ésta podrá omitir tal particular cuando las labores para los que éstos sean contratados, por su especialización o técnica, así se lo considere conveniente.

Quienes bajo cualquier modalidad contractual de naturaleza laboral hayan prestado servicios en el pasado para Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas, y reingresen



a la empresa, deberán igualmente suscribir un contrato de trabajo a tiempo fijo o tiempo indefinido, pero sin cláusula de prueba, y se considerarán trabajadores estables sólo a partir del primer día del segundo año continuo de servicio, computado dicho tiempo de servicio desde la fecha de su nuevo ingreso. Sin perjuicio de que puedan ser contratados bajo otras modalidades, como es el caso de eventuales, temporales, ocasionales o por obra cierta, modalidades que por su naturaleza no dan la calidad de estables, por cuanto este tipo de contratos no implican labores por más de un año de servicio continuo.

ARTICULO NOVENO.- Los Trabajadores que fueren contratados en calidad de Empleados u Obreros, se ceñirán en la realización de sus ocupaciones a lo determinado en sus respectivos contratos.

ARTICULO DECIMO.- Cuando un Trabajador ingrese a laborar por primera vez en la Cooperativa, la determinación o asignación del lugar, sección o dependencia en la que prestará sus servicios, quedará a criterio exclusivo de la ADMINISTRACION.

Determinadas administrativamente las necesidades, para efectos de llenar las vacantes que se produzcan, cuando vayan a ser llenadas por Trabajadores de la Cooperativa, la Administración tomará en cuenta la capacidad del aspirante, sus conocimientos técnicos, culturales y académicos; de la misma manera tomará en cuenta sus antecedentes de trabajo, tales como actitud, índice de ausentismo, disciplina, desempeño, colaboración, etc., igual criterio en términos generales, se aplicará y se exigirá para cuando la vacante vaya a ser llenada por terceras personas.

CAPITULO CUARTO

DEL CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y OTRAS NORMAS RELATIVAS A LOS TURNOS, EJECUCIÓN Y PAGO DE REMUNERACIONES Y SOBRETIEPO

ARTICULO DECIMO PRIMERO.- Los horarios y turnos de trabajo serán los que para cada caso estipule la Administración en atención a lo prescrito para el efecto en el Contrato Individual, sin perjuicio de que la Cooperativa, según sus



necesidades, pueda mantener o cambiar los horarios de trabajo para el sector del personal que no tiene reguladas sus jornadas de labores en los respectivos Contratos Individuales de Trabajo.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO.- Todo Trabajador está en la obligación de registrar personalmente su sistema de control de tiempo, tanto al ingreso como a la salida de sus labores diarias.

Este registro permitirá a la empresa verificar su horario de trabajo, horas suplementarias y/o extraordinarias trabajadas por disposición superior.

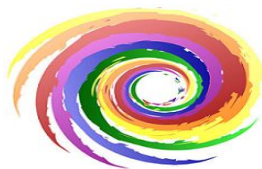
ARTICULO DECIMO TERCERO.- Queda terminantemente prohibido laborar horas suplementarias y/o extraordinarias sin estar previamente autorizado por los Funcionarios con competencia y facultad para ello.

ARTICULO DECIMO CUARTO.- Las remuneraciones se calcularán de acuerdo a los tiempos de trabajo registrados en los sistemas de control de tiempo, previa verificación por parte de la Administración.

ARTICULO DECIMO QUINTO.- De las remuneraciones se deducirán todos los descuentos y retenciones dispuestas por la Ley, así como también los descuentos expresamente autorizados por el Trabajador, debiéndose tener presente lo pactado para el efecto en el Contrato Individual.

Las remuneraciones se pagarán directamente al Trabajador o a la persona que estuviere expresamente autorizada por escrito por aquel para percibir su remuneración.

ARTICULO DECIMO SEXTO.- Cooperativa de Ahorro y Crédito Kichwas , pagará las remuneraciones de sus Trabajadores en sobres individuales, en los que constará por lo menos: El nombre del Trabajador, el valor percibido, el período al que corresponde el pago, las deducciones por aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), del impuesto a la renta, si hubiere lugar, los préstamos o anticipos, así como cualquier otro rubro que deba constar y que



legalmente pueda o deba deducirse. Al último constará el saldo neto o el haber final al que tenga derecho el Trabajador.

Por convenio escrito entre la Cooperativa y un Trabajador individualmente considerado, la remuneración de éste podrá ser depositada en una cuenta de una Institución Bancaria previamente determinada por las partes.

ARTICULO DECIMO OCTAVO.- Cuando un Trabajador no esté conforme con una liquidación de pago de cualquier concepto, podrá expresar su disconformidad, reclamo o queja en el mismo momento de recibirla, en cuyo caso dejará constancia del particular en el recibo que firmase

CAPITULO QUINTO

DE LAS FALTAS, DE SUS CLASES Y SANCIONES

ARTÍCULO VIGÉSIMO.- Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno se dividen en dos grupos, así: FALTAS LEVES y FALTAS GRAVES, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes Artículos: Según el Código de Trabajo Art.45 (2005-24) dice ARTICULO VIGESIMO PRIMERO.- Para los efectos de este Reglamento se consideran como faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tienen los Trabajadores según lo dispuesto en el Código del Trabajo en general, y de manera específica, y además, a las siguientes:

- 1.- Ejecutar el trabajo en los términos del Contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- 2.- Restituir al Empleador los materiales no usados y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.
- 3.- Trabajar en casos de peligro o siniestros inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o de la Cooperativa. En estos casos tendrá derecho al recargo en su remuneración de acuerdo con la Ley.



- 4.- Dar aviso previo al Empleador (Superior Inmediato) cuando por causa justa faltare al trabajo; de no poder hacerlo por cualquier causa debidamente justificada deberá hacerlo en las siguientes 24 horas laborables.
- 5.- Cumplir con las jornadas, horarios y turnos de trabajo establecidos en el contrato individual, debiendo registrar personalmente su entrada y salida de acuerdo con las disposiciones establecidas en la empresa; y no concurrir puntualmente al trabajo.
- 6.- Encontrarse en disposición de iniciar el trabajo a la hora señalada en el horario respectivo.
- 7.- Utilizar sin consentimiento el servicio telefónico, Xerox, etc., para fines ajenos a las actividades del trabajo.
- 8.- Leer periódicos, revistas, libros, etc., durante las horas de labor.
- 9.- Comer en lugares de trabajo.
- 10.- No atender en forma cortés y respetuosa al público.
- 11.- No proporcionar información personal fidedigna a la empresa con la finalidad de actualizar sus datos en la unidad de Recursos Humanos, cuando la Cooperativa así lo requiera.
- 12.- No someterse a exámenes médicos dispuestos por la empresa.
- 13.- No asistir a los cursos de capacitación o formación a los que la empresa lo haya asignado.
- 14.- No utilizar durante el horario de labor los uniformes e identificación de la empresa en forma permanente y obligatoria.

ARTICULO VIGÉSIMO SEGUNDO.- Las faltas leves a las que se hace referencia en el Artículo que antecede, serán sancionadas con una multa equivalente de hasta el diez por ciento (10%) de la remuneración diaria. La comisión dentro de un mismo período mensual de tres faltas leves por parte de un trabajador, será considerada como falta grave, quedando facultada la Cooperativa para solicitar el correspondiente Visto Bueno, ante Inspector de Trabajo.

ARTICULO VIGÉSIMO TERCERO.- Toda Falta Leve prescribe en un mes. Por lo tanto, para efecto de solicitar Visto Bueno, la Cooperativa considerará como no cometidas las faltas leves que hayan ocurrido en un período anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de la comisión de una falta leve.



ARTICULO VIGÉSIMO CUARTO.- Las multas a las que hubiere lugar por aplicación de lo prescrito en el presente MANUAL DE FUNCIONES, serán aplicadas por el personal encargado, y en su falta, por el Representante Legal de la Cooperativa o quien hiciera sus veces, quienes en su caso, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del Trabajador.

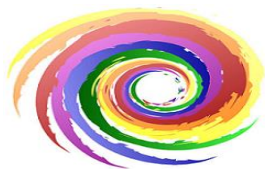
ARTICULO VIGÉSIMO QUINTO.- La comisión de una cualquiera de las Faltas Graves establecidas como tales en este Reglamento Interno, serán sancionadas con la separación del servicio, previo el trámite administrativo de Visto Bueno solicitado ante las competentes Autoridades del Trabajo.

Según el Código de Trabajo Art.45 (2005-24) menciona ARTICULO VIGÉSIMO SEXTO.- Además de las prohibiciones del Trabajador, las que para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como Faltas Graves, son también faltas de la misma naturaleza, las siguientes:

- 1.- No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, vale decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que diga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre en las disposiciones legales y reglamentarias.
- 2.- No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, los Reglamentos que dicte la Cooperativa para el efecto o por las Autoridades competentes.
- 3.- No respetar a sus superiores y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones de la Cooperativa o utilizar vocabulario soez o impropio.
- 4.- No comunicar oportunamente a la Administración, cuando se tenga conocimiento de la comisión de cualquier tipo de infracción penal cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones de la Cooperativa o en ejercicio de sus funciones.
- 5.- Ingerir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la Cooperativa o en el ejercicio de sus funciones.



- 6.- Introducir, usar o tomar en las instalaciones de la Cooperativa, o en el ejercicio de sus funciones, sustancias sicotrópicas y/o drogas.
- 7.- Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la Cooperativa o del buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o, produzcan inquietud y malestar entre el personal.
- 8.- Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la Cooperativa o de su personal.
- 9.- Divulgar información confidencial que posee el Trabajador en virtud de las labores que desempeña.
- 10.- Abandonar herramientas, materiales u otros objetos o desperdicios.
- 11.- Utilizar sin autorización previa los bienes de la Cooperativa.
- 12.- Inducir a la Cooperativa a celebrar un Contrato de Trabajo mediante información falsa o adulterada, o presentar para tal fin Certificados, Títulos, Diplomas o datos falsos.
- 13.- No cumplir con las disposiciones que dicte la Administración para el uso de vehículos de propiedad de la Cooperativa.
- 14.- Abandonar sin justa causa el lugar o puesto de trabajo, vale decir, sin la autorización previa del superior correspondiente. Disposición que se dicta en aditamento y en concordancia con lo dispuesto en el literal (i) del Artículo 46 del Código del Trabajo.
- 15.- Entregar sin autorización a cualquier persona la realización de cualquier trabajo a él encomendado.



**SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KICHWAS”**

**CAPÍTULO I
DECLARACIÓN DE POLÍTICA GENERAL**

Art. 1.-Introducción

El presente Sistema de control interno de Políticas de Crédito debe constituirse en una herramienta de apoyo para la prestación del servicio de crédito de la Cooperativa “KICHWAS”. Ha sido diseñado las prácticas a ser usadas por la Cooperativa y las influencias del entorno financiero local y nacional, procurando se adopte a los requisitos mínimos de una sana administración en el proceso de créditos.

Su administración y ejecución corresponde a la Gerencia general, Comités de Crédito y demás personal relacionada. Su revisión y ajustes se harán de acuerdo a las modificaciones que se introduzcan a las políticas de crédito, cuando las condiciones de mercado así lo meriten. Los jefes de Agencias, jefes de Crédito, asesores y auxiliares harán llegar las propuestas de modificación a la Gerencia General para su aprobación y posterior implementación.

Art. 2.- Principios filosóficos del servicio de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS” como institución de servicio social mediante la intermediación financiera, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorro y con estos apoyar a personas con necesidad de crédito mediante la colocación, previo estudio con respecto a la seguridad, liquides, capacidad de pago, conveniencias y riesgo que presente o que ofrece el prestatario.

La prestación de servicio de crédito debe ser eficiente y oportuna, tomándose el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a tasar de interés



competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran.

La finalidad del crédito es poner a disposición de sus socios dedicados a actividades comerciales, de producción y consumo, el capital solicitado; procurado que este tenga el destino indicado, que genere un beneficio, remitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, las posibilidades de ahorro o cubrir necesidades personales o familiares y a la cooperativa satisfacer con mínimo: el costo de capital, los gastos operativos y administrativos, así como la creación de reservas que fortalezcan su capacidad Institucional Sostenible y que genere un excedente que se retribuya en beneficio del socio a través de la creación de nuevos servicios.

No se negará el servicio a ningún socio de la Cooperativa por motivo de discriminación racial, religiosa, sexo, estado civil, incapacidad física o edad (siempre y cuando el solicitante tenga capacidad para celebrar un contrato obligatorio y de las condiciones que contemple la Ley, los estatutos y reglamentos de crédito).

Ningún funcionario o empleado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "KICHWAS" podrá de manera alguna, desanimar a un socio de presentar una solicitud de crédito.

La Cooperativa aceptará y dará curso a la solicitud de cualquier socio que desee someter un pedido de crédito. Tal pedido deberá presentarse por escrito en los formularios que la Cooperativa destine para el efecto. No se dará curso a ningún pedido verbal.

Art. 3.- Objetivos

a. Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable. La cartera de préstamos de la Cooperativa debe ser principalmente de naturaleza exigible a corto y mediano plazo, haciendo los esfuerzos correspondientes para mantener una cartera sana y



balanceada en razón de mantener una adecuada liquidez y menor riesgo de los recursos canalizados como préstamos.

b. Invertir los fondos de la Cooperativa en forma aprovechable para su crecimiento en beneficio de sus socios y para la protección y seguridad de los ahorristas.

Mantener el riesgo a un nivel razonable es de suma importancia y la calidad de crédito prevalecerá sobre las oportunidades comerciales.

El mantenimiento de una buena colocación del crédito dependerá de la concesión de préstamos sólidos y del seguimiento de los mismos a través de la evaluación periódica de la calidad de la cartera y la adaptación de medidas para su recuperación oportuna.

Adicionalmente debe tratarse que la concentración y vinculación crediticia por propiedad o gestión no supere el 5% del total de la Cartera de la Cooperativa.

c. Atender las necesidades reales de crédito de los socios de la Cooperativa.

Asegurar respuestas oportunas, adecuadas y competitivas, para las solicitudes justificadas de préstamos, observado que las mismas representan formas viables para el empleo de fondos disponibles para su colocación.

La Cooperativa mantendrá la respuesta social adecuada a los socios en una forma consistente con los principios sólidos de crédito.

d. Llevar a cabo el proceso de crédito dentro de una concepción legal y ética

Las autoridades crediticias y los procedimientos de aprobación de la Cooperativa se basan en una delegación de autoridad por medio de niveles de autorización estructurados. Sin embargo, sin importar la autoridad crediticia individual delegada o la cantidad de crédito aprobado, la Gerencia General ostenta la responsabilidad última por el riesgo del crédito que es asumido por la Cooperativa.



Las políticas crediticias de la Cooperativa, tal como se señala en este Sistema de control interno, serán revisadas y aprobadas por la Gerencia General en consideración a los siguientes factores:

- Cambios dentro de la condiciones de mercado
- Cambio de leyes y reglamentos
- Cambios en la comisión financiera de la Cooperativa y en su capacidad de préstamo
- Cambio en los planes estratégicos y operativos de la Cooperativa
- Otros factores que puedan ser aplicables

Los cambios apropiados, de existir, se harán y se promulgaran por la Gerencia General y se comunicaran a todo el personal responsable de la Administración Financiera.

Art. 4.- Políticas Generales

- a. Los préstamos se otorgaran a personas naturales y jurídicas afiliadas a la cooperativa.
- b. El crédito que provea la Cooperativa debe orientarse prioritariamente a la financiación de actividades productivas que incrementen los ingresos netos del socio y/o su familia mediante la generación de empleo; en segundo orden Hacia actividades que conlleven al mejoramiento en las condiciones de vida, educación, salud, alimentación, vestido, vehículos, instalaciones físicas y terrenos; en tercer orden hacia destinos consumo como: adquisición de electrodomésticos, financiamiento de viajes; etc.
- c. El servicio de crédito estará fundamentado en la captación de ahorros e inversiones que la Cooperativa realice su mercado de influencia. El financiamiento externo se considera como una fuente complementaria y eventual, debiendo orientarse únicamente para satisfacer o financiar prioridades señalados en el literal anterior.
- d. El crédito debe ser el mejor servicio de la Cooperativa en conjunción con la captación de ahorros e inversiones, para ello se buscara el máximo nivel de



eficiencia en cuanto a la oportunidad de su entrega, montos ajustados a las necesidades y la capacidad de pago de los socios, así como a las disponibilidades de la Cooperativa; buscando ampliar y diversificar el acceso al crédito evitando la concentración del riesgo.

e. Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos, actuando prudentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.

f. Debe mantener una constante acción de información y asesoría a los socios sobre la correcta utilización del crédito.

g. El crédito ofrecido deberá estar disponible bajo condiciones de tasas de interés ajustable y/o fijar competitivas dentro del mercado financiero, buscando márgenes de intermediación que garantice la cobertura de los financieros, gastos administrativos – operativos, protección de cartera, fortalecimiento de capacidad institucional y de generación de un excedente razonable similar al riesgo que la Corporación corre por prestar el dinero.

h. La Cooperativa evaluará periódicamente la calidad de sus activos de riesgo y a la vez constituirá la provisión exigirá para la protección de la misma, efectuando además el saneamiento contable de los préstamos que se califiquen como irre recuperables.

i. Se fijaran los plazos de los préstamos de acuerdo a la garantía, destino de los mismos y riesgos inherentes. Para lograr la máxima rotación se procurara mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.

j. La Cooperativa debe actuar con la suficiente exigencia en cuanto a las garantías y al cumplimiento de los pagos, esto implica la preferencia de garantías reales, la amortización de los pagos, esto implica la preferencia de garantías reales, la amortización mediante las deducciones de los roles de pago para quienes sean empleados y la vigencia de los seguros de las garantías aceptadas, cuando el caso lo amerite. Para la aceptación de garantías personales, se debe evaluar la capacidad de pago del a los garantes y sus cónyuges, previniendo que eventualmente se podría recurrir a ellos para la recuperación de la obligación. Para esto se tomaran en consideración las obligaciones directas que los garantes tengan, más las que en ese momento estarían contrayendo.



k. Los créditos concedidos deberán garantizar su retorno para continuar el ciclo multiplicado que beneficie a un mayor número de asociados, basándose en el principio crediticio que señala que un crédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítico, oportuna y eficiente.

l. Debe contenerse un plazo de prórroga de 15 días para cancelar una o más cuotas vencidas cuando la forma de pago es mensual y de 30 días cuando es el pago trimestral o mayor.

m. La Cooperativa deberá dar al sujeto de crédito facilidades de pago a las originalmente pactadas en los pagarés o contrato de préstamos de una o más obligaciones, que por diversos motivos no ha podido cumplir con las obligaciones de pago.

n. Se deberá en casos excepcionales realizar la renovación de un crédito por un nuevo a un plazo igual o distinto por menor importe de capacidad original.

CAPÍTULO II

AUTORIDADES CREDITICIAS Y NIVELES DE APROBACION

Art. 5.- Consideraciones generales

La máxima autoridad de la política crediticia es la Gerencia General, toda otra autoridad es nombrada por este en función de delegación. Las autoridades de crédito delegadas son:

- Comité de crédito nacional
- Comités de crédito locales

Estos comités reciben la delegación de la Gerencia General para aprobar créditos de acuerdo a las políticas crediticias vigentes que están emitidas por la misma Gerencia General cuadro de políticas crediticias, en este Sistema de control interno y de más reglamentos que se elaboren para este fin.



Las aprobación de una operación de créditos deberá ser autorizado por mínimo dos funcionarios de los comités, además deberá contar con la recomendación del asesor de crédito responsable de la relación crediticia con el socio.

El único organismo facultado para tomar decisiones que no contemplen las políticas vigentes será el Consejo de Administración.

Art. 6.- Conformación

a. Se integrara un Comité de Crédito Nacional, de carácter técnico dentro de la estructura de la Cooperativa y estará integrado por:

Principales:

- Gerente General (Presidente)
- Gerente de Sucursal (Secretario del comité)
- Asesor de Crédito (informante)

El monto de aprobación de este Comité es de US \$ 5.000,01 en adelante para cada solicitud de crédito.

b. Se integrara un comité de Crédito en cada sucursal, de carácter técnico dentro de la estructura de la Cooperativa y estará integrado por:

Principales:

- Gerente de Sucursal (Presidente)
- Jefe de Crédito
- Asesor de Crédito (Secretario del comité)
- Auxiliar (informante)

El monto máximo de aprobación de este Comité es de US \$ 500, 00 para cada solicitud de crédito.



Art. 7.- Responsabilidades de los Comités de Crédito

- a. Mantener una conducta ética
- b. Cumplir y hacer que se cumplan todos los requisitos legales (internos y externos)
- c. Seguir las Políticas y procedimientos establecidos
- d. Respetar y mantener el carácter confidencial de la información
- e. Mantener la objetividad en su análisis
- f. Autorizar con su firma cada una de las operaciones de crédito propuestas
- g. Mantener un libro de actas, con firmas de responsabilidad, en el que se detallen todos los créditos aprobados.
- h. Entregar al Departamento de Crédito en forma inmediata las solicitudes de crédito resueltas y demás documentos necesarios para su respectivo trámite.

Art. 8.- Autorización de excepciones

Todo excepción a la políticas de crédito aprobados por la Gerencia General que no se refiere a tasas, comisiones, servicios o montos máximos podrá ser aprobada únicamente por el comité de Crédito Nacional.

Art. 9.- Reuniones y constancias de sus actuaciones

Los Comités de Crédito se reunirán de acuerdo a las necesidades de aprobación de operaciones (al menos una vez a la semana), los días de reunión deberán ser notificados oportunamente (mínimo con 24 horas de anticipación).

Art. 10.- Carácter confidencial de las actualizaciones y decisiones

Tanto las actualizaciones como las decisiones del Comité de Crédito Nacional como de Sucursales son de estricto carácter confidencial y en consecuencia solamente pueden ser divulgadas a través de los canales propios de la Cooperativa los Organismos o personas a quienes compete conocerlas.

Esta misma norma se aplica a las personas que integran los Comités de crédito.



Para efecto de información a los socios sobre el resultado de sus solicitudes de crédito, estas serán comunicadas a través de los Asesores de Créditos o el Jefe Crédito, con base en las constancias escritas en las respectivas actas del Comité de Crédito.

CAPÍTULO III

DE LA ADMINISTRACION DE CRÉDITO

Art. 11.- Consideraciones Generales

El cumplimiento de esta política le corresponde al Gerente General, Gerente de Sucursal, Jefes de crédito, asesores de crédito y todo el personal que por sus funciones esté involucrado en las actividades de créditos.

La administración de las actividades crediticias será supervisada por el jefe de crédito, para cumplir con este propósito debe formular y mantener procedimientos idóneos para la realización de las actividades crediticias.

Art. 12.- Políticas de administración de crédito

La administración del crédito se sujetara a las siguientes políticas:

a. Reputación y Activos del Socio

Es política de la Cooperativa otorgar créditos solamente a clientes de buena reputación financieramente comprobados. Los socios deberán presentar referencias crediticias a fin de demostrar su calificación para recibir crédito, acompañados con información adicional sobre sus antecedentes para verificar su reputación. Los resultados de estas investigaciones deberán ser documentadas en la carpeta de crédito.



La cantidad de información necesaria para demostrar la reputación de cada socio variara caso a caso según lo consideren el asesor de crédito y los demás funcionarios que analicen el crédito. Sin embargo es obligatoria la historia crediticia de todos los socios.

La reputación y condición financiera de todo solicitante de préstamo y de sus garantes, si los hubiere, deberán ser analizadas por los funcionarios de crédito para determinar su capacidad de pago que conlleve a satisfacer oportuna y prontamente cualquier obligación de crédito contraída.

Es política de la cooperativa que el valor de todo inmueble que se acepte como garantía de un crédito este respaldado por un avalúo autorizado por un perito. Todo avalúo debe ser efectuado gastos de los avalúos y sus revisiones.

b. Destino del Crédito

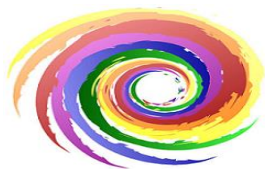
Todo crédito tendrá un objetivo específico expresado detalladamente. El solicitante deberá expresar el destino de la solicitud de crédito validar el objetivo del crédito solicitado y verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo.

El funcionario de crédito terminará si el crédito pretendido es para fines productivos y si será de probable beneficio para el prestatario.

c. Fuentes de Repago

Todos los créditos serán otorgados en efectivo, en el entendido de que serán reembolsados en efectivo. Por lo tanto:

- Deben identificarse las fuentes de generación de análisis de la capacidad de pago.
- Debe existir una definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente por escrito (análisis financiero) antes de la aprobación de crédito.



- El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista en relación con las fuentes de efectivo del socio y con las políticas de crédito de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KICHWAS.
- Para el cumplimiento de los objetivos descritos, a más de lo solicitado y verificado en la solicitud de crédito, se incluirá en el informe de crédito un análisis económico financiero mínimo.

ANÁLISIS FINANCIERO

ÍNDICE LÍQUIDEZ

Razón Corriente	$\frac{\text{Activos Corriente}}{\text{Pasivos corrientes}}$
Prueba Acida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Capital d Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$

INDICE DE ENDEUDAMIENTO

Endeudamiento neto	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
Endeudamiento a corto plazo	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivos Totales}}$

Tasa Real = Tasa Efectiva – Tasa inflación (anual)



Art. 13.- Frecuencia de cobro de interés

Los intereses se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido considerando siempre que los periodos sean similares durante la vigencia de la operación de acuerdo a la temporalidad de vencimiento de la cartera (cada 30,60y 90 días) y se devengarán de acuerdo a las políticas contables vigentes, así como a la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones.

Art. 14.- Comisiones y otros Cargos

La Cooperativa no podrá cobrar las comisiones asignadas por la institución, en virtud que forman parte de la tasa de interés nominal, para considerar su valor previo a incluir en las tasas de interés, serán autorizadas por la Gerencia General, a través de las disposiciones Crediticias vigentes

Los gastos (otros cargos), ocasionados por la instrumentación, evaluación, formalización o ejecución de una facilidad crediticia serán de cuenta de prestatario y se cancelarán a los respectivos profesionales, estos valores se cancelaran a través de la entidad. Tales cargos podrán incluir entre otros:

- Por los trámites legales necesarias previos a la formalización de garantías legales.
- Por los avalúos de los bienes que se representa como garantías.
- Costos, Gastos Judiciales / extrajudiciales
- Honorarios Profesionales

El desembolso del crédito no podrá efectuarse mientras los valores mencionados no hayan sido totalmente cancelados y por ningún motivo la Cooperativa deducirá estos valores del desembolso del crédito.

Art. 15 Seguro de préstamos

Los préstamos que conceda la cooperativa deberán tener un seguro de desgravamen, este no podrá ser administrado directamente por la cooperativa, por lo que será



tercerizado a través de una compañía de seguro legalmente autorizada y controlada por la superintendencia de bancos y seguros, es obligado de la COAC hacer conocer al socio el costo de la prima seguro de desgravamen así como facilitar el trámite de cobro del seguro en caso de requerirse. Se exceptuará la cobertura de segura de desgravamen en los casos en que el comité de crédito haya aprobado operaciones a socio que por su edad no están dentro de los límites de edad aceptados por la aseguradora, en este caso el socio dejara constancia escrita de su conocimiento de no gozar este beneficio.

CAPÍTULO IV DE LAS GARANTÍAS

Art. 16 Política General

Para todas las operaciones de crédito de la Cooperativa exigirá como respaldo una garantía, pudiendo ser quirografarios, prendaria, hipotecaria, colateral en efectivo y otras permitidas por la ley.

Se considera a los garantes como prestatarios potenciales, por lo tanto, se aplicaran las mismas normas crediticias como si fuesen prestatarios principales. La capacidad de pago de estos y su reputación deben determinarse y documentarse suficientemente.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE CRÉDITO Y COBRANZA

Como mínimo se dispondrá de un estado de situación personal actualizado en el que se justifique documentalmente la pertenencia de sus activos principales, de origen de sus ingresos, sus pasivos a corto y largo plazo y su patrimonio.

Art. 17 Clases de Garantías

El Jefe de Crédito deberá asegurarse que las garantías entregadas para una operación ofrezcan una cobertura adecuada al riesgo crediticio para disponer de una



f fuente alterna de pago en caso de que no se pueda obtener este de la fuente primaria.
A continuación se detallan las principales clases de garantías de la cooperativa puede aceptar en respaldo de sus operaciones activas:

- a) Garantía sobre firmas: Constituida únicamente por la firma de una o más personas naturales o jurídicas de reconocida solvencia económica (bienes inmuebles) y moral, se instrumenta mediante la suscripción del pagaré o letra de cambio.
- b) Garantía sobre firmas: Constituidas por bienes muebles (maquinarias, electrodomésticos, equipos y vehículos) en las condiciones del préstamo se definirá si esta es con o sin desplazamiento, según su naturaleza y conforme lo determine la cooperativa de ahorro y crédito KICHWAS. Se establecerá un gravamen prendario en esta garantía y deberá ser escrito en el registro mercantil correspondiente.
- c) Garantía Hipotecaria: La constituida por bienes inmuebles hipotecario a favor de la cooperativa en primera hipoteca, debidamente inscrito en el registro de la propiedad respectivo.
- d) Documentos Colaterales: La constituida por valores monetarios en efectivo, o pagaré, letras de cambio, acciones, bonos, cédulas hipotecarias o cheques precalificados pagaderos a la vista.
- e) Garantía Fiduciaria: Constituida por títulos valores abalizados por una institución financiera pública o privada de reconocida solvencia, así como acciones emitidas por empresas privadas (sociedades anónimas) de gran aceptación en el mercado de valores.

Art. 18.- Avalúo de garantía

Previo a la aceptación de una garantía prendario o hipotecario se debe proceder a realizar el avalúo de la misma. Dicho avalúo debe ser efectuado por personas profesionales debidamente calificado y acreditado quien deberá ser designado previamente por la Gerencia General.



Los informes de los avalúos deben ser entregados a la cooperativa sin que los mismos sean de conocimiento del prestatario, además quedan sujetos a revisión por parte de la cooperativa si así se considera necesaria.

Los costos incurridos por los avalúos serán cubiertos en su totalidad por los socios previa concesión del crédito, y serán cobrados por la cooperativa vía débito a la cuenta del socio con su autorización para posteriormente ser cancelado al perito evaluador.

Se mantendrá en la carpeta de crédito del socio una copia del avalúo de los bienes recibidos en garantía, actualizados por lo menos una vez cada año.

Art. 19.- Márgenes Crediticios

A continuación se exponen los topes crediticios que aplicara la cooperativa, según el avalúo de cada clase de garantía real, sin que esta lista tenga carácter exhaustivo:

Créditos normales (A).- Aquellos préstamos sin problemas, que no presentan dudas respecto a su recuperación dentro de los términos y condiciones originales establecidos. Existe un cumplimiento exacto del plan de pagos, las garantías están vigentes y custodiadas adecuadamente, maneja debidamente sus cuentas dentro y fuera de la cooperativa, administra debidamente sus ingresos acordes a su actividad económico y no posee problemas laborales.

Créditos Problemas Potenciales (B).- Es un préstamo de riesgo satisfactorio aunque demuestra ciertas debilidades estructurales, o bien el préstamo sufre una tendencia financiera adversa temporal que hace que el préstamo sea solo marginalmente satisfactorio. Aunque cumple con el plan de pagos y sus garantías se encuentren vigentes, por varias ocasiones ha pedido renovación frecuente o el plan de pagos lo ha realizado con cierta morosidad dada su liquidez temporal.



Créditos Con Problemas Agudos (C).- Son aquellas cuyo pago normal se ve amenazado por tendencias muy desfavorables o sucesos de naturaleza financiera administrativa, económica o del medio, o por debilidades importantes de la garantía. No se espera que haya pérdida pero si existe la posibilidad de tener que reestructurar la operación original a un plazo original mayor ha incumplido con por lo menos el 25% de su plan de pagos, su morosidad llega a 90 días.

Crédito de dudosa Recuperación (D).- Son los prestamos cuya recuperación es poca probable, según los últimos reportes, por lo tanto se espera que un montón aún no determinado de su capital se puede perder.

Créditos perdidas (E).- se considera a las operaciones de créditos consideradas incobrables por que ha existido incumplimiento permanente y total del plan de pagos, inexistencia y desaparición de garantías. Situación de quiebra o de insolvencia del deudor o de desaparición del deudor, garante y conyugues, su morosidad ha sobrepasado los 360 días.

De acuerdo a la clasificación, del asesor realizara las siguientes actividades para la recuperación de la carta por cobrar

a. Llamada telefónica recordatorio

Por lo menos con tres días laborables antes del vencimiento del dividendo ,el auxiliar de crédito responsable llamara telefónicamente al socio para recordar la obligación que esta por vencer , debiendo dejar constancia de sus comunicaciones en el listado correspondiente .

b. Llamada telefónica , visita al sitio de trabajo o visita al hogar

A partir de primer día de vencimiento una cuota, nuevamente se contactara telefónicamente o por visita personal al prestarlo notificándole el atraso, utilizando a forma No.1, al quinto día se deberá entregar la notificación para dejar evidencia escrita de la gestión de cobranza o efectuada.



c. Cobranza judicial.

Una vez agotada la etapa anterior y expirada el plazo no mayor a 10 días, otorgado en la etapa cobro extrajudicial, se deberá realizar la demanda.

Art. 20.- Control de la gestión del abogado externo.

Las actividades del cobro judicial son formas anormales de recaudar una obligación, ciertas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a calidad de lo encargada y mandado conferido.

Para esto el Jefe de crédito deberá realizar lo siguiente:

- Solicitar a los abogados externos informes periódicos (al menos una vez a la semana) en los que se detallen el estado de cada una de los casos en proceso de recuperación.
- Realizar reuniones periódicas(al menos una vez a la semana) con los abogados externos y los asesores para evaluar las actividades profesionales y los avances de cada caso.

**CAPÍTULO V
DE LAS DACIONES EN PAGO**

Art. 21.- por medio de este mecanismo, de arreglo, el deudor y/o codeudor, ofrecen un (os) bien (es) mueble (es) de su propiedad de un tercero, con el objeto de cancelar la totalidad o parte de una o varias obligaciones. Sin embargo la dación de pago es un acto espontaneo de la persona hacia la cooperativa , el cual no debe constituirse en práctica generalizada para solucionar la recuperación de cartera vencida, sino que debe utilizar como mecanismo extremo de arreglo y que conduzca a solucionar problemas o situaciones que de uno u otro son difíciles o insolubles para la recuperación del crédito y de las obligaciones en mora por parte del deudor .



La dación de pago puede ser total o parcial, dependiendo del valor de los bienes ofrecidos y el de la deuda, pero en ningún caso se podrá entregar reembolso de excedentes a favor del deudor y se deberán cumplir los siguientes requerimientos.

- Determinación expresa por parte del deudor, mediante propuestas escritas indicando los planteamientos de la operación.
- Estimación del valor comercial de los bienes ofrecidos, mediante la realización de un avalúo de estos, efectuadas por un perito evaluador profesional designado por la institución.
- Informe del abogado encargado del cobro judicial y del jefe de crédito, donde se especifique las conveniencias o no de la operación, estado actual del proceso, recomendaciones etc.
- Documentación donde se evidencie la propiedad de los bienes, tales como escritura certificado del registrador de la propiedad o mercantil no mayor a 15 días de su expedición cuando se trate de bienes muebles, requiriendo otras pruebas complementarias como facturas de compra, para el acceso de inmuebles.
- La recepción de daciones en pago será autorizado únicamente por la gerencia general previa recomendación del comité de crédito

CAPÍTULO VI

POLÍTICA SOBRE ETICA Y CONFLICTOS DE INTERES

Art. 22.- Declaración de política general.

Esta política se aplica a cualquier operación en el cual intervenga un directivo, miembro de un comité o empleado de una cooperativa .cualquier operación de esta naturaleza puede generar un conflicto de interés real o potencial .Todas estas operaciones, crediticias o de depósitos, como proveedor de servicios financieros o en relación con cualquier otro negocio, deberán conducirse a favor de los intereses de la cooperativa y nunca a favor del interés personal en menos de la cooperativa.

Art. 23.-Revelación de Conflictos de Intereses Existentes y Potenciales



La lealtad de la cooperativa es un elemento esencial de las obligaciones básicas de los directivos, miembros de los comités y empleados de la cooperativa **LEALTAD:** Entendida en su concepto más amplio consiste en obrar de buena fe, lo cual se basa en la observación de una conducta ética en lo profesional y lo personal. Ningún directivo, miembro del comité o en paleado debe verse involucrado con interés anti-éticos o que compitan con los de la cooperativa

CONFIDENCIALIDAD: En el manejo de recursos económicos, se requiere de la más absoluta confidencialidad de las operaciones e información que Directivos, miembros de comités o empleado conozcan sobre los socios, **quedando prohibido divulgar datos a menos que** estos sean solicitados por autoridad judicial e institucional directamente a la gerencia general, de la COAC.

Art. 24.- Formas de evitar Conflicto de interés

A fin de cumplir con el concepto de lealtad a la cooperativa y su elemento implícito de la buena fe, es muy importante que se evite cualquier conflicto de intereses o incluso, la apariencia de que existe. Es posible que un directivo, miembro de un comité o empleado participe en una operación mercantil perfectamente legítima que, directa o indirectamente, involucre a la cooperativa sin embargo, sin tal operación parece ser beneficiosa para la persona involucrada y posiblemente perjudicial para la cooperativa, fácilmente puede conducir a malas interpretaciones, ser un mal ejemplo para los empleados, despertar una reacción negativa de los socios y ocasionar un gasto de tiempo y dinero a fin de explicar la situación. Dada su responsabilidad fiduciaria todos los **directivos y funcionarios están en la obligación de evitar cualquier actividad que podría ser negativamente interpretada.**

Art. 25.- De la concesión de créditos a empleados y socios fundadores

Con el propósito de que empleados y socios fundadores de la institución accedan a créditos como socios de la institución:



- a) Para empleados, tener un tiempo de servicios de por lo menos un año consecutivo en la COAC.
- b) La aprobación de estos créditos la realiza únicamente el Comité Nacional y Gerente General.
- c) La base imputada para acceder al préstamo será de 10x1
- d) De acuerdo al análisis de la capacidad de pago se otorgara el crédito cuidando que las cuotas no superen el 30% del ingreso libre de gastos que el servidor reciba de la cooperativa.
- e) La tasa de interés preferencial será menos el de 18 puntos menos a la tasa vigente.
- f) No se aceptaran garantes entre compañeros de trabajo.

Cabe indicar que durante todo el proceso de tramitación, análisis y a aprobación del crédito no tiene preferencia alguna, debiendo seguir el trámite regular.

Art. 26.-Restricciones sobre la Recepción de Objetos de Carbono

Es frecuente que un socio existente o potencial obsequie ofrezca a un Directivo, miembro de un Comité o empleado un objeto de valor. El obsequio puede variar y significado desde un pequeño gesto de buena voluntad, como una botella de licor hasta algo tan serio como un intento de sobornarnos a cambio de la consideración favorable de un crédito.

Se prohíbe que un directivo, miembro de comité o empleado acepte cualquier obsequio como garantía servicio de la Cooperativa o la concentración de términos o condiciones especiales.

Art.- 27 Avalúos

Cuando se trate de transacciones con prenda mercantil o hipoteca, debe contratarse los servicios de un evaluador técnico calificado, que no tenga vinculación de ninguna naturaleza con el solicitante y a que su vez desconozca su monto de la posible transacción Crediticia.



Art. 28.- Escrituración y Cobranza Judicial

La cooperativa deberá contratar los abogados (internos o externos) con altos principios éticos, para la elaboración de cualquier escritura o documento con el cual se formalice un crédito y no deberá existir ningún nexo de familiaridad o afinidad entre el beneficiario y el abogado seleccionado, igual requisito deberá ser cumplido cuando se trate de cobro o ejecución judicial

Art. 29.- Liquidación de activos

Los activos recuperados por la cooperativa en dación de pago o a la vez de remate, deberá ser convertidos en activos líquidos siguiendo un procedimiento transparente definido para el efecto. Es indispensable la realización de un evaluó técnico y la asignación de un precio de mercado que no reste los intereses de la cooperativa, estos activos de no venderse externamente, podrán ser vendidos a directivos, miembros del comité, empleados o parientes de estos.

CAPÍTULO VII
DEL PROCESO DEL CRÉDITO

Art.- 30 Entrega de información

Para dar atención a los posibles jueces de crédito, la cooperativa deberá ofrecer en el sitio más visible la información mínima necesaria en medios audiovisuales y también personalizados, sobre los productos que dispone en área de créditos. La información general debe contener como mínimo (tipos de crédito, montos, plazos, requisitos, encajes, tasas de interés, costos financieros, etc.)

Art. 31.- Recepción de Solicitud

Una vez que el futuro sujeto de crédito conoce los requisitos, debe acercarse al auxiliar de crédito que la cooperativa asignará para el efecto en la matriz como en



las Sucursales y Agencias, quien receptorá las solicitudes, las verificara y revisará si han sido llenados adecuadamente.

Art. 32.- Canalización de la Solicitud

Receptada la solicitud de auxiliar hasta el asesor de crédito para que previo contacto con el socio, realice la inspección correspondiente.

Art. 33.- Entrevista de Asesor de Crédito con el Solicitante

La entrevista personal permite:

- Establecer una relación personalizada con el socio,
- Ampliar la información sobre el prestatario que no conteste en la solicitud en forma verbal y visual.
- Identificar la frecuencia de los ingresos del socio y garante
- Orientar al socio sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

Cuando el Asesor de Crédito lo considere pertinente podrá llevara a cabo una entrevista adicional con el solicitante para ratificar los términos y condiciones en que ha sido propuesta las facilidades crediticia; si está totalmente de acuerdo con los términos y condiciones del crédito propuesto, pudiendo agregar sus comentarios basados en la información recibida, lo cual no lo exime de la responsabilidad de conocer bien al sujeto.

Art. 34.- Remisión de las propuestas crediticias a las instancias superiores

Una vez que el Asesor de Crédito haya verificado las solicitudes mediante la inspección, entrevista y confirmación de datos a través del teléfono, internet (central de riesgo, buros de crédito) u otros medios de verificación y sustentado su análisis en un estudio financiero técnico mínimo, deberá someterlas a la instancia superiores de aprobación (comité de crédito nacional), según sea el caso.



Toda la información en la documentación crediticia, debe ser correcta y clara, para lo cual el asesor de crédito es el responsable del contenido y seguridad de esta. Adicionalmente agregara otro si la hubiera para contribuir a dar mejores elementos de juicio para resolver objetivamente, también deberá constar sus recomendaciones que considere pertinentes presentara a nivel correspondiente para su resolución.

Art. 35.- Propósito del análisis

Es el de establecer la solvencia económica y moral del cliente y poder tomar la decisión adecuada para su aprobación. El asesor de crédito o quien haga sus veces es el responsable de esta función.

El análisis de crédito es necesario interpretar con objetividad la consistencia de:

- La solicitud de crédito,
- La entrevista personal,
- El destino de crédito, y
- El perfil crediticio.

Art. 36.- El Análisis de la solicitud de crédito

Los factores a tomar en cuenta al respecto son:

a. Carácter

Con el carácter se determina la estabilidad y cumplimiento del prestatario de sus diversos compromisos personales. Estos indicadores se refieren a:

- Estabilidad de residencia (propia arrenda),
- Estabilidad laboral o experiencia profesional,
- Experiencia crediticia con la Cooperativa,
- Referencia de créditos comerciales o de otras instituciones financieras,



- Referencia de movimiento de cuentas corrientes, de ahorros e inversiones si las tuviere,
- Referencia de tarjetas de crédito, si las tuviere, y
- Referencia de tipo personal.

Capacidad de pago

Entendida como la capacidad que tiene el socio para cubrir todas las obligaciones financieras adquiridas, constituyéndose en uno de los principales elementos para tomar la resolución de otorgarle o no el préstamo.

Los indicadores que sirven a medir la capacidad de pago actual y futura del cliente comprenden:

- Ingresos familiares mensuales (sueldo, alquiler, intereses, honorarios, comisiones, bonificaciones, utilidades personales, comerciales y empresariales, etc.),
- Relación entre los ingresos y el total de los gastos familiares (alimentación, educación, salud, vestido, vivienda, transporte, servicios, pagos de deudas generales y a instituciones financieras, misceláneos) Si la relación (gastos totales netos / ingresos totales netos) es de un 70% o menos, indica que los capitales de pago para atender nuevos compromisos es de al menos 30% lo cual se constituye en un relación aceptable.

La Cooperativa está expuesta a recibir información distorsionada sobre los ingresos y gastos, es necesario que cuenten con estadísticas de gastos promedio por unidad familiar según el número de miembros de la misma de acuerdo a la ciudad, cantón o provincia en que opere (esto para la matriz, sucursales). Para el caso de los ingresos, se atenderá con suficiente acuciosidad de los respectivos documentos de respaldo. Con esta información podrá compararse adecuadamente con la subintrada en la solicitud respectiva, en la entrevista hacer aclaraciones, reservándose el derecho de utilizar otros medios con idóneos para verificar la información



entregada, pudiendo rechazar la sociedad que considere haya sido entregada con datos fuera de la relación.

b. Capital (Respaldo Patrimonial)

Del patrimonio del socio, se deberá separar a aquellos que esté libre de todo gravamen, puesto que ofrece un mayor respaldo de la Cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del sujeto de crédito.

Colateral (garantía)

Colateral es la fuente de pago que el solicitante pone a consideración de la Cooperativa.

El jefe de crédito o la persona que haga el análisis respectivo deberán determinar, según la naturaleza del riesgo de crédito la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al momento requerido.

d. Coyuntura Económica

Para tener una visión más clara de la recuperación del préstamo es necesario conocer el entorno económico en que se desenvuelve o desenvolverá el socio, para lo cual será necesario instruirse adecuadamente la información económica de los sectores productiva en donde opera los asociados para saber si existe o hay posibilidades de recesión en el sector específico.

Indicadores básicos, tasa de intereses referenciales, ingresos per capital, salario, empleo, crecimiento económico nacional y sectorial y entre otros, deberán ser considerados para determinar el posible escenario en que desarrollara sus actividades el sujeto de crédito.

A demás se debe considerar también factores extremos como caída en los precio internacionales y barreras arancelarios o internos como eliminación de los subsidios



a los insumos, nuevos impuestos, recesión económica, emigración, exceso de lluvias, sequías, plagas, apagones, desastres naturales, etc.

Art. 37.- Evaluación de la Solicitud y Verificación de Cifras

La solicitud será sometida a una revisión y evaluación de factibilidad, verificando las cifras tanto de ahorros como de obligaciones directas y contingentes con la cooperativa, así como la experiencia crediticia dentro y fuera de la cooperativa, sin perjuicio de la verificación de los datos personales, referencias personales y demás información presentada. Así mismo se deberá evaluar y verificar la información de los garantes y conyugues.

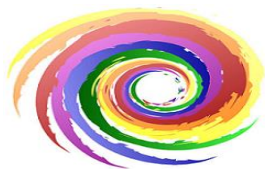
Art. 38.- Análisis técnico

Toda solicitud deberá ser sometida a un análisis técnico, basada especialmente en la solvencia moral y la capacidad de pago del solicitante y cuando sean montos en las cuales la cooperativa se involucre en un riesgo mayor, deberá profundizarse en el análisis de sensibilidad, de coyuntura económica y de costo- beneficio, de manera primordial verificado el nivel de endeudamiento en la COAC como en otras instituciones financieras y comerciales, la liquidez neta disponible para honrar la obligación a efectuarse y el patrimonio con que dispone el sujeto de crédito para responder a situaciones contingentes con la Cooperativa.

Para el análisis técnico es importante ayudarse de herramientas e información disponible en bases de datos propias y externas, por ejemplo Central de Riesgos, Buros de crédito, Indicadores Financieros y si el caso lo amerita Flujos de Fondos futuro de al menos el periodo similar a la de la obligación, basado en las leyes regulaciones y normas internacionales, nacionales, locales e Institucionales.

Art. 39 Resolución

En cualquiera de los niveles, se emitirá una resolución que contenga todos los elementos de crédito y la firma de representación del organismo (Jefe de Crédito,



Comités) que aprueba esta servirá a la parte operativa que procesa el desembolso, como autorización para proceder conforme a la resolución.

Art. 40.- Remisión de las Sociedades

Toda transacción crediticia, deberá enviarse con sus evaluaciones técnicas y recomendaciones al nivel respectivo y este a su vez aprobada o negada con sus comentarios de sustentación y la firma d responsabilidad final.

Art. 41.- Notificación al Solicitante

Inmediatamente que una resolución ha sido emitido y notificado al Departamento de Crédito, este entregara al asesor responsable para que inmediatamente notifique lo resuelto al solicitante, usando para ello la vía más rápida posible.

Art. 42.- Formalización y desembolso

La formalización del crédito en su parte operativa esta detallada en los capítulos XIII, XVI y XV de este Sistema de control interno.

CAPÍTULO VIII

DE LAS POLÍTICAS DE MORA Y CASTIGO DE CRÉDITOS

Art. 43.- Mora: es el atraso en el cumplimiento del plan de pagos, de capital o intereses. Para el caso de los créditos pagaderos en cuotas, la mora se cuenta desde el día siguiente del vencimiento de la primera cuota atrasada y se considera como vencido el saldo total de la primera cuota atrasada y se considere como vencido el saldo total de la operación.

Art. 44.- Políticas de mora: Un préstamo cae en mora cuando no se ha cancelado totalmente un dividendo (capital e interés) o la totalidad del crédito. En este caso, se aplican las siguientes políticas:



- La Cooperativa no efectuara ningún desembolso a un prestatario que se encuentre en mora.
- La Cooperativa adicionara a la tasa de interés del préstamo, un recargo igual al máximo permitido por la ley, aplica sobre el capital pendiente del pago, en todos los casos penalización por mora quedara expresamente señalada en los pagarés o contratos de crédito.
- Es personalidad del Jefe de Crédito así como el Asesor de Crédito realizar las negociaciones en los prestatarios tendientes a evitar, reducir/ o eliminar la mora existente. A demás realizaran un seguimiento exhaustivo a los términos acordados a fin de que estos se cumplan.

Art. 45.- Prelación de pago

En caso de abono o pago a créditos vencidos, el monto recuperado se aplicara en el siguiente orden de preferencia:

- a) A gastos legales honorarios profesionales y gastos de cobranza judicial y extra judicial incurridos.
- b) A impuestos causados por encontrarse en morosidad la operación.
- c) A los intereses vencidos (mora o legales) devengado.
- d) Al interés normal contractualmente acordado.
- e) Al capital, hasta tanto el capital no pagado, castigado o no, hay asido recuperado.

Art. 46.- Castigo de créditos

Todos los créditos clasificados como “perdida”, deben ser castigados una vez trascurrido el tiempo que determina la ley.

El Jefe de Crédito y el Asesor tiene la responsabilidad compartida de hacer un seguimiento continuo a cada uno de los créditos castigados, mediante reuniones periódicas con el abogado encargado de estos casos, para gestionar su recuperación, este o no dado de baja contablemente.



Art. 47.- Castigo de créditos a Personas vinculadas

Está prohibido castigar créditos concedidos a directivos, funcionarios y empleados de la cooperativa y a las personas vinculadas a ellos.

Art. 48.- Créditos a prestatarios con créditos castigados o que mantengan créditos en demanda judicial.

La Cooperativa no concederá préstamos a préstamos a deudores, garantes y conyugues que tengan créditos castigados en el sistema financiero nacional o que tengan créditos en demanda legal con alguna cantidad del sistema financiero, en tanto no regularicen dichas operaciones.

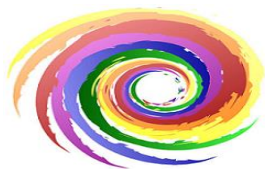
La Cooperativa utilizara para el efecto la Central de riesgo proporcionada por el Buro de información crediticia u otros organismos autorizados por los entes de control, así como con sus propias fuentes de información.

CAPÍTULO IX
DE LA CLASIFICACION DE RIESGO Y CONSTITUCION DE
PROVICIONES

Art. 49.- Consideraciones Generales

Al ser la cartera créditos el activo más importante de la Cooperativa y constituirse en la fuente principal de generación de ingresos, su evaluación y calificación se constituye en un importante indicador de la solvencia frente a los depósitos del público y otras obligaciones, considerando por lo tanto, la capacidad de generación de ingresos y la calidad de la administración de los mismo por parte de la Cooperativa.

La calificación de la cartera permite conocer el grado de la naturaleza de los diversos riesgos que la afectan y que pudieran llevar a generar pérdidas para la Cooperativa. Dentro de estos, el mayor riesgo radica en que un crédito se vuelva problemático y



no se reconozca como tal a tiempo para tomar las debidas acciones. Si se detecta un problema a tiempo, en cambio, será posible tomar las acciones adecuadas para proteger los intereses de la Cooperativa

Art. 50.- Comité de calificación de Activos de Riesgo

Los activos de riesgo de la Cooperativa será calificado periódicamente por un comité de calificación de Activos de Calificación de Riesgo integrada por no menos de tres funcionarios de alto nivel en la institución (Presidente de Consejo de Administración quien presidirá el comité, el Gerente General y el Jefe de Crédito que actúa como secretario del comité) La calificación se realiza de acuerdo a la Regulación de junta Bancaria

Art. 51.- Evaluación de Cartera

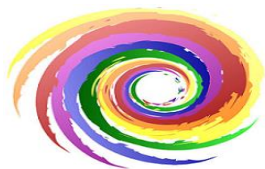
La cartera de crédito sujeta a evaluación comprende el 100% de los créditos. Tanto como directos o indigentes, vigentes o vencidos. La Cooperativa debe mantener procedimientos que aseguren la evaluación trimestral de la cartera de créditos, de manera que la calificación este actualizado.

Art. 52.- Frecuencia de Evaluación de cartera

La calificación de cartera de créditos incluye el nivel de provisiones, será aprobada trimestralmente por el comité de calificaciones de activos de riesgo, considerado los saldos bajo el criterio de cartera afectada (vencida), con corte de 31 de Marzo, 30 de Junio, 30 de Septiembre y 31 de Diciembre de cada año y será puesto en conocimiento y aprobación de Gerencia General.

ART. 53.- Calificación de Activos

La calificación de créditos en la institución se la realizara con base a lo que dispone el Art. 1 de la sección II del capítulo I Subtitulo II de la calificación de activos de



riesgo y constitución de provisiones de la Codificación de Resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Seguros y la Junta Bancaria.

Art. 54.- Constitución de Provisiones

Todas las entidades financieras debe mantener provisiones contra posibles pérdidas derivadas de sus actividades de riesgo por lo que los elementos generales que deberán tomarse en cuenta para indicar los rangos de requerimiento de provisiones serán de acuerdo Art.1 de la Sección II del capítulo I Subtítulo II de la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones de la Codificación de Resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta Bancaria.

CAPÍTULO X DE LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Art. 55.- Políticas en la Concesión de Créditos

Todos los involucrados deberán en todo momento observar las siguientes políticas institucionales al conceder los créditos:

- a) En el primer crédito es obligatorio el realizar el proceso de inspección y verificación.
 - b) Es obligación del asesor de crédito el mantener completa y actualizada la carpeta del socio (al menos una vez al año).
- Que tenga un patrimonio superior en dos veces como mínimo a la cuantía del crédito solicitado.
 - Que su actividad genere ingresos ciertos y comprobados permanentes.
 - Que represente su representación legal.
 - Que provean información financiera auditada suficiente para el análisis correspondiente.



- Presentar copia de escritura pública o documento que formalice su situación jurídica.
- c) Asociaciones. Corporaciones, Iglesia o grupos Religiosos, Clubes, Sindicatos
- Solicitud debidamente llena y firmada por el representante legal mismo que será responsable directo del crédito.
 - Estatutos aprobados y registrados. Nombramientos (actualizados) o actas certificadas por el Secretario de la Asamblea.
 - Copias de la Cedula de Ciudadanía y Papeletas de Votación de los Representantes Legales y otras firmas autorizadas. Registro Único de Contribuyentes.
 - Balances de los tres años Económicos.
 - Convenio de seguimiento y fortalecimiento institucional, para evitar desvíos de fondos, debilidad institucional, competencia desleal, entre la Cooperativa y la organización solicitante.
 - Que ofrezcan garantías satisfactorias de acuerdo al monto solicitado.

Art. 56.- Destinos de crédito

Entre los destinos de crédito más importante que opera la Cooperativa:

Consumos y uso personal

Servirá para la adquisición de bienes muebles y servicios, siempre que se adquiera bajo condicionamiento legamente establecido ejemplo compra de electrodomésticos, viajes, estudios, atención médica, etc.

Los montos piso y techo se establecerán de acuerdo a las regulaciones de las entidades de control.

Comercio

Para la adquisición de bienes destinados a la intermediación mercantil, además se clasificarán en esta categoría los créditos para transporte ejemplo. Compra de mercadería e inventario.



Microempresas

Para el financiamiento de la capital de trabajo o adquisición de bienes de capital u otros activos en actividades en producción en pequeña escala. (Ej. Zapatería, sastrería, talleres artesanal, etc.)

Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad del pago del solicitante. Así como los riesgos a los que el prestatario se puede enfrentar en el transcurso de sus actividades micros empresariales.

Para el financiamiento de compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles de propiedad del prestatario y su conyugue.

Pequeña y mediana industria

Servirá para el financiamiento de actividades de producción más tecnificadas .con mayor cantidad de personal y equipo (ej. fabricación de textiles, metalmecánico, curtiembres, fabricantes de calzado, etc.)

Agrícola y pecuaria

Para la adquisición de insumos, maquinarias agrícolas y financiamiento de capital de trabajo .ej. La adquisición de equipos de riesgos, fumigadoras

La COAC aplicara la siguiente denominación de los créditos des acuerdo al destino, monto, plazo, destino y garantía en base a la siguiente tabla

ART. 57 Ampliaciones de pazos, Renovaciones y renegociaciones de crédito

Ampliaciones de plazos.- esta se produce cuando el socio solicita un tiempo mayor a lo estipulado originalmente, sin que se modifiquen las condiciones del préstamo inicial. Se concederá una ampliación de un plazo para cancelar una cuota el saldo de la deuda cuando se haya demostrado que el socio ha hecho todos los intentos por



cumplir sus compromisos pero que por circunstancias ajenas a su voluntad no le ha sido posible.

- Calamidad doméstica, enfermedad desastres naturales, fallecimiento y recesión económica
- Las ampliaciones del plazo se otorgan previo análisis del comité Nacional.
- Las ampliaciones del plazo no sean mayores de 50% con respecto al plazo original.
- El acuerdo del plazo estará sustentado por un documento por escrito en el que el socio solicita y la instancia autorizada a prueba
- La ampliación del plazo no involucra ningún condona miento de intereses (mora normal) únicamente significa la suspensión de los procesos normales de cobranza, esto es notificaciones judiciales y extrajudiciales.

En caso de que el socio no cumpla con el compromiso de ampliación de plazo, deberá automáticamente proceder con los trámites legales para la recuperación de la deuda.

Renovación del préstamo.- se entiende por renovación el que se concede el socio cuando termino el plazo para cancelar su préstamo, sin embargo no cancelado en su totalidad el anterior.

Puede renovarse un préstamo cuando:

- a.- El socio mínimo el 50% de las cuotas en forma normal.
- b.- Es un socio considerado como especial.

La renovación del préstamo implica:

- Concretar un nuevo préstamo con un nuevo plazo
- Acceder en forma automática a un préstamo por un monto que permita completar el valor aprobado por el comité de crédito, bajo las mismas condiciones anteriores de plazo, garantías y formas de pago, si fuese el caso.



- Al renovar un préstamo, se da por cancelado el anterior y se crea una nueva y única obligación.

REQUISITOS:

- El asesor de crédito elaborara una nueva solicitud y en la hoja de resumen deberá especificar la razón de la renovación del crédito, el mismo que será sometido a la aprobación del comité de crédito.
- Actualizarlos documentos necesarios.

ESTRUCTURA- RENEGOCIACIÓN DE UNA DEUDA:

- Se entiende por negociación de una deuda cuando a pesar de haber recurrido a las diversas instancias de cobro, no fue posible recuperar los valores, y cuando se ha evidenciado que la microempresa ha pasado por dificultades que no lo han permitido cumplir con sus obligaciones, siendo este un mecanismo que facilite la recuperación de la deuda.

SE PROCEDE A RENEGOCIAR LA DEUDA

- El cliente lo solicite por escrito, indicando el no poder cancelar regularmente las cuotas.
- Los ingresos de la microempresa no permiten la cancelación de las cuotas de pago fijadas, se realiza una nueva evaluación económica y de su entorno social, emocional que la reestructuración.
- No se presentaron garantías suficientes.
- Podrá renegociarse la deuda cuando el cliente haya cancelado el valor que adeuda por intereses, gastos varios y todos los gastos incurridos en el proceso legal, si fuese el caso.
- El plazo máximo que puede renegociar es de doce meses. Si el cliente plantea otras alternativas diferentes, deberá presentar este particular al comité de créditos para su aprobación.



LA RENEGOCIACION DE UN CRÉDITO IMPLICA

- Cambio de las coordinaciones del crédito, (plazo, monto, y costo).
- Cambio de garantías para una deuda de difícil recuperación, de acuerdo a los montos fijadas en este reglamento.
- Máximo pagos cada 30 días.
- Cancelación de la deuda anterior y emisión de una nueva obligación.

Toda renegociación deberá ser Pre aprobado por el jefe de agencia y autoriza por el comité de créditos sujetándose a los trámites de un crédito normal.

CAPÍTULO XI **DE LOS CRÉDITOS DE MAYOR RIESGO**

Art. 58.- Sujetos de mayor riesgo

Para que una persona natural o jurídica sea declarada como sujeto de crédito de mayor riesgo, deberán observar los siguientes límites que lo constituirán en no sujeto de crédito.

- Crédito a socio cuya integridad u honestidad esté sujeta a deuda, o con las cuales la experiencia anterior con la Cooperativa o de cualquier otra entidad financiera no fue satisfactoria. No se podrá autorizar ninguna excepción para este tipo de socio.
- Negocios no rentables plenamente no identificados.
- Actividades ilícitas o reñidas con los principios morales, legales y buenas costumbres.
- Fabricación o procesos de productos químicos orgánicos, sustancias estupefacientes y psicotrópicas o cualquier otro tipo de producto peligrosa para la salud y medio ambiente.
- Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.
- Crédito con garantía no registrable, sobre bienes precederos, bienes litigiosos, bienes en propiedad pro indiviso, otro excesivamente riesgoso o cuya situación jurídica sea dudosa.



- Créditos que dependen fundamentalmente de un garante o avalista para su reembolso.
- Crédito a un socio que no puede o no quiere suministrar información financiera y/o referencias adecuadas.
- Créditos para fines especulativos en los mercados de dinero, de valores o de productos básicos. Créditos con un cronograma de reembolso que implique una amortización negativa.
- Créditos para financiar la construcción de viviendas, edificios u oficinas, que no presenten un adecuado plan de financiamiento para honrar la deuda.
- Créditos para financiar gastos generales y administrativos del socio.
- Créditos para financiar los costos de organización de una nueva empresa, salvo en caso de financiamiento de nuevo proyecto.
- Créditos para reestructuración de deudas existente, salvo que refinanciamiento forme parte del paquete de servicios financieros debidamente aprobados por el Comité del Crédito.
- Créditos especializados que no pueden ser supervisados adecuadamente por la Cooperativa.
- Créditos para la sustitución de capital cuando no puede ser repagados si no con recursos de otra fuente o liquidando el negocio.
- Créditos para financiar intereses sobre deudas existentes.
- Créditos garantizados por pignoración de cuentas por cobrar provenientes de la prestación de servicios (en contraste con las provenientes de la venta de un producto)
- Créditos respaldados por cartas de créditos, avales u otros compromisos de bancos que no califican por parte de la Cooperativa para recibir créditos directos.
- Créditos de descuento o préstamos con documentos en colateral que no provenga de genuinas operaciones comerciales tanto como en el país como en el exterior.
- Cuando se destine a vivienda, que el constructor no haya edificado, ni tiene capacidad de hacerlo conforme lo previsto.



- Hay amenazas de gravámenes anteriores o posteriores que se impongan sobre la propiedad hipotecada.
- Que el análisis de mercado de proyecto resulte inadecuada y que el producto o servicio sea difícil el mercader.
- Que el constructor revele que tiene insuficiencia de fondos para terminar la construcción.
- Ante cualquiera de estas situaciones es recomendable la renegociación del crédito.

Art. 59.- Criterio de Análisis

Para formarse un crédito más técnico se han los siguientes lineamientos sobre las variables a ser analizada y que pueden dar una calificación adversa como sujeto de crédito, estas serían las siguientes:

- Insuficiente número de referencias bancarias.
- Referencias de crédito inaceptables o limitadas.
- No se encuentran las fuentes de referencias de crédito.
- Historia del crédito incompleto e irregular.
- No es posible verificar el lugar de trabajo o el monto y la fuente de generación de ingresos.
- El tiempo de empleo es muy corto.
- Poca capacidad del pago para cumplir con el crédito.
- El valor de los ingresos declarados en la solicitud no corresponde a la realidad.
- Las deudas, créditos u obligaciones son excesivas en relación al ingreso totales.
- Muy poco tiempo de residencia en la localidad, o tiene una residencia temporal.
- Imposibilidad de verificar la residencia.
- La experiencia de crédito resultado desfavorable.
- Mantiene obligaciones de crédito en mora, en ejecución o con embargo.
- Se encuentra en situación de liquidación, quiebra, concurso de acreedores, suspensión de pagos.
- El valor de la garantía ofrecida no es suficiente.



CAPÍTULO XII
DE LA INFORMACION MÍNIMA SOBRE PRESTATARIOS

Art. 59 Para personas naturales (prestatarias y/o garantes)

- a) Una hoja de resumen que contenga :
- Nombres y apellidos completos.
 - Actividad u ocupación principal.
 - Estado civil y nombre del cónyuge, cuando corresponda.
 - Domicilio particular y dirección de sus oficinas o negocios si corresponde Para créditos agrícolas se deberá incluir un croquis de la ubicación de la propiedad agrícola destinada a la actividad.
- b) Copia fotostática de cedula de identidad y papeleta de votación, y de ser en caso de copia de :
- Registro mercantil.
- c) Informe jurídico actualizado de la documentación legal del prestatario, que incluye la verificación del derecho del propietario de los bienes consignados en declaración patrimonial del prestatario y/o garante, con sus cónyuges si fueren casados.
- d) Copia de la correspondencia enviada y recibida durante los dos últimos años relacionados con los créditos del cliente, incluye las solicitudes de la información requerida x esta circulación, las cuales deberán hacerse siempre por escrito.

Art .60.-Para personas jurídicas (prestatarios y garantes)

- a) Una hoja resumen que contenga :



- Nombre y razón social.
- Actividad principal y número de registro de contribuyente
- Dirección de la oficina principal y demás dependencias
- Nominas actualizadas de los socios a accionistas con participación o igual al 15 % del capital.
- Grupo (s) económico (s) en lo que está(n) vinculado(s) detallando la composición del grupo y especificando el nexo de vinculación

b) Copia fotostática de.

- Registro único de contribuyentes.
- Registro de súper intenciones de compañías.
- Informe jurídico actualizado de la documentación legal del prestatario, incluyendo documentos de constitución, institutos poderes notariados, otros.
- Copia de la correspondencia enviadas y recibidos durante los dos últimos años relacionados con los créditos del cliente, incluyendo las solicitudes de la información requerida por esta circular, las cuales deberán hacerse siempre por escrito .

Art. 61 Para personas naturales (prestarios y garantes)

- Declaración juramentada del patrimonio del prestatario y garante ,con sus cónyuges cuando el monto a desembolsar sea superior a los 5.001 dólares, donde presten:
- La relación de sus activos y sus deudas directas e indirectas, es decir deudas directas o garantías sobre obligaciones de terceros asumidas antes otras instituciones del sistema financiero u otro tipo de empresas
- El detalle de sus ingresos y egresos del último año
- Justificación de los activos declarados
- La entidad financiera deberá verificar la veracidad de la declaración patrimonial, la cual deberá ser actualizada por lo menos anualmente.



- Para empresas unipersonales legalmente constituidas y dentro de las normas tributarias vigentes , se deberá contar con:
- Balance general y estado de resultados de al menos los tres últimos periodos de gestación, los cuales deberán obtenerse dentro de los noventa días contados a partir de la fecha de cierre. La Cooperativa deberá conservar en la carpeta del socio los estados financieros de estos periodos, cuando corresponda.

Art.- 62 Para personas jurídicas (Prestatarios y garantes).

- Ultimo estado financieros previos a la solicitud de crédito. La Cooperativa deberá conservar en la carpeta de crédito estos documentos.
- Flujo de caja proyectado por el periodo de crédito, indicando supuestos adoptados para su preparación, actualizado por lo menos cada seis meses, considerando los cambios ocurridos que afecten los supuestos iniciales.
- Dictamen de auditoría externa sobre los estados financieros requeridos en el punto a). Este requerimiento se tomara en cuenta si se cumple con las regulaciones que emite la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria u Organización de Control.

Art.-63 En cada carpeta de crédito deberá constar la siguiente información:

- Copia del documento de aprobación de los créditos y/o de las notificaciones a las cláusulas contractuales de crédito anterior (renovación reestructuración, etc.)
- En la que deberá constar el importe, el plazo, forma de pago, las garantías requeridas y el objeto de crédito, así como los nombres y firmas de los aprobantes de la operación.
- Copia de los contratos u otros documentos que respalden el créditos otorgados.
- Copia de los y otros documentos que sustenten las garantías recibidas, tales como título de propiedad, pago del impuesto predial, copia de planilla de servicios básicos, matriculas de vehículo o contratos de compra venta, etc., según sea el caso.



- Copia del avalúo de bienes recibidos en garantía actualizados por lo menos cada seis meses cuando sea garantías prendarias y anualmente cuando sean de tipo hipotecario, donde además del precio estimado de venta deberá constar un cronograma de depreciación técnica esperada del bien durante la validez del crédito. Dicho avalúo deberá ser efectuado de acuerdo con las normas descritas anteriormente en este Sistema de control interno.
- Copia de las pólizas de seguros contratadas vigentes y endosadas a favor de la Cooperativa, sobre los bienes recibidos en garantía o sobre todos los bienes que respalden el crédito en forma genérica, si no existiera garantía real.
- Historial de cada crédito, identificado por código de cada operación, incluyendo destino por actividad económica, modificaciones en las condiciones originales del mismo, tales como pagos, ampliaciones de plazo, cambios en la tasa de interés, incrementos en el monto, renovaciones o reestructuraciones.
- Copia de la documentación contable de todas las operaciones relacionadas con el crédito (desembolso amortizaciones, renovaciones, etc.)
- Hoja de evaluación de los créditos del prestatario, conteniendo la calificación asignada, provisión constituida y sustentación de la misma.
- Para los créditos en ejecución se deberá contar con el informe legal.

CAPÍTULO XIII

DE LA CAPACITACION

Art. 64.- Previo al desembolso del primer préstamo, el socio deberá haber asistido a un curso de capacitación sobre el cooperativismo y las alternativas de inversiones de los recursos, además de conocer los fundamentos básicos del microcrédito.

Art. 65.- De la asistencia de eventos de capacitación

- Debe asistir a la capacitación todos los beneficiarios del préstamo y no únicamente las directivas (en caso de grupos)
- Es obligatorio la asistencia personal del beneficiario del préstamo, y solamente en caso excepcional se admitirá un representante de este.



- Es obligación de la Cooperativa realizar procesos de capacitación general sobre el sistema financiero nacional e internacional así como especificar sobre el área de créditos y cobranzas para sus colaboradores en forma periódica (al menos cada 90 días), para lo cual el Gerente articulara las gestiones necesarias para el efecto siendo obligación del empleado asistir a estos eventos en su totalidad.

CAPÍTULO XIV

DE LA CUSTODIA DE TÍTULOS DE VALORES

SESIÓN I.- De la Custodia de Pagare e Hipotecas

Art. 66.- Archivo verificara en forma diaria el listado proporcionado por al departamento de crédito donde consta los créditos desembolsados en el día y que conjuntamente con el reporte de sistema y firmas de responsabilidad se archiva.

Art. 67.- Los jefes de agencia deben tener la custodia de los pagarés y letras de que se emitan en un crédito y los auxiliares son los encargados de entregar mediante un reporte del sistema para el archivo respectivo.

Art. 68.-El jefe de agencia o encargado de archivo recibirá que lo listados estén correctos para su archivo, una vez verificados se procederá al archivo correspondiente por número de socio dentro de las carpetas que para el efecto son utilizadas en la caja fuerte respectiva.

Art .69.- La copia del listado se entregara al Jefe de Crédito con la respectiva sumilla y sello de la persona que ha recibido.

Sección II.- De la entrega de Pagare e Hipotecas a Socios

Art. 70.- El socio deberá llenar el formulario de solicitud de entrega del pagare o hipotecas en el área de créditos o servicio al cliente y se comunicara que se entregara en 48 horas laborables.



Art. 71.- Como constancia de que pagares e hipotecas salieron de custodia se dejara adjuntara el formulario con la forma correspondiente.

Sección III.- De la entrega de pagare e Hipotecas para trámite legal

Art. 72.- El jefe de crédito por medio de un memorando solicitara al jefe de agencia el pagare o hipoteca de ser el caso para el inicio del trámite legal correspondiente, el jefe de agencia deberá tener una copia del pagare o hipoteca para su custodia.

Sección IV.- De la Custodia de Cheques para Pago prestamos

Art. 73.- El jefe de crédito entregaran a jefes de agencia o la persona responsable de la custodia los cheques girados por los socios que tienen préstamos mediante el respectivo soporte para que sean custodiados en la caja fuerte, el oficial cuando solicite la devolución de un cheque esta se la hará mediante la firma de quien retira en el oficio adjunto con el que se entregó los cheques para custodia.

Sección V.- Del inventario de Pagares e Hipotecas

Art. 74.- Los inventarios de pagarés e hipotecas se los realizara en forma semestral, para lo cual se solicitará sistemas un reporte de créditos vigentes a la fecha, se procederá al cotejo del reporte facilitando por sistemas contra las carpetas de pagarés que se encuentran en la caja fuerte.

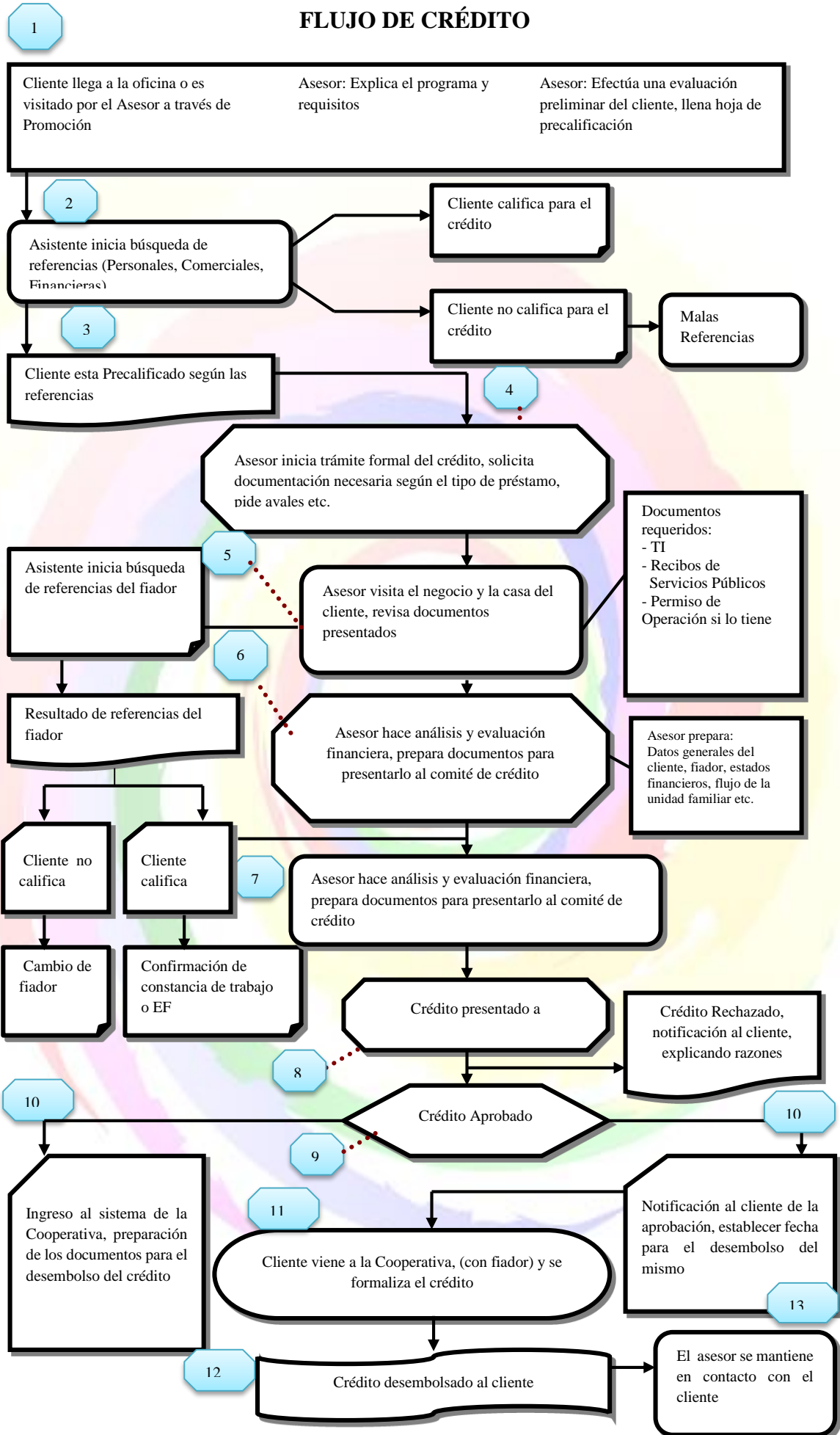
Art. 75.- El reporte facilitando por sistemas deberá contener la siguiente información: número de cuenta, nombres fecha de otorgamiento y valor otorgado.

Art. 76.- El inventario se lo realizara entre el jefe de agencia o el jefe de crédito y en caso de matriz el jefe de crédito con la persona encargada de archivo

Art. 77.- El resultado de inventario será entregado a la Gerencia general.

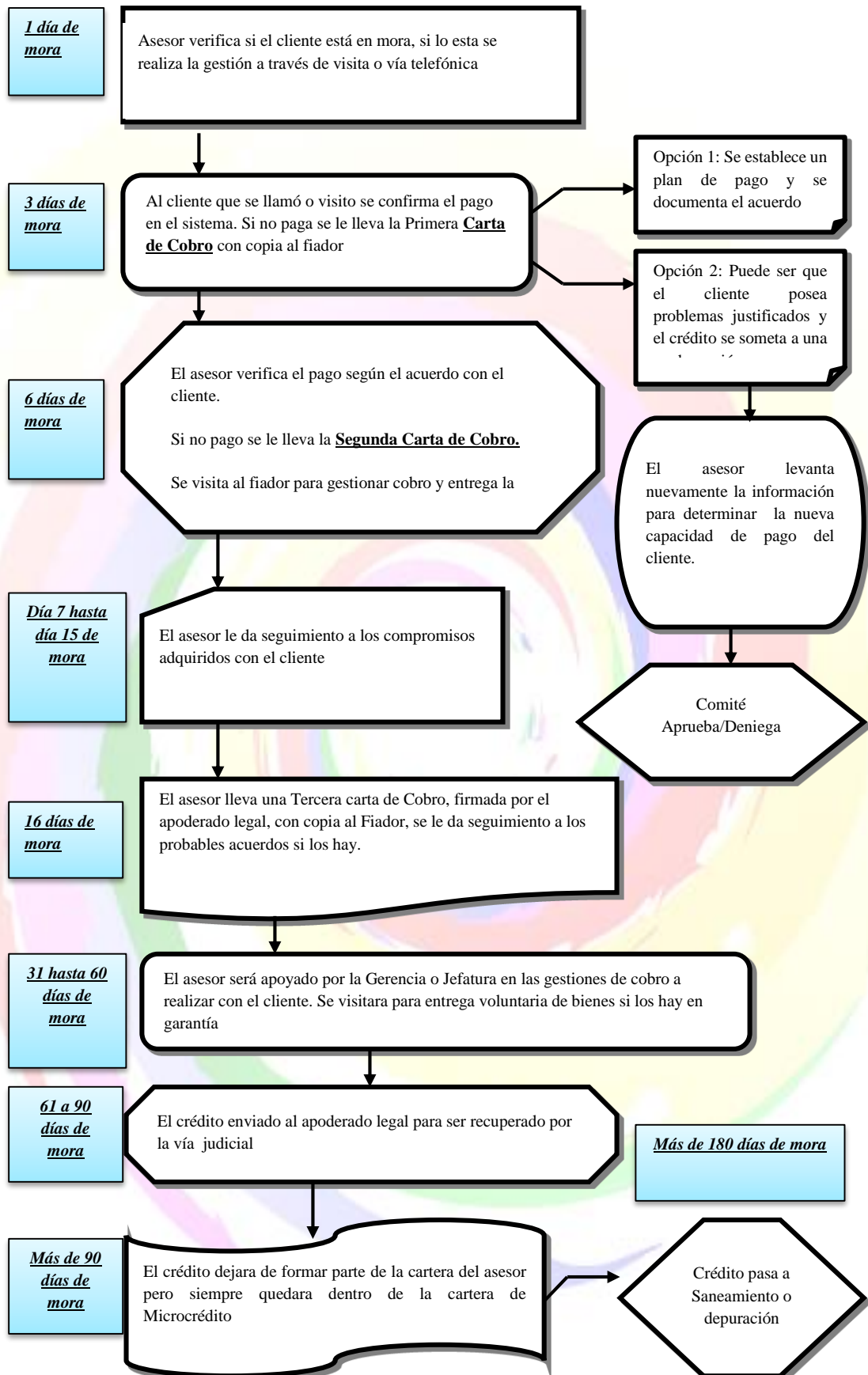


FLUJO DE CRÉDITO





FLUJO DE RECUPERACIÓN DE LA MORA





Se consideran importante determinar políticas para cada uno de los departamentos que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS” Ltda., facilitando las actividades que se desarrollen dentro de las mismas así como también ayuda a declarar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos del organismo.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Ayudar a los administradores a no repetir la información o instrucciones con la finalidad de evitar desperdicio de mano de obra y realizar revisiones administrativas constantes de esa manera poder llegar a los objetivos y metas propuestas por la entidad.

Objetivos específicos

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

A continuación presentamos las políticas para cada uno de los departamentos que cuenta la Cooperativa:



PERSONAL:

OBJETIVO

- Establecer políticas que permitan desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia al personal que labora dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS”

POLÍTICAS

- Los empleados de la Cooperativa lo conformaran solo los socios fundadores, en caso de no contar de entre los socios se dará la oportunidad a los hijos de los mismos, solo al no contar con los socios se contratara personas ajenas a la institución lo antes expuesto regirá durante los diez primeros años de funcionamiento de la entidad.

Sueldo del personal a prueba

- Al contratar a una persona a prueba percibirá el sueldo básico que actualmente es de \$340,00 más todos los beneficios de Ley.
- Todo empleado pasara por los tres meses de prueba, en caso de mostrar eficiencia y eficacia el contrato se extenderá para un año y se le afiliara al IESS de manera inmediata una vez firmado el contrato, tendrá derecho a 15 días de vacaciones por el año de servir a la entidad.

Confidencialidad

- Es obligación del empleado, una vez firmado el contrato a no revelar información confidencial de la Cooperativa a terceras personas.

Horario de entradas y salidas

- El empleado debe regirse al horario de trabajo que para el ingreso es a las 8H30 A.M. y para salir es a las 17H30 P.M. obteniendo una hora para el almuerzo.



- Todo el personal deberá colaborar en el aseo de la Cooperativa, para que de esta manera se pueda abrir las puertas al público a las 09H00 A.M.

En caso de que falte a trabajar

- El personal tendrá derecho a máximo 25 horas de permiso recuperables al año, y estos deberán ser solicitados con al menos 24 horas de anticipación, salvo casos extremos en los que se presentará la justificación pertinente.
- La inasistencia del personal que no haya solicitado permiso, será sancionada con el descuento de un valor equivalente al 20% de un día laborable.

Atrasos

- Los atrasos del personal serán sancionados con la aplicación de una multa, acordada con el personal y la gerencia.

A continuación ponemos en consideración un ejemplo:

Multa = Total Ingresos/24 días del mes/8 horas diarias/60 minutos * tiempo de atraso en minutos

$$= 400/24 = 16.67/8 = 2.08/60 = 0.035 * 15 = 0.52 \text{ USD}$$

\$ 0.52 por 15 minutos de atraso

- Todo el personal debe acoger las políticas antes expuestas de no ser así se le amonestara verbalmente 2 veces, luego se le entregara 3 memos escritos y por ultimo será despedido

Registró de control de asistencia

- Se llevara una hoja de registro de entrada y salida del personal.



Pago a los empleados

- Se entregarán documentos para que firmen la remuneración entregada mensualmente en el cuál constarán todos los datos personales.
- No se realizara pago de horas extras ya que compensaran las horas de permiso solicitadas, percibirán la remuneración que está estipulado en el contrato.
- Toda la documentación relativa a anticipos de remuneraciones, préstamos personales y otros pagos al personal que estén directamente relacionado con las remuneraciones, debe contar necesariamente con el Visto Bueno del Gerente.

CAJA

Monto para apertura caja

- El monto que se entregara a la cajera será de \$ 1500.00 el mismo que recibirá a las 8H45AM.
- Todos los fondos ingresados a caja por cualquier concepto deben ser depositados en la caja fuerte que mantiene la institución, el mismo día que ocurre la operación, no puede mantener un monto superior a los \$2000.00.

Custodio de caja

- Firmaran la cajera, custodio y contadora el documento de constancia de ingreso y egreso del dinero de caja fuerte.
- Gerencia es el responsable de la custodia de caja fuerte.
- Gerencia será el único responsable y conocedor de la clave de caja fuerte.
- El depósito o retiro de caja fuerte deberá ser realizado en presencia de las personas delegadas para ello: la contadora y la cajera.

En caso de faltar el responsable de caja

- Al no contar con el custodio de caja fuerte será la contadora quien asuma la responsabilidad temporal y en caso de pérdida o sustracción del dinero será la responsable ya que es la encargada de salvaguardar el dinero de caja fuerte.



- Para retirar el dinero de caja fuerte el custodio solicitará la presencia de la cajera y contadora y en caso de faltar uno de ellos se deberá abrir caja fuerte en presencia del delegado presente.
- Para la entrega de caja fuerte al custodio el responsable temporal deberá realizar un conteo del dinero y entregar por medio de un documento.
- Una vez que se reintegre el custodio se realizará el cambio de clave el mismo que tendrá el tiempo máximo de 24 horas contadas desde la hora de entrega del responsable (contadora) y esta será únicamente de conocimiento del custodio.

CAJA CHICA

Manejo

Responsable del monto

- El encargado de Contabilidad, será el único responsable de administrar correctamente el fondo de caja chica, racionalizando el buen uso del dinero en efectivo.

Valor de caja chica

- El fondo de caja chica estará constituido por el importe fijo de 80 USD.

Reembolso del fondo

- Los incrementos del fondo de caja chica se efectuarán previa la aprobación del Gerente y el Consejo de Administración.

Desembolsos de fondo

- Cada egreso realizado con el fondo de caja chica deberá ser sustentado mediante comprobantes válidos que reúnan los requisitos fiscales y tributarios y que contengan el sello de cancelado o pagado.
- Sólo se atenderán desembolsos en efectivo cuando se trate de adquisiciones de importes menores cuyo monto máximo de cada pago no exceda a los \$40,00.



- Estos desembolsos en efectivo serán realizados para cubrir conceptos varios tales como movilización local, peajes, refrigerios, materiales de oficina, útiles de aseo y limpieza, etc.

APERTURA Y DE CUENTA DE AHORROS

Responsable

El encargado es el que se encuentre en atención al cliente.

Requisitos para apertura la cuenta

- Copia de la cédula de identidad y de la papeleta de votación del interesado,
- Depósito inicial de \$20,00.

PÉRDIDA DE LA LIBRETA DE AHORROS

En caso de pérdida de la libreta de ahorros

- Para solicitar una nueva libreta el socio deberá cancelar una cuota de \$ 3,00.
- Poner un anuncio en el periódico de mayor circulación de la ciudad y llevar la factura

DEPÓSITOS EN EFECTIVO

Recepción de depósito en efectivo

Responsable

Es el cajero de la cooperativa.

Hora de atención al público

La atención al público en ventanilla empieza a las 09H00 y termina a las 17H30.

Control de papeletas

- No se aceptarán papeletas de depósito mal llenadas, con espacios en blanco, ni con tachones, ni enmendaduras.



- La persona encargada de receptor los depósitos de los clientes debe verificar los datos de la papeleta de depósito y firmar en ella en señal de haber recibido a satisfacción los valores que se mencionan en ella.
- No se receptorán depósitos sin la revisión previa de los datos que contienen la papeleta.

Responsabilidad

- Cuando se trate de recepción de depósitos, la cajera debe contar dos veces el dinero antes de registrar dicha operación.
- La cajera debe devolver el restante de dinero, en caso de que el cliente haya entregado una cantidad mayor a la especificada en la papeleta.
- Cuando la cajera vaya ausentarse momentánea del área de trabajo, deberá cerrar con llave el cajón que contiene el dinero recaudado durante el día y además deberá bloquear el acceso al sistema.
- El Cajero contabilizará diariamente todos los documentos que impliquen un ingreso o salida de dinero, los cuales deben estar debidamente sustentados con los documentos predeterminados para cada transacción, así como, las autorizaciones de Gerencia cuando se trate de créditos.
- El Cajero debe registrar todos los movimientos de Caja efectuados durante el día en el parte diario de ingresos y en el parte diario de pagos, estableciendo el saldo de caja.

DEPÓSITOS EN CHEQUES

Responsable

Es el cajero de la cooperativa.

Responsabilidad

- Todo cheque ingresado por caja debe ser inmediatamente depositado en la cuenta que mantiene la Cooperativa en el Banco.
- Un cheque depositado se efectivizará en la cuenta del cliente pasados los 4 días, una vez efectivizado por la institución financiera.



- No se registrarán los depósitos de cheques que estén a nombre de otra persona que no sea el dueño de la cuenta, a menos que éste haya sido endosado.

Monto máximo

- Se aceptará el endoso de cheques de hasta \$ 500,00

RETIROS

Responsable

Es el cajero de la cooperativa.

Monto máximo

- Los retiros de hasta \$ 800,00 serán cancelados en efectivo.

Responsabilidad

- La cajera podrá solicitar se le provea de más dinero, si ya no contará con él, durante el día, para continuar normalmente con las operaciones; previa la autorización del Gerente y mediante una firma de un comprobante de egreso.
- Antes de entregar el dinero al cliente, la cajera deberá contarlos dos veces para verificar que la cantidad entregada sea la correcta.
- El retiro realizado por una tercera persona no se llevará a cabo si no se cuenta con la debida autorización del dueño de la cuenta y previa la presentación de los documentos personales de la tercera persona y del dueño de la cuenta.

PROVEEDORES

Pago

- Todas las obligaciones de la Cooperativa a ser canceladas por Caja deben estar debidamente autorizadas por el Gerente.
- Los pagos de servicios de energía eléctrica, teléfonos, agua, retenciones fiscales, tributos, impuestos, etc. serán cancelados en las fechas de su vencimiento.



CONTABILIDAD

Obtención, revisión y aprobación de los estados financieros y libros auxiliares.

Responsable

- El Departamento de Contabilidad será responsable de la custodia de los documentos que sustenten los movimientos de caja, por tanto deberá responder por la pérdida de alguno de ellos.
- Si la contadora debe ausentarse momentáneamente de su lugar de trabajo, el sistema contable que maneja este departamento deberá ser bloqueado.

Responsabilidades

- El Departamento de Contabilidad cuando realice modificaciones, aperturas o eliminación de cuentas del Plan General de cuentas, debe comunicar inmediatamente a Gerencia.
- El Departamento de Contabilidad autorizará todos los documentos en señal de conformidad con la documentación sustentatoria.
- Los movimientos de caja deberán ser contabilizados el mismo día en que son realizados.
- Contabilidad debe proporcionar cualquier información financiera solicitada por Gerencia o los órganos reguladores internos y/o externos de la Cooperativa.
- Contabilidad debe remitir a Gerencia estados contables mensuales y semestrales, los primeros servirán para evaluar internamente la situación financiera de la Cooperativa y corregir las posibles desviaciones en el logro de los objetivos y la segunda será utilizada exclusivamente para la presentación al Ministerio de Bienestar Social.
- Los estados financieros deben contar con la firma del Contador y Gerente.
- Es responsabilidad de la contadora mantener al día las obligaciones tributarias con el Servicio de Rentas Internas (SRI), debiendo realizar el Anexo Transaccional y la declaración del IVA mensualmente y la declaración del Impuesto a la renta y Relación de Dependencia cada año.



- No se deben dejar los documentos de soporte al alcance de otras personas, al contrario, estos deben ser archivados adecuadamente.

CRÉDITOS

Entrega de créditos

Requisitos para realizar el crédito

- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación (Socio Cónyuge)
- Copia de Cédula de identidad y papeleta de votación (Garante, Cónyuge)
- Copia de la Libreta
- Carta de Pago de Luz
- 1 Foto Tamaño carnet
- Solicitud de Crédito
- Una carpeta de cartón azul
- Certificación de ingresos (Rol de Pagos), declaración juramentada de ingresos
- Original título de propiedad de electrodomésticos, en el caso de tratarse de montos ubicados entre \$ 500 y 1000;
- Para montos de \$ 1001 a \$ 2000 se deberá presentar la copia de la escritura de un terreno e impuesto predial, que este a nombre del prestatario o de su garante;
- De \$ 2001 a \$ 4000 se deberá entregar todo lo anterior y referencias personales o comerciales;
- Si el monto es superior a \$ 4000 se solicitará que el prestatario hipoteque un bien inmueble.

Requisitos para acceder a un crédito:

- Ser mayor de edad
- Ser menor de edad emancipado
- Estar en derecho de acceder a una obligación.

Monto máximo primera vez

- En el primer crédito es obligatorio el realizar el proceso de inspección y verificación será de \$500,00.



Interés de un crédito

- El interés que se cobrará por los créditos oscilará entre el 18% anual ajustándose a las tasas de mercado y normativa legal vigente.

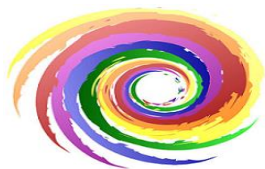
Aprobación de créditos

Todos los créditos deberán tener la autorización del Gerente para su previa entrega del dinero solicitado por el cliente.

Se aprobará en 48 horas el crédito solicitado, dependiendo el caso.

Cancelación de crédito

- Una sola persona entregara las carpetas y los pagarés al socio que haya cancelado todo el crédito.
- La carpeta se entregara conjuntamente con la letra y el pagare al momento de cancelar el crédito.



6.6.1.4. FASE 4.

Capacitar a los empleados sobre el sistema de control interno de la gestión del microcrédito y la recuperación de cartera para fortalecer el ámbito crediticio logrado el desarrollo de la cooperativa y el mejoramiento económico - social de los clientes

COMPONENTE	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE
INICIO	<ul style="list-style-type: none">• Presentación• Objetivos y Contenido del sistema de control interno• Definiciones	2 hora	Jéssica Guevara
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none">• Organización y estructura de la cooperativa• Funciones de cada puesto• Manual de políticas	2 horas	Jéssica Guevara
MANUAL DE POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none">• Políticas de control interno• Procesos• Flujogramas	3 horas	Jéssica Guevara
EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Principales procedimientos• Controles claves	2 horas	Jéssica Guevara

Elaborado: Jéssica Guevara Guevara



**PRESENTACIÓN DEL INFORME A LA GERENCIA SOBRE LA
FINALIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Ambato, 01 de Abril del 2014

Señor

Lic. César Jiménez

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“KICHWAS” LTDA.

Presente

De nuestras consideraciones:

Se realizó un diseño para la implantación de un sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS” Ltda. Matriz Latacunga.

El diseño fue realizado de acuerdo con las normas de control interno y el Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable, que las operaciones analizadas se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas, demás normas y procedimientos aplicables por el sistema cooperativo vigente.

Debido a la naturaleza especial del análisis, los resultados se encuentran expresados en los hallazgos comentarios y recomendaciones constantes en el presente informe.

1. DEPARTAMENTO GERENCIA

Problema

Se ha observado que la cooperativa no tiene una planificación estructurada como es un organigrama estructural.



Causa

Se ha concluido que no existe una planificación estructurada el personal que labora en esta institución no podrá determinar su responsabilidad y el grado de autoridad que tiene cada uno de ellos.

Efecto

Cada miembro del departamento no está claro con su función que debe realizar por lo cual está produciendo un problema en la cooperativa al no cumplir con el objetivo de la entidad así provocaría el cierre de la misma.

Recomendación

Diseñar un manual de funciones y designar a cada departamento las actividades que vayan acorde a su perfil ocupacional.

2. DEPARTAMENTO DE CAJA

Problema

No verifican las papeletas de retiro, no realizan depósitos del dinero restante en la cuenta del banco y no revisa en el sistema el dinero antes de entregar al cliente.

Causa

Existe desconocimiento sobre la función que debe realizar.

Efecto

Pueden ocasionar varios problemas severos en el caso de que los clientes de las cuentas que han realizado el retiro y pueden sustraer el dinero de caja sin tener un control correcto.



Recomendación

Es necesario que en caja exista un valor máximo de \$1500.00 al inicio del día y la diferencia sea enviada a la cuenta del banco que posee la cooperativa y es recomendable que exista una capacitación continua.

3. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Problema

Necesitamos una persona de planta en la cooperativa.

Causa

Carencia de recursos económicos.

Efecto

Las operaciones diarias de la cooperativa no son registradas en forma inmediata.

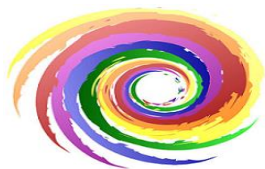
Recomendación

Los socios que estén encargados de la administración de la cooperativa deben organizarse mejor para que exista personal idóneo de planta en la cooperativa así cubrir las vacantes en las áreas de mayor importancia para la entidad, debido a que la presencia de un contador es necesario para que las actividades se desarrollen con normalidad.

4. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Problema

El responsable desconoce sobre la información de la cooperativa.



Causa

La cooperativa no brinda capacitaciones continuas sobre las inquietudes que el personal tenga.

Efecto.

El personal no está capacitado para promocionar así poder atraer nuevos clientes.

Recomendación

Todos los planteamientos y estudios administrativos deben ser del dominio de toda la empresa ya que la ausencia de conocimiento de todo el personal, repercute directamente sobre el nivel de desempeño y la atención adecuada a los clientes.

5. DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Problema

No existe una planificación en todo lo que concierne a créditos y cobros de los mismos.

Causa

La administración de la cooperativa no ha designado un comité de crédito.



Efecto

Debido a la falta de un comité, no se puede llevar un control adecuado de los créditos y de las personas que reciben los mismos, produciendo una cartera de morosidad alta, esto impide que la cooperativa aumente sus recursos económicos.

Recomendación

En primer lugar la cooperativa debe designar un comité de crédito, y planificar cómo y cuándo otorgar créditos a sus clientes.

Atentamente;

Jéssica Guevara

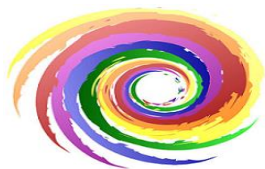


6.7. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

En el siguiente cuadro se detalla la totalidad de los recursos que intervendrán en la investigación:

Concepto	Cantidad	V. Unit.	Total
Servicios Informáticos y Electrónicos			
Internet (horas)	120	1	120
Tinta para computadora	3	30	90
Copias	800	0,03	24
Anillados	6	1,5	9
Empastados de Tesis	1	15	15
Suministros de Oficina			
Resmas de Papel Bond	5	6	30
Esferográficos	2	0,3	0,6
Lápices	3	0,25	2,5
Personal			
Transporte	40	10	400
Alimentación	75	2	150
Subtotal			841,1
Imprevistos 10%			84,11
Total			\$ 925,21

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara



6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

EVALUACIÓN	
¿Quién Solicita Evaluar?	Cooperativa de Ahorro y Crédito "KICHWAS" Ltda.
¿Por qué evaluar?	Porque ayudan a medir la eficiencia de los procesos, es decir un incremento en la recuperación de cartera.
¿Para qué Evaluar?	Para dar solución a la problemática que enfrenta la entidad y con la finalidad de disminuir el riesgo del microcrédito.
¿Qué Evaluar?	Se evalúa la eficiencia de los procesos del microcrédito.
¿Quién Evalúa?	Jéssica Guevara
¿Cuándo Evaluar?	Se debería evaluar periódicamente, dependiendo de la magnitud de procesos que se maneje.
¿Cómo Evaluar?	Las evaluaciones se deben realizar mediante el fiel apego a normas, leyes, procedimientos ya delimitados.
¿Con que Evaluar?	Mediante el uso de técnicas y procedimientos de auditoria, riegos de auditoria, y la toma de evidencia sustentable.

Elaborado por: Jéssica Guevara Guevara



CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el diseño del Sistema Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS” Ltda., concluyen lo siguiente:

- El diseño de un Sistema de Control Interno ayuda a la obtención de información administrativa-financiera confiable, oportuna y eficiente para una correcta toma de decisiones.
- Resulta importante la Implantación de un Sistema de Control Interno porque es un método eficiente, práctico que dificulta la confabulación de fraudes, pérdida de bienes por parte de los empleados o personas ajenas a la entidad.
- El ambiente de compañerismo existente en la cooperativa, es una fortaleza muy importante en el desarrollo de las actividades de la misma.
- El Control Interno aporta seguridad razonable a la alta dirección administrativa.
- El escaso personal que labora en la Cooperativa y la decisión de no incrementarlo, ha provocado que los empleados y gerencia tengan que hacerse cargo de ciertas funciones ajenas a su cargo y que no son compatibles.



RECOMENDACIONES

Para que el sistema de control interno arroje mejores resultados, el grupo investigativo da a conocer las siguientes recomendaciones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “KICHWAS” Ltda. Debe Implantar dicho Sistema de tal manera que puede salvaguardar los bienes que posee la entidad, permitiendo así llegar a las metas y objetivos propuestos con anterioridad.
- Mantener en constante vigilancia el Sistema de Control Interno implantado en la Cooperativa dentro del área administrativa-financiera a fin de lograr los objetivos propuestos por la entidad y a la toma de decisiones correctas y oportunas.
- Para lograr un eficiente Sistema de Control Interno la cooperativa mantener políticas, procedimientos y manuales de funciones de manera que permita conocer a los empleados sus funciones y responsabilidades.
- Para obtener seguridad razonable en las actividades de la cooperativa el Sistema de Control Interno debe ser evaluado en forma periódica, de manera que permita conocer si se está cumpliendo a cabalidad lo expuesto en tal Sistema.
- La Cooperativa debería considerar el hecho de contratar únicamente a personas que son socios de la Cooperativa, pues lo que debería prevalecer es la contratación de personal idóneo que cubra las necesidades de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA Alberto (2010), “Análisis de coyuntura: una lectura de los principales componentes económicos políticos y sociales del Ecuador durante el 2009”, editorial Ágora
- AMAYA, Argentina Jairo (2003). “Gerencia: Planeación & Estrategia”. Chile, Editorial Iseuc, Pág. 12
- ARANGO, Luis Ángel. (2012). “La Empresa y lo principios administrativos”. Bogotá, Editorial Drupal. Pág. 14.
- ARGUEDAS, Sanz Raquel et al (2001). “Introducción a la Gestión Financiera de Entidades sin ánimo de lucro”, Madrid, Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia. Primera edición. Pág. 15
- Arias Fidias G. (2006) “El Proyecto de Investigación, Guía para su Elaboración”, Caracas, Editorial Episteme.
- BRACHFIELD, Pere J. (2010). “Cobro de Impagados y Negociación con deudores. Cómo cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores”. España, Editorial Profit, Pág. 136
- BRACHFIELD, Pere J. (2003). “Recobrar Impagados y renegociar con morosos”. Barcelona - España, Editorial Gestión 2000.com. Pág. 15
- BETANCU, Javier A.lonso. (2005). “Contabilidad de los fenómenos societarios”. Editorial Medellin, Pag. 112.
- BODIE, Zvi. (2003). “Finanzas”. México, Editorial Pearson .Pag. 319.
- CÁCERES, Gomez Diego. (2002). “Riesgos financieros y operaciones internacionales”. España, Editorial Esic.Pag. 99.

- CUESTA González Marta, Muñoz Torres María Jesús, (2010) “Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de la investigación aplicada a la RSC” España, editorial Neibiblio.
- GARCÍA, Julio Pindado. (2001). “Gestión de tesorería en la empresa. Teoría y aplicaciones prácticas”. España, Editorial Salamanca.Pag. 33.
- CALVA, José Luis (2007). “Financiamiento del Crecimiento Económico. Agenda para el Desarrollo” Volumen 6. México, Primera edición. Pág. 155
- DEL OLMO, Díaz Carlos (2009). “Calidad y Excelencia en la Gestión de las Pymes Españolas”. Editorial Colección EOI Empresas. Pág. 72
- ESCOTO Leiva Roxana. (2007). “Banca Comercial”, Editorial Universidad Estatal A Distancia San José Costa Rica
- FERNÁNDEZ, García Ricardo (2010). “La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. ECU”. España, Editorial Club Universitarios. Alicante Pág. 162
- FONT, Ángel (2006). “Microcréditos. La Rebelión de los Bonsái”. Icaria editorial S.A. España. Pág. 47
- FOSCHIATTO Paola, Stumpo Giovanni (2006), “Políticas Municipales De Microcrédito: Un Instrumento Para La Dinamización”, Santiago De Chile, Editorial Coperazioni Italiana,
- GRUPO INFONAVIT. (2009). “Recuperación de cartera” Editorial Ecuador: Infonavit. Pag. 4.
- GRUPO IICA. (2000). “Legislación agraria”. Colombia, Editorial IICA.
- HERNÁNDEZ, Arias Moisés (1996). “El Crédito Bancario en Costa Rica. Una perspectiva de Análisis”. Costa Rica. Pág. 72

- HERNANDEZ, Gregorio. (2005). “Investigacion en Administracion en America Latina”. Colombia: Editorial digráficas.Pag. 278.
- ISOVEL (2000), “Historia de la ciencia y la tecnología”, México, editorial limusa.
- LAVINE, Jhon & Wackman, Daniel (1992). “Gestión de Empresas Informativas”. Madrid, Ediciones Rialp S.A. Pag 102-103
- LITTLEFIELD Elizabeth, Morduch Jonathan, And Hashemi Syed (2003) “Is Microfinance An Effective Strategy To Reach The Millennium Development Goals?”
- LONGENECKER, Justin (2007). “Fundamentos de la Administración Financiera”. Décima edición. Editorial Thompson. Pág. 598
- LARRAÍN, Cristian. (2007). “Bancoestado Microcréditos: Lecciones de un Modelo Exitoso”. Chile: Cepal. Pag. 24.
- MONSERRAT Javier (2000), “Hacia Un Nuevo Concil”, Madrid, Ed. Universidad Autónoma de Madrid
- MOLINA Aznar Victor .(2005). “Estrategias de Cobranza en Época de Crisis”. Mexico.Ediciones ISEF. Pag. 9.
- MOLINA Aznar Víctor. (2002). “El Gestor de Cobranza”. México, Ediciones ISEF. Pag. 47.
- MONTALVO José García, Bosch Antoni (2008), “De La Quimera Inmobiliaria Al Colapso Financiero Al Colapso Financiero”, España, Editorial SA, Barcelona

- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación FAO (2007). “La Micro finanzas y las Pequeñas Empresas Forestales”. Roma-Italia. Pág. 31
- ORTÍZ Soto Oscar Luis 2001 “El dinero: la teoría, la política y las instituciones”, Editorial Facultad de economía UNAM
- PAGANI y González (2002) “Revista De Educación, numero 337 (2005)” Editorial Ministerio De Educación Y Ciencia, pág. 45
- PORRAS; Carlos (2004) “ Auditoria de Gestión” Pág. 102-149
- PAYÁ, Gonzales Juan Carlos (2005). “Gestión y logística del mantenimiento en automoción”. España, Editorial Club Universitario.Pag. 96
- PENCO, Ángel Acedo. (2007). “Contratos y responsabilidad civil: cuestiones jurídicas actuales: supuestos” España, Editrial Publidisa.Pag. 63.
- RESEARCH, Gartner. (2006). “Gestión de la cartera”. Estados Unidos, Editorial Parametric.Pag. 1.
- SANCHEZ, Xavi. (2012). “Segmentos de clientes: Modelos de negocio a fondo”. Ecuador, Editorial Emprenderalia.Pag. 3.
- SCHIFFMAN, Leon. (2005). “Comportamiento del consumidor”. España, Editorial Pearson.Pag. 52
- TABUENCA, Garcia Antonio. (2001). “La micro y pequeña empresa en Latinoamérica: la experiencia de los servicios”. Perú, Editorial OCDE.Pag. 3.
- TAMAYO y Tamayo Mario. (1997), “El Proceso De La Investigación Científica”. México, Editorial Limusa S.A.

- YUNUS, Muhammad (2008). “Las empresas sociales y el futuro del capitalismo”. España, Ediciones Paidós Ibérica S.A. Pág. 34
- VALVERDE Aparicio Mireira, (2001), “Intervención psicopedagógica e inserción social profesional”, editorial UOC
- VAN, Bon Jan et al (2008). “Gestión de Servicios de TIP basada en ITIL V3 Guía de Bolsillo”. Primera edición. Pág. 71
- VARA, María Jesús. (2006). “Estudios sobre género y economía”. España, Editorial Akal. Pág. 89.
- VILLALOBO, Domínguez Lilia. (2003). “Necesidades de bienes y servicios ambientales en las micro y pequeñas”. Santiago de Chile, Editorial Cepal. Pág. 14.

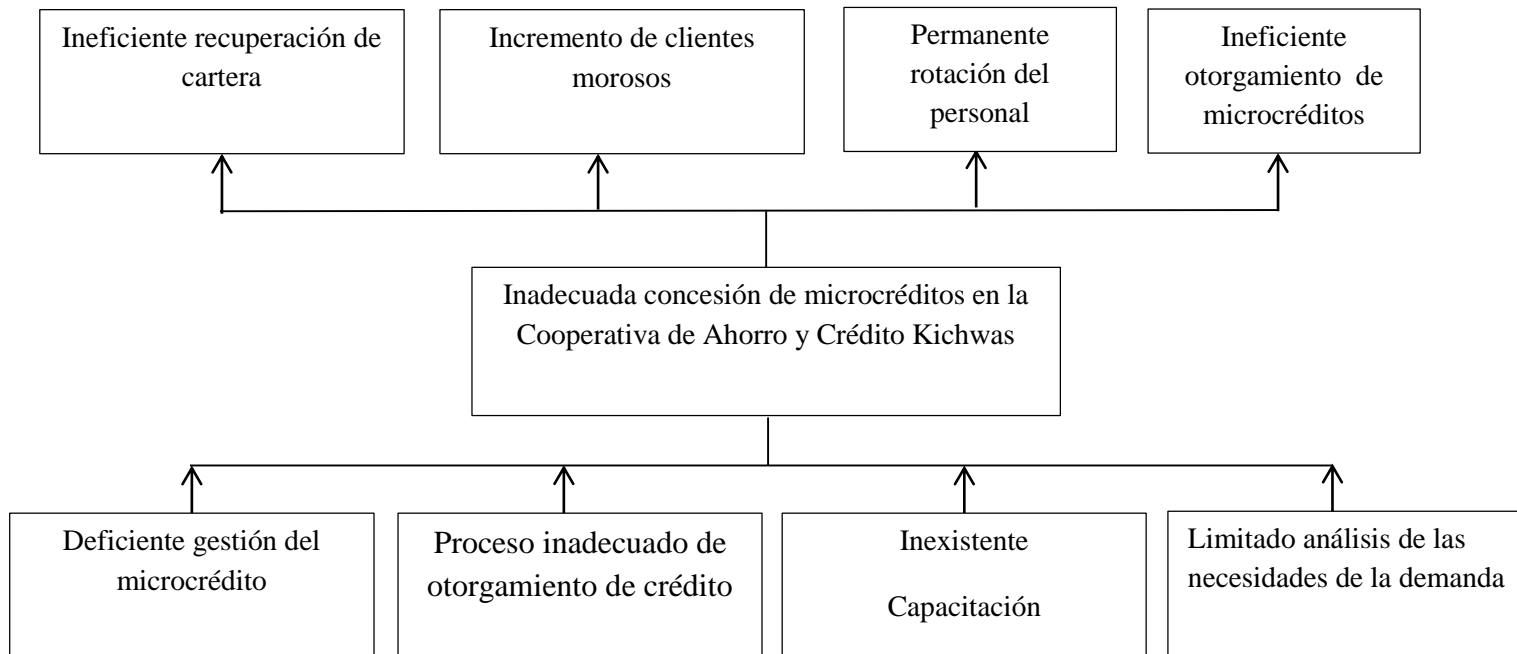
WEB GRAFÍA

- GRUPO TESIS DOCTORALES DE ECONOMÍA, en línea <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/amc/14.htm>, (citado el 28 de Noviembre del 2013)
- <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/3737/TA030-2013.pdf?sequence=1> (Citado, 17 de Diciembre del 2013).
- <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2447> (Citado, 17 de Diciembre del 2013).
- http://www.apice.org.co/MemoriasXXIseminario_creditoeducativo/Modulo%20. (Citado, el 23 de Diciembre del 2013)
- http://www.elcomercio.ec/negocios/cooperativas-activas-Ecuador-SEPS-finanzas_0_920308022.html#4712. (Citado el 10 Octubre del 2013)

- <http://www.cotopaxinoticias.com/seccion.aspx?sid=11&nid=8410> (Citado el 21 de Enero del 2014)
- <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/la-banca-indigena-se-consolida-242020.html> (Citado, 17 de Diciembre del 2013).
- <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/070625122266.html>. (citado el 11/03/2014)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Epistemolog%C3%ADa> (citado el 11/03/2014)
- <http://www.definicionabc.com/social/axiolog%C3%ADa-2.php> (citado el 11/03/2014)

ANEXOS

ANEXO N° 1. Árbol del Problema



ANEXO N. ° 2
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
ENCUESTA: DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS

OBJETIVO: Conocer. La gestión del microcrédito si influyen en la recuperación de cartera de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y escoja la alternativa que usted crea conveniente.

Pregunta 1.

¿La cooperativa realiza un análisis previo al cliente para las colocaciones de microcrédito?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 2.

¿La Dirección es fundamental para el desempeño en la recuperación de cartera de la cooperativa?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 3.

¿La cooperativa posee un plan de otorgamiento y recuperación que influya en el cumplimiento de metas?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 4.

¿La cooperativa brinda un servicio óptimo en lo referente a microcréditos?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 5.

¿La Cooperativa conoce los segmentos de mercado?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 6.

¿Se otorga los créditos en base a una segmentación de mercado?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 7.

¿La cooperativa realiza un trámite judicial en caso de presentar morosidad en los pagos asignados por microcréditos?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 8.

¿Hay un registro de los clientes de acuerdo al tiempo de pago?

SI () NO () NO CONTESTA ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N. ° 3

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
ENCUESTA: DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS**

OBJETIVO: Conocer la gestión del microcrédito si influyen en la recuperación de cartera de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Kichwas.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y escoja la alternativa que usted crea conveniente.

Pregunta 1.

¿La cooperativa brinda un servicio óptimo en lo referente a microcréditos?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 2.

¿Usted cree que es conveniente el tiempo asignado por la cooperativa para el otorgamiento de los microcréditos que da la cooperativa?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 3.

¿La cooperativa brinda los microcréditos con las facilidades necesarias para su rápido acceso?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 4.

¿La cooperativa realiza un trámite judicial en caso de presentar morosidad en los pagos asignados por microcréditos?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 5.

¿Está usted de acuerdo con él envió un documento en el que se le certifique el pago de la cuota venida?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 6.

¿Está usted de acuerdo con los requisitos para aprobación del crédito establecidos por la cooperativa?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 7.

¿Usted piensa que el personal de crédito brinda la información clara y concisa?

SI () NO () NO CONTESTA ()

Pregunta 8.



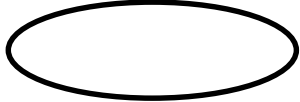


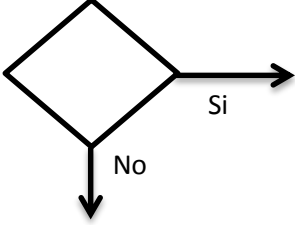
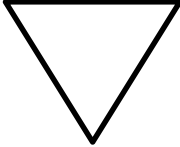

¿La cooperativa tiene un plan para que les ayude al desarrollo de su microempresa?


SI () NO () NO CONTESTA ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N. ° 4

SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS DE FLUJO

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	<p>Inicio y fin del flujograma: Indica el comienzo y el final del flujograma</p>
	<p>Línea de flujo o comunicación: Las flechas indica el sentido del proceso y conexión de una acción con otra.</p>
	<p>Límites: Este símbolo se usa para identificar el inicio y el fin de un proceso.</p>
	<p>Operación: Representa una etapa del proceso. El nombre de la etapa y de quien la ejecuta se registran al interior del rectángulo</p>
	<p>Documento: Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda</p>
	<p>Decisión: Se utiliza este símbolo cuando existen varias alternativas que se presentan antes de continuar el proceso, se trata de situaciones de sí o no.</p>
	<p>Archivo: Representa la función de archivo de información en forma cronológica de todas las actividades que realiza la empresa.</p>
	<p>Frecuencia de tiempo.- Consiste en la condición de tiempo para la ejecución de las operaciones.</p>

	Líneas de referencia.- Significa la relación de una información hacia otro nivel como: la comparación de un documento con un registro.
---	--