



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“EVALUACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN FRANCISCO LTDA. SUCURSAL SUR DE LA CIUDAD DE
AMBATO PARA MITIGAR EL RIESGO CREDITICIO”**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: DANIELA POULET CALI OCHOA

DIRECTOR: DR. RODNEY EDUARDO MEJÍA GARCÉS

Riobamba - Ecuador

2022

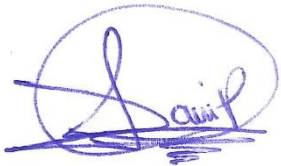
© 2022, Daniela Poulet Cali Ochoa

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Daniela Poulet Cali Ochoa, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular, el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de octubre de 2022.



Daniela Poulet Cali Ochoa

160065061-6

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LDTA. SUCURSAL SUR DE LA CIUDAD DE AMBATO PARA MITIGAR EL RIESGO CREDITICIO**, realizado por la señorita: **DANIELA POULET CALI OCHOA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

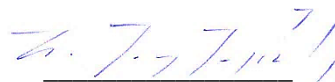
FECHA

Ing. William Patricio Cevallos Silva
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2022-10-20

Dr. Rodney Eduardo Mejía Garcés
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2022-10-20

Ing. Jorge Luis Chafra Granda
ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



2022-10-20

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Integración Curricular la dedico con todo mi amor a mi familia, quienes me han apoyado en mis estudios en todo momento, a mis padres que me formaron como persona, permitiéndome llegar a estas instancias, principalmente a mi madre quien de manera incondicional estuvo siempre a mi lado guiándome, acompañándome, dándome fuerzas hasta el final junto a mi padre y nunca tendré las palabras suficientes para demostrar cuan agradecida estoy por ello, y como no mencionar a mi querido esposo quien es mi compañero de estudios y de vida con quien compartiré los resultados de este sacrificio y recompensa de la educación. Y principalmente a mi Dios que en todo momento me acompañó y dio la fortaleza para llegar al día de hoy.

Daniela Poulet Cali Ochoa

AGRADECIMIENTO

En Primer lugar, quiero dar gracias a Dios por guiarme en todos mis pasos y permitirme terminar mis estudios, agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por ser el lugar en donde me formé como estudiante preparándome para la vida profesional y personal, a mis docentes que de una u otra forma fueron parte y apoyo en todo el proceso de aprendizaje, a mi amada familia y a mi esposo quienes son el pilar fundamental para la culminación de mi carrera.

Daniela Poulet Cali Ochoa

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1.	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	7
1.1.	Marco teórico.....	7
1.1.1.	<i>Economía Popular y solidaria</i>	7
1.1.2.	<i>Sector cooperativo</i>	7
1.1.3.	<i>La cooperativa</i>	7
1.2.	Marco conceptual.....	20
1.2.1.	<i>Análisis vertical</i>	20
1.2.2.	<i>Análisis horizontal</i>	20
1.2.3.	<i>Buró crediticio</i>	21
1.2.4.	<i>Crédito</i>	21
1.2.5.	<i>Cobranza</i>	21
1.2.6.	<i>Liquidez</i>	21
1.2.7.	<i>Morosidad</i>	21
1.2.8.	<i>Rentabilidad</i>	21
1.2.9.	<i>Riesgo crediticio</i>	22
	CAPITULO II	23
2.	MARCO METODOLÓGICO.....	23
2.1.	Enfoque de investigación	23
2.1.1.	<i>Enfoque Mixto</i>	23
2.2.	Nivel de investigación.....	23
2.2.1.	<i>Investigación Exploratorio:</i>	23
2.2.2.	<i>Investigación Descriptiva</i>	24
2.2.3.	<i>Investigación Explicativa</i>	24
2.3.	Diseño de investigación	24

2.3.1.	<i>No experimental</i>	24
2.4.	Tipo de estudio	24
2.4.1.	<i>De Campo</i>	24
2.4.2.	<i>Documental</i>	25
2.5.	Población y muestra	25
2.5.1.	<i>Población:</i>	25
2.5.2.	<i>Muestra</i>	26
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	27
2.6.1.	<i>Métodos</i>	27
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	28
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	29

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN DE RESULTADOS	31
3.1.	Resultados y discusión de resultados	31
3.1.1.	<i>Entrevista al jefe de Agencia</i>	31
3.1.2.	<i>Entrevista al personal del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa</i> 32	
3.1.3.	<i>Encuesta</i>	34
3.1.4.	<i>Observación</i>	47
3.1.5.	<i>Comprobación de las interrogantes de estudio</i>	48
3.2.	Propuesta	49
3.2.1	<i>Título de la propuesta</i>	49
3.2.2.	<i>Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA Sucursal Sur.</i>	49
3.2.2.1.	<i>Filosofía organizacional</i>	49
3.2.3.	<i>Organigrama Propuesto de la Cooperativa San Francisco Ltda. sucursal Sur</i>	50
3.2.4.	<i>Valores institucionales</i>	51
3.2.5.	<i>Matriz FODA</i>	52
3.2.6.	<i>Análisis del proceso de concesión y colocación del crédito</i>	53
3.2.8.	<i>Políticas de crédito</i>	54
3.2.8.1.	<i>Tipos de créditos aprobados</i>	54
3.2.8.2.	<i>Acceso al crédito</i>	55
3.2.8.3	<i>Flujograma Propuesto de concesión del crédito</i>	57
3.2.9.	<i>Verificación del cumplimiento de las funciones del departamento de negocios</i>	60
3.2.10.	<i>Verificación del cumplimiento, de las funciones de los gestores de negocios.</i>	61

3.2.11.	<i>Condiciones (5'C) que evalúa el asesor de crédito a los socios.....</i>	62
3.2.12.	<i>Políticas de la gestión de cobranza</i>	65
3.2.13.	<i>Etapas de recuperación de cartera</i>	67
3.2.14.	<i>Metodología de la recuperación de cartera:.....</i>	67
3.2.15.	<i>Verificación del cumplimiento de las funciones del departamento de cobranzas. 68</i>	
3.2.16.	<i>Verificación del cumplimiento de las etapas de la recuperación de cartera, por parte del gestor de negocios.</i>	69
3.2.17.	<i>Flujograma Propuesto de gestión de cobranza:.....</i>	69
3.2.18.	<i>Propuestas de mejoras para la gestión de cobranza en la sucursal Sur:</i>	75
3.2.19.	<i>Análisis de los índices de morosidad.</i>	75
3.2.19.1.	<i>Aplicación de indicadores.....</i>	75
3.2.20.	<i>Tipo de crédito y su porcentaje de participación en la totalidad de la morosidad . 77</i>	
3.2.21.	<i>Número de créditos por días de retraso en los pagos</i>	78
3.2.22.	<i>Relación de la cartera vencida con la totalidad de la cartera de créditos</i>	78
CONCLUSIONES.....		80
RECOMENDACIONES.....		81
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Normas de segmentación de las entidades del sector financiero popular.....	8
Tabla 2-1:	Ranking sector financiero popular y solidario segmento 1;.....	9
Tabla 3-1:	Calificación de la cartera de Crédito	15
Tabla 4-1:	Parámetros de provisiones	16
Tabla 5-1:	Morosidad de la cartera Total.....	19
Tabla 6-1:	Morosidad cartera consumo prioritario	19
Tabla 7-1:	Morosidad cartera microcrédito.....	19
Tabla 8-1:	Morosidad de cartera productiva	19
Tabla 9-1:	Morosidad de cartera comercial ordinario	19
Tabla 10-1:	Morosidad cartera consumo ordinario	20
Tabla 11-1:	Riesgo Crediticio	20
Tabla 1-2:	Departamentos y número de empleados	25
Tabla 2-2:	Relación de socios con y sin crédito.....	26
Tabla 3-2:	Relación de socios con mora y sin mora	26
Tabla 1-3:	El asesor le ayudó con toda la información necesaria	34
Tabla 2-3:	Se le brindó una asesoría personal previo a la solicitud	35
Tabla 3-3:	¿Se realizó la visita previa al otorgamiento del crédito?	36
Tabla 4-3:	Tiempo de respuesta a la solicitud de crédito.....	37
Tabla 5-3:	¿El tiempo de respuesta fue el deseado?	38
Tabla 6-3:	Calificación al procedimiento para la concesión del crédito	39
Tabla 7-3:	¿Recibe algún recordatorio del pago antes de la fecha acordada?.....	40
Tabla 8-3:	¿Con cuántos días de retraso ha cancelado sus pagos?.....	41
Tabla 9-3:	¿Conoce los valores de recargo por incumplimiento de pago?	42
Tabla 10-3:	Notificaciones o recordatorios del retraso en los pagos.....	43
Tabla 11-3:	Razones del incumplimiento de pago.....	44
Tabla 12-3:	Medios para realizar los pagos	45
Tabla 13-3:	Horarios para realizar los pagos.....	46
Tabla 14-3:	Matriz FODA.....	52
Tabla 15-3:	Verificación de cumplimiento del departamento de negocios.....	60
Tabla 16-3:	Verificación del cumplimiento de los gestores de negocios.....	61
Tabla 17-3:	Condiciones 5´C que evalúa el asesor	62
Tabla 18-3:	Etapas de recuperación de cartera	67
Tabla 19-3:	Perfiles de socios	68
Tabla 20-3:	Verificación del cumplimiento del departamento de cobranzas	68

Tabla 21-3:	Verificación del cumplimiento de las etapas de recuperación de cartera	69
Tabla 22-3:	Morosidad de la cartera Total.....	75
Tabla 23-3:	Morosidad cartera consumo prioritario	76
Tabla 24-3:	Morosidad cartera microcrédito.....	76
Tabla 25-3:	Riesgo Crediticio	76
Tabla 26-3:	Tipo de crédito y su porcentaje de morosidad.....	77
Tabla 27-3:	Número de créditos por rangos de días de retraso	78
Tabla 28-3:	Relación de la cartera vencida con la cartera total	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Proceso de análisis para otorgar un crédito a	11
Figura 1-3:	Flujograma de proceso de crédito	47
Figura 2-3:	Organigrama de la cooperativa	50
Figura 3-3:	Diagrama De Causa Efecto Del Procedimiento De Concesión De Créditos	53
Figura 4-3:	Flujograma Propuesto de concesión del crédito	59
Figura 5-3:	Diagrama De Causa Efecto Del Procedimiento De Cobranzas	64
Figura 6-3:	Flujograma propuesto Preventiva y Extrajudicial	72
Figura 7-3:	Flujograma propuesto Judicial	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	El asesor de crédito le ayudó con toda la información necesaria	34
Gráfico 2-3:	Se le brindó una asesoría personal previa la solicitud	35
Gráfico 3-3:	Se realizó la visita previa al otorgamiento del crédito?.....	36
Gráfico 4-3:	Tiempo de respuesta a la solicitud de crédito	37
Gráfico 5-3:	¿El tiempo de respuesta al crédito fue el deseado?	38
Gráfico 6-3:	Calificación al procedimiento para la concesión del crédito	39
Gráfico 7-3:	¿Recibe algún recordatorio del pago antes de la fecha acordada?.....	40
Gráfico 8-3:	¿Con cuántos días de retraso ha cancelado sus pagos?	41
Gráfico 9-3:	¿Conoce los valores de recargo por incumplimiento de pago?	42
Gráfico 10-3:	Recordatorios o notificaciones de los retrasos en los pagos	43
Gráfico 11-3:	Razones del incumplimiento de pago.....	44
Gráfico 12-3:	Medios para realizas los pagos	45
Gráfico 13-3:	Horario para realizar los pagos	46
Gráfico 14-3:	Morosidad por tipo de crédito	77
Gráfico 15-3:	Número de créditos por rangos de días de retraso.....	78
Gráfico 16-3:	Relación de créditos vencidos con créditos totales	79

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: REQUISITOS PARA SOLICITAR UN PRÉSTAMO

ANEXO B: LIBRETA DE AHORROS DE LA COOPERATIVA

ANEXO C: SOLICITUD DE CRÉDITO

ANEXO D: REPORTE DE VISITA

ANEXO E: INFORMACIÓN DEL NEGOCIO

ANEXO F: FLUJOGRAMA DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

ANEXO G: FLUJOGRAMA DE COBRANZA

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad realizar una “evaluación a los procedimientos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. Sucursal sur de la ciudad de Ambato, para mitigar el riesgo crediticio” y evaluar los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera, calcular el índice de riesgo crediticio actual de la cooperativa, así como estudiar el grado de eficiencia que demuestra en sus procedimientos internos y el nivel de satisfacción de sus socios con la institución. La investigación es de tipo exploratoria, descriptiva, y explicativa, utilizando métodos deductivos, inductivo y analíticos, permitiendo resultados cualitativos y cuantitativos gracias a la aplicación de entrevistas, encuestas y en base a la observación directa del problema, estableciendo deficiencias en el área de negocios. El personal no cuenta con capacitaciones de acuerdo a la situación real del entorno nacional y organizacional, por ende no se dan planificaciones de estrategias de colocación de acuerdo a las necesidades y condiciones actuales, el tiempo de concesión del crédito es muy extenso y deficiente ante los requerimientos de los socios, lo que afecta a la imagen de la cooperativa, el rendimiento del personal no es evaluado de manera periódica por tal razón se omiten problemas que requieren de acciones inmediatas. Los socios desconocen de las políticas de cobranza que aplica la cooperativa. Se concluyó que en la cooperativa no se realizan evaluaciones de eficiencia a los manuales de créditos y cobranzas que permita conocer si se ajustan a las necesidades vigentes para mitigar el riesgo crediticio. Por lo tanto, se recomienda realizar monitoreos constantes del rendimiento de los procedimientos internos para mejorar la toma de decisiones, mejorar índices de morosidad y lograr una satisfacción real en sus socios.

Palabras clave: <COOPERATIVA>, <CRÉDITO>, <COBRANZAS>, <MOROSIDAD>, <RIESGO>.



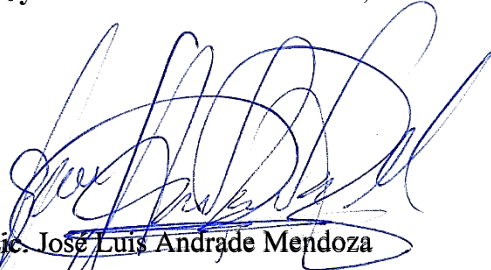
02-11-2022

2093-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The purpose of this research is to conduct an "evaluation of the credit and collection procedures of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. Sucursal sur from Ambato city, para mitigar el riesgo crediticio" and evaluate the processes of credit granting and portfolio recovery, calculate the current credit risk index of the cooperative, as well as study the degree of efficiency demonstrated in its internal procedures and the level of satisfaction of its members with the institution. The research is exploratory, descriptive, and explanatory, using deductive, inductive, and analytical methods, allowing qualitative and quantitative results through the application of interviews, surveys, and direct observation of the problem, establishing deficiencies in the business area. The staff does not have training according to the real situation of the national and organizational environment, therefore there is no planning of placement strategies according to the needs and current conditions, the time for granting credit is very long and deficient in the face of the requirements of the members, which affects the image of the cooperative, the performance of the staff is not evaluated periodically for this reason problems that require immediate action are omitted. Members are unaware of the credit union's collection policies. It was concluded that the credit union does not carry out efficiency evaluations of its credit and collections manuals to determine whether they are in line with current needs to mitigate credit risk. Therefore, it is recommended to constantly monitor the performance of internal procedures to improve decision-making, improve delinquency rates and achieve real member satisfaction.

Keywords: <COOPERATIVE>, <CREDIT>, <COBANZAS>, <COLLECTION>, <CREDIT>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza
0603339334

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Evaluación a los procedimientos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. Sucursal sur de la ciudad de Ambato, para mitigar el riesgo crediticio” analiza los problemas en el área de negocios, la efectividad de los procedimientos internos y efectos que estén provocando en el rendimiento de la institución a fin de proponer medidas de prevención, corrección así como estrategias técnicas y financieras que permitan una gestión efectiva y adecuada que garantice un desarrollo, desenvolvimiento y satisfacción alta tanto del socio como de la organización.

En la actualidad, debido a la alta oferta de productos financieros y la competencia existente en el mercado financiero se llega a la necesidad de perfeccionar procesos internos en las distintas áreas de la organización mediante una mejora continua, basada en el contexto actual, con la finalidad de mejorar su participación y aceptación en el sector y a su vez minimizar el riesgo al que se enfrenta.

La investigación consta de tres capítulos, **CAPITULO I** está dirigido al planteamiento, delimitación y formulación del problema de la investigación, antecedentes, objetivo general y objetivos específicos que se pretenden alcanzar, así como también toda la teoría que permite profundizar y comprender todos los aspectos a desarrollar en el trabajo.

En el **CAPITULO II** se encuentra el marco metodológico en donde se da a conocer las técnicas, instrumentos y métodos que se utilizaron para levantar información y que permitan conocer cuál es la situación actual de la cooperativa.

En el **CAPITULO III** Marco de resultados se da el análisis de los resultados encontrados en la investigación, lo que permitirá presentar una evaluación del rendimiento de los procedimientos y plantear estrategias, modificaciones y recomendaciones que favorezcan a la cooperativa.

Finalmente se redactó conclusiones con base a los objetivos planteados al inicio del trabajo permitiendo generar recomendaciones que se ponen a disposición de la cooperativa.

Planteamiento del problema

Ecuador en los últimos años ha demostrado un crecimiento económico y social provocando que se enfrente a un proceso de evaluación y mejoramiento continuo, debido a los desafíos y alto nivel de competitividad al que se enfrentan todas las instituciones financieras en el mercado lo

que con lleva a una necesidad de transformación positiva a través de un perfeccionamiento constante que permita a las financieras responder con eficacia y eficiencia a las necesidades o requerimientos de la sociedad y lograr su fidelización.

A nivel nacional la cooperativa cuenta con 31 oficinas creadas, todas con principios cooperativos y valores institucionales, los cuales pretende darse a conocer y ganar la confianza de los socios para cumplir con su visión propuesta en un futuro.

La provincia de Tungurahua al ser uno de los centros productivos y comerciales de la región, con un importante desarrollo en los últimos años, ha tenido un crecimiento en el sector financiero, exclusivamente dirigido a las Cooperativas de Ahorro y Crédito debido a su gran acogida por la sociedad, lo que refleja la confianza en el sistema cooperativista y a su vez la competitividad al que se enfrentan cada una de estas, y la necesidad de optimizar procedimientos crediticios para brindar un servicio de calidad ajustado al contexto actual y a las necesidades de sus socios. Para ello con la creación de la sucursal sur en el sector de Huachi Chico en el año 2012 y representando el 15 % de participación con respecto a toda la cooperativa a nivel nacional, se pretendía tener un mayor alcance en la ciudad, brindar un servicio más eficaz y que pueda ser reconocida por su alta competitividad en el sector, sin embargo se halló que cuenta con una gestión, metodologías y procedimientos crediticios deficientes y desactualizados conforme a las necesidades y requerimientos tratados en el contexto actual, pues el tiempo de respuesta a una solicitud de crédito es muy largo, no existe un seguimiento estricto posterior a la entrega del producto, o falta de alternativas que faciliten el proceso de cobranza, son algunos de problemas a los que se enfrenta la institución, lo que ha llevado a dificultades internas como el incumplimiento de metas, pérdidas económicas, y a su vez han surgido dificultades en las interacciones entre los socios y los empleados, provocando que la imagen institucional, su aceptación y su estabilidad económica en el sector se vean comprometidas.

Formulación del problema

¿Cómo incide la evaluación a los procedimientos de crédito y cobranzas en la Cooperativa San Francisco Ltda. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato en la mitigación del riesgo crediticio?

Sistematización del problema

¿La Cooperativa ha evaluado los procedimientos de crédito y cobranzas para conocer su rendimiento y el riesgo crediticio al que está expuesto?

¿De qué forma los deficientes y desactualizados procedimientos de crédito y cobranza ha afectado los rendimientos y utilidades de la sucursal Sur de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. de la ciudad de Ambato?

¿Qué modificaciones en sus procedimientos de crédito y cobranza le permitirá mitigar el riesgo crediticio, así como mantener un óptimo desarrollo y rendimiento de la cooperativa, consiguiendo un mejor posicionamiento en el mercado actual?

Delimitación del problema

Delimitación espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato

Delimitación temporal: 6 meses

Delimitación del universo: 5 Empleados y 3434 socios de los cuales 1248 cuentan con crédito

Delimitación del contenido: Evaluación a los procedimientos de crédito y cobranza

Objetivos

Objetivo General

Evaluar los procedimientos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LDTA. Sucursal sur de la ciudad de Ambato, para mitigar el riesgo crediticio.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación real de la cooperativa a través de una evaluación a los procedimientos de crédito y cobranzas con las que se maneja la instrucción.
- Analizar las bases teóricas y legales existentes con respecto a los procedimientos de crédito y cobranza para aplicarla en la Cooperativa mediante una búsqueda bibliográfica profunda.
- Proponer un rediseño de los manuales de crédito y cobranza de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LDTA. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato.

Justificación

El presente trabajo tiene como finalidad evaluar los actuales procedimientos de crédito y cobranzas de la Cooperativa San Francisco Ltda. sucursal sur de la ciudad de Ambato ya que bajo el contexto actual en el que se manejan las entidades financieras y a razón también del alto número de instituciones financieras que brindan productos financieros similares o están enfocados en el mismo sector, se ve en la necesidad de estar en una mejora continua de sus procedimientos crediticios, para alcanzar una ventaja competitiva en el mercado, conseguir una mayor fidelidad de sus socios debido a la credibilidad y calidad de servicio, logrando una mayor intervención y reconocimiento en el mercado en el que se desenvuelve.

Justificación teórica

El presente trabajo tiene una justificación teórica basada en el hecho de que se utilizará una gran cantidad de información recopilada de diversas fuentes bibliográficas que certifican y aluden teorías en referencia a procedimientos crediticios ya sean en revistas, libros, artículos o cualquier tipo de investigación sustentada y verídica, pero, sobre todo, que se encuentren bajo el contexto actual requerido.

Justificación metodológica

En cuanto a la justificación metodológica, el presente trabajo utilizará un enfoque de investigación mixto, que permitirá desarrollar un análisis cualitativo y cuantitativo utilizando métodos deductivos e inductivos; se aplicarán encuestas a los socios y una entrevista a los miembros de la institución la cual constituye una fuente primaria de información ya que se basa en información real, lo que permitirá plantear aportes productivos en su gestión para mejorar la eficiencia de los procedimientos y el rendimiento de la cooperativa.

Justificación práctica

La investigación se justifica por la condición de que parte de la práctica de todos los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria que permitirán aplicarlos en la obtención de resultados que den paso a la evaluación a los procedimientos actuales de crédito y cobranza y el planteamiento de mejoras al mismo que favorezcan a la cooperativa en cuanto a su gestión y rendimiento económico para contar con un modelo actualizado, viable y eficaz que

mejore el desempeño de la misma y alcance una ventaja competitiva en el mercado de aquí en adelante.

Antecedentes de la investigación

Para el presente trabajo se realizó una investigación bibliográfica en los repositorios de las diferentes universidades del país, en donde se abordaron temáticas similares al presente trabajo. Con el objetivo de tener una visión más amplia sobre la investigación acerca de los procedimientos de crédito y cobranza aplicada a una cooperativa de ahorro y crédito.

Tema de la tesis:

“Diagnóstico y propuesta de mejora para el rediseño del proceso de otorgamiento de créditos PYMES en una entidad financiera del Perú.”

Autor:

Deisy Cristina Villaverde Casildo

Universidad:

Pontificia Universidad Católica del Perú

Resumen:

El propósito de la investigación es desarrollar una propuesta de rediseño del proceso de otorgamiento de créditos de una entidad financiera del Perú. El objetivo general de la investigación es rediseñar los procesos de otorgamiento de créditos PYMES que favorezcan niveles superiores de eficiencia y rentabilidad de la entidad financiera. Los tres problemas más relevantes que presenta la entidad financiera son: demasiado tiempo y costo en la atención de la aprobación del crédito; alto número de créditos observados en el comité de créditos; alto costo operativo de pasar propuestas de crédito fuera de los horarios establecidos.

La propuesta de rediseño del proceso de aprobación de créditos se ha obtenido aplicando la metodología Análisis del Valor Agregado (AVA) y la metodología Elimine, Simplifique, Integre y Automatice (ESIA)

Se concluye que la propuesta de rediseño del proceso de aprobación de créditos en la entidad Financiera contribuye en la reducción de los tiempos en el rediseño del proceso del mismo, en la automatización de la plataforma y en la aplicación móvil; también, se logra el incremento de productividad debido al mayor número de colocaciones. La ganancia neta es de S/. 2,301.628 y una tasa de rentabilidad de 68%. Por lo tanto, el proyecto de rediseño de procesos en la entidad financiera es técnica y económicamente viable y factible.

Tema de la tesis:

“Evaluación del Procesos de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para determinar áreas críticas en la Cartera Vencida.”

Autor:

Robinson Miguel Silva Vayas

Universidad:

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Resumen:

El presente trabajo de investigación “Evaluación del Procesos de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para determinar áreas críticas en la Cartera Vencida”, y evaluar los procesos de captación, entrega y recuperación de créditos, medir el grado de eficacia, eficiencia en el movimiento de capitales de inversión. La investigación fue de tipo cuali-cuantitativa, métodos descriptivos y analíticos, técnicas como entrevistas, encuestas, comparación, estableciendo deficiencias en la entrega y recuperación de los créditos, El personal no cuentan con el perfil profesional, no tienen conocimiento en el proceso de crédito, las carpetas no cuentan con todos los requisitos actualizados lo que incrementa la cartera vencida, la evaluación al personal no es periódica detectando problemas que requieren acciones inmediatas, no funciona el Comité de Crédito por qué no confirma la documentación y se entrega un informe para seguir acciones judiciales, Los socios no tienen conocimiento sobre políticas de cobranza. Se debe contar con personal con el perfil profesional, El departamento de crédito y cobranzas debe proceder a la actualización de todas las carpetas de socios que tienen créditos vigentes, evaluar al personal de forma periódica, verificar la documentación que presentan los socios cuando optan por un crédito a fin de mantener actualizada las carpetas y que sirva de sustento. Y aplicar el manual y el proceso de crédito sugerido, las estrategias definidas más recomendaciones contenidas en el informe.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Marco teórico

1.1.1 *Economía popular y solidaria*

La economía popular y solidaria en el Ecuador tiene como finalidad la búsqueda de una organización de todas aquellas actividades económicas que busquen satisfacer necesidades y mejorar la convivencia de la sociedad.

Se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018, pág. 4)

1.1.2 *Sector cooperativo*

Conocido como el conjunto de cooperativas privadas con intereses en común, unidos de manera voluntaria para cumplir con sus metas u objetivos independientes.

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018, pág. 10)

1.1.3 *La cooperativa*

La Cooperativa es conocida como el fenómeno de administrar una actividad con un fin positivo que es el satisfacer necesidades de una persona o grupo de personas.

La cooperativa, como forma particular de organizar y desarrollar una actividad económica de producción, distribución o consumo de bienes y servicios, y dirigida a satisfacer las necesidades y aspiraciones comunes de sus miembros, es una realidad en la mayoría de países, y por lo general ha sido reconocida y regulada en los ordenamientos jurídicos. Conceptos como los de economía social y economía solidaria que identifican iniciativas y modelos de organización económica distinta a la hegemónica empresa de capital, y que se fundamentan en la ayuda mutua y la solidaridad, están cada día más presentes y van ganando presencia en las leyes colombianas. (García F. , 2020, pág. 1)

1.1.4 Sistema cooperativo

Para una regulación y control más exhaustivo se proponen segmentos para una mejor organización de las entidades financieras orientadas a un fin. Según (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2015, pág. 1) se afirma que:

La segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario ha presentado cambios significativos a partir del 31 de diciembre de 2014, de acuerdo a lo determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la misma expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece la siguiente tabla de segmentación del sector.

Tabla 1-1: Normas de segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario

Segmentos	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00 Hasta 1'000.000,00
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (Superintendencia de Economía popular y solidaria , 2015)

Realizado por: Cali, D. 2021

En base a esta segmentación en los últimos años el ranking de cooperativas de igual forma se ha actualizado conforme al crecimiento que han demostrado las entidades financieras por lo que según la Superintendencia de Economía popular y solidaria es el siguiente:

Tabla 2-1: Ranking sector financiero popular y solidario segmento 1; período 1 enero al 31 diciembre 2020

Entidad	Dólares
Juventud Ecuatoriana Progresista LTDA	2.537.006.043
Jardín Azuayo LTDA	1.080.945.999
Policía Nacional LTDA	974.459.303
Cooprogreso LTDA	672.077.590
29 De Octubre LTDA	605.296.286
Alianza Del Valle LTDA	548.967.321
Oscus LTDA	499.791.607
San Francisco LTDA	461.715.284
De La Pequeña Empresa De Cotopaxi LTDA	417.370.653
Riobamba LTDA	368.667.734

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2020.

Realizado por: Cali, D. (2021)

Como se observa la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA se encuentra dentro del segmento 1 y posicionado entre las 10 primeras a nivel nacional por la Superintendencia de economía popular y solidaria en el año 2020, demostrando el alcance de la institución y confianza que genera en sus socios, por ende, la necesidad de mejorar de manera continua su gestión.

1.1.5 Crédito

Se puede decir que la concesión de créditos es el otorgamiento efectivo o recursos por parte de un prestamista a un deudor para que el mismo cancele un determinado periodo. Antes que una empresa conceda un crédito es importante tomar en consideración una serie de directrices que le ayuden a evaluar la capacidad que tiene el cliente de cubrir la deuda; para proceder establecer los montos y los plazos en el que se recuperará (García , Maldonado , Galarza, & Grijalva , 2019, p. 18)

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2015, p. 24) el crédito permite obtener los siguientes beneficios:

- a) Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población (generalmente los de bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- b) Fomento de uso de todo tipo de servicios y bienes.

- c) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado.
- d) Efecto multiplicador en la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula su producción.
- e) Da la posibilidad de adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean.

1.1.6 Procedimiento de crédito

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2015, pp. 100-101) se encontró que:

En el caso del otorgamiento de créditos generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar los límites de crédito, el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de:

1. Investigación
2. Análisis
3. Aceptación del cliente

1. Investigación: la concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente.

2. Análisis: es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos.

3. Es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos.

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2015, p. 102) el proceso de análisis para otorgar un crédito a los consumidores finales es el siguiente:

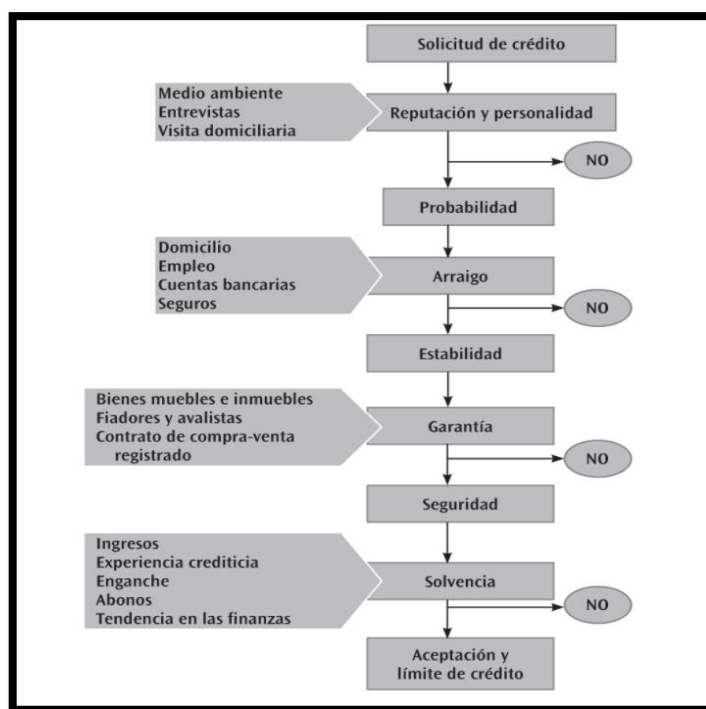


Figura 1-1: Proceso de análisis para otorgar un crédito a consumidores finales

Realizado por: M. Castro, 2015.

1.1.7 Políticas de crédito

Según (Del Valle Córdova , s.f, pp. 38-42) las políticas de crédito se refieren a:

Las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares al tomar decisiones de crédito.

Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

1.1.8 Tipo de crédito

Para (Morales Castro & Castro Morales, 2015, p. 55) los créditos se clasifican siguiendo los siguientes criterios:

Por su destino: Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios.

Por las garantías otorgadas: Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.

Por su duración: Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.

1.1.9 Las 5 C del crédito

Según (Hernández , Galeana , Valenzo, & Chávez , 2017, pp. 2438-2439) afirman que son:

Un conjunto de factores que las instituciones financieras utilizan al efectuar el análisis de una solicitud de crédito, su nombre se origina a partir de cada uno de los factores: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.

Carácter: se refiere a la calidad moral del cliente, su reputación, su historial crediticio, la forma en la cual ha cumplido sus compromisos.

Capacidad: mide la posibilidad de que el solicitante pueda cumplir con sus compromisos en las fechas en las cuales se le exige el cumplimiento del crédito.

Capital: consiste en medir la solidez financiera, sus bienes activos principalmente a los no circulantes.

Colateral: corresponde a las garantías otorgadas para cubrir el incumplimiento, en su caso del crédito otorgado.

Condiciones: este factor considera la condición económica de la empresa y su entorno y que pueda tener un impacto directo en la generación de ingresos para la empresa.

1.1.10 Procedimiento de cobranzas

Según (Morales Castro & Castro Morales, 2015, p. 144) quien afirma que: “El proceso de la cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo.”

En base a ello se puede decir que todo el procedimiento de la cobranza se verá iniciada con los pagos que debe realizar de manera puntual el deudor hasta cubrir el valor total.

1.1.11 Fases de la cobranza

Para (Morales Castro & Castro Morales, 2015, p.146) las fases de cobranzas son:

1. **Prevención:** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.
2. **Cobranza:** En esta fase se realiza cobros de deudas a tempranas instancias de que la cartera de crédito llegue a mora, probablemente la empresa no desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de realizar negocios de una manera más segura y rentable para la empresa. (Moreta Anancolla, 2021, p. 19)
3. **Recuperación:** acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.
4. **Extinción:** son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas (Lavalle Burguete, 2014)

El establecimiento de políticas de cobranzas según (Del Valle Córdova , s.f, p. 61) deduce que:

Una empresa bien organizada determinará que división de ella asumirá la responsabilidad de cobranza y procederá a establecer una clara política general que cubra el trabajo de cobro. Esta política, por supuesto, se someterá a análisis periódicos de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía.

1.1.12 Tipos de carteras

Cartera Vigente: Para (Expertos, 2015, p. 1) define como integrada por los créditos que están al corriente en sus pagos, tanto principal como intereses, así como aquellos con pagos de principal o intereses vencidos.

Cartera vencida: Para (Expertos, 2015, p. 1) significa aquella que compuesta por crédito cuyos acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuyo principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente.

Cartera castigada: Según (datacredito.experian, 2021) significa que el banco ha provisionado el 100% de su obligación; las provisiones de cartera se establecen cuando se presentan pérdidas derivadas de la exposición crediticia de la entidad

Cartera judicial: Para (CMS del Ecuador , 2022) es la recuperación de deudas mediante un procedimiento judicial, facilitando acuerdo y opciones de pago con los deudores.

1.1.13 Importancia de procedimiento de crédito y cobranzas

Llevar un control interno de una organización es base fundamental para el desarrollo positivo y desenvolvimiento de la misma en las condiciones esperadas y con resultados óptimos.

El control interno permite llevar a cabo un correcto funcionamiento de las actividades dentro de una empresa, implementando normas y regulaciones con la finalidad de minimizar los riesgos que incurren en las operaciones, y a su vez alcanzar los objetivos, buscando la confiabilidad en los registros contables. (García, et al.,2019. p.17.)

La efectividad de un sistema interno radica en el seguimiento y evaluación constante acorde a la situación real de la situación interna y externa en la que se desenvuelve.

A pesar de que el sistema de control interno brinde seguridad operacional, es importante que las empresas mantengan un sistema efectivo, realizando evaluaciones periódicas

mediante el levantamiento de procedimientos actuales y pruebas de corrido, para verificar su se está llevando a cabo un adecuado control, a fin de corregir errores encontrados, por medio del diseño de manuales de procedimientos y funciones. (García, et al.. 2019)

1.1.14 Riesgo de crédito

Para (Hernández, Galeana, Valenzo, & Chávez , 2017, p.2442) es definido como: “la posibilidad de que un deudor no pueda o no quiera cumplir con su compromiso. Una de las medidas tradicionales consideradas para otorgar el crédito era la moralidad del deudor en estudios posteriores incorporaron las denominadas cinco c’ de crédito”.

1.1.15 Riesgo de la cartera de crédito

Según la resolución de (La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2020, p. 2) se da una regulación hasta el 30 de junio del 2021 del nivel de riesgo, y las entidades calificarán la cartera de crédito conforme la siguiente tabla:

Tabla 3-1: Calificación de la cartera de Crédito

Nivel de riesgo	Categoría	Productivo	Consumo, microcrédito, educativo	Inmobiliario, vivienda, de interés social y público
Días de morosidad				
Riesgo normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 30	De 6 hasta 30	De 6 hasta 45
	A3	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60	De 46 hasta 90
Riesgo potencial	B1	De 61 hasta 75	De 61 hasta 75	De 91 hasta 150
	B2	De 76 hasta 90	De 76 hasta 90	De 151 hasta 210
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 211 hasta 270
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 271 hasta 360
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 361 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 451

Fuente: Resolución de Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera (2020)

Realizado por: Cali, D. (2021)

1.1.16 Provisión de cuentas incobrables

Según. La (Junta de Regulación Monetaria Financiera Resolución , 2015) se obtiene los siguientes artículos en cuanto a las provisiones:

Art 1.- La presente Norma tiene como objetivo definir los parámetros que deberán considerar las cooperativas de ahorro y crédito para la constitución de provisiones de acuerdo con el segmento al que pertenecen:

Art 3.- Provisiones Específicas: se constituyen como la estimación de perdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito, en función de las categorías de riesgo.

Las entidades deberán constituir provisión específica sobre el saldo de la operación neta de crédito, de acuerdo con las Normas para la gestión de Riesgos de Crédito para las cooperativas de Ahorro y Crédito y los siguientes parámetros

Tabla 4-1: Parámetros de provisiones

CATEGORÍAS	PROVISIONES	
	DESDE	HASTA
A1	1.00%	1.99%
A2	2.00%	2.99%
A3	3.00%	5.99 %
B1	6.00%	9.99%
B2	10.00%	19.99%
C1	20.00%	39.99%
C2	40.00%	59.99%
D	60.00%	99.99%
E		100%

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera Resolución no. 30-2015-F (2015)

Realizado por: Cali, D. (2021)

1.1.17 Análisis financiero

Conocido como el análisis y estudio al conjunto de información que brinda una empresa de acuerdo con su actividad económica desenvolvimiento en un periodo fiscal para en base a ello se tome decisiones, según (Calleja Berna & Calleja Berna, 2017, p. 30):

El análisis financiero consiste en obtener información de los estados que emite una empresa. Al final de cuentas los estados son conjuntos de datos que contiene mucha información, pero esta debe ser buscada, procesada y reportada de manera coherente para que el lector pueda aprovecharla y tomar decisiones con base en ella.

Según (Córdova Padilla, 2014, p.206.) los objetivos específicos de los análisis financieros son:

1. Evaluar los resultados de la actividad realizada.
2. Poner de manifiesto las reservas internas existentes en la empresa.
3. Aumentar la productividad del trabajo.
4. Emplear de forma eficiente los medios que representan los activos fijos y los inventarios.
5. Disminuir el costo de los servicios y lograr la eficiencia planificada.
6. Estudiar toda información acerca de cómo está encaminada la dirección del trabajo en la empresa.

1.1.18 Herramientas de análisis

Según (Calleja Berna & Calleja Berna, 2017, p. 36.) quien afirma que las herramientas de análisis son las siguientes:

1. Estados comparativos
2. Convertir a porcentajes los estados financieros
3. Razones financieras simples
4. Razones financieras estándar
5. Tendencias
6. Estado de flujos de efectivo.

1.1.19 Indicadores financieros

Según la (Supercias, 2010, pp. 1-12) existen cuatro principales grupos de indicadores financieros como son:

1. **Indicadores de liquidez:** surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes
2. **Indicadores de solvencia:** de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento.

3. **Indicadores de gestión:** tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos.
4. **Indicadores de rentabilidad:** denominados también de rentabilidad o lucrativa, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades

FACTOR	INDICADORES TÉCNICOS	FÓRMULA
I. LIQUIDEZ	1. Liquidez Corriente 2. Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$
II. SOLVENCIA	1. Endeudamiento del Activo 2. Endeudamiento Patrimonial 3. Endeudamiento del Activo Fijo 4. Apalancamiento 5. Apalancamiento Financiero	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$ $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$ $\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto}}$ $\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$ $\frac{(\text{UAI} / \text{Patrimonio})}{(\text{UAI} / \text{Activos Totales})}$
III. GESTIÓN	1. Rotación de Cartera 2. Rotación de Activo Fijo 3. Rotación de Ventas 4. Período Medio de Cobranza 5. Período Medio de Pago 6. Impacto Gastos Administración y Ventas 7. Impacto de la Carga Financiera	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$ $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo}}$ $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$ $\frac{(\text{Cuentas por Cobrar} * 365)}{\text{Ventas}}$ $\frac{(\text{Cuentas y Documentos por Pagar} * 365)}{\text{Compras}}$ $\frac{\text{Gastos Administrativos y de Ventas}}{\text{Ventas}}$ $\frac{\text{Gastos Financieros}}{\text{Ventas}}$
IV. RENTABILIDAD	1. Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont) 2. Margen Bruto 3. Margen Operacional 4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto) 5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio 6. Rentabilidad Financiera	$\frac{(\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}) * (\text{Ventas} / \text{Activo Total})}{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas} / \text{Ventas}}$ $\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$ $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$ $\frac{(\text{Utilidad Operacional} / \text{Patrimonio})}{(\text{Ventas} / \text{Activo}) * (\text{UAI} / \text{Ventas}) * (\text{Activo} / \text{Patrimonio}) * (\text{UAI} / \text{UAI}) * (\text{UN} / \text{UAI})}$

Figura 2-1. Tabla de indicadores financieros

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2010)

Realizado por: (Supercias, 2010)

Para el presente trabajo se utilizará las siguientes fórmulas definidas por la Superintendencia de economía popular y solidaria (2017) como son:

Tabla 5-1: Morosidad de la cartera Total

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva comercial prioritaria}}{\text{Cartera bruta comercial prioritaria}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito comercial prioritario. La relación mientras más baja es mejor.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017)

Realizado por: Cali, D. (2021)

Tabla 6-1: Morosidad cartera consumo prioritario

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta consumo prioritario}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito consumo prioritario. La relación mientras más baja es mejor

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017)

Elaborado por: Cali, D. (2021)

Tabla 7-1: morosidad cartera microcrédito

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva microcredito}}{\text{Cartera bruta microcredito}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito microcrédito. La relación mientras más baja es mejor.

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria (2017)

Elaborado por: Cali, D. (2021)

Tabla 8-1: Morosidad de cartera productiva

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva productiva}}{\text{Cartera bruta productiva}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito productivo. La relación mientras más baja es mejor.

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria (2017)

Elaborado por: Cali, D. (2021)

Tabla 9-1: Morosidad de cartera comercial ordinario

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva comercial ordinario}}{\text{Cartera bruta comercial ordinario}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito comercial ordinario. La relación mientras más baja es mejor.

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria (2017)

Elaborado por: Cali, D. (2021)

Tabla 10-1: Morosidad cartera consumo ordinario

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva consumo ordinario}}{\text{Cartera bruta consumo ordinario}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito consumo ordinario. La relación mientras más baja es mejor.

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria (2017)

Elaborado por: Cali, D. (2021)

Tabla 11-1: Riesgo Crediticio

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera vencida} + \text{cartera por vencer}}$	Mide el porcentaje de los créditos que son incobrables, que pueden causar problemas de liquidez a la institución.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017)

Elaborado por: Cali, D. (2021)

1.2. Marco conceptual

1.2.1. Análisis vertical

Para (Lavalle Burguete, 2014, p.9) se define como:

El método de análisis vertical consiste en expresar en porcentajes las cifras de un estado financiero. Este tipo de análisis se aplica generalmente al balance general y al estado de resultados y se le conoce también como análisis de porcentos integrales. Sin embargo, la aplicación de este método se puede hacer también en otros estados financieros.

1.2.2. Análisis horizontal

Según (Lavalle Burguete, 2014, p.13) se trata de:

Consiste en comparar estados financieros homogéneos en periodos consecutivos. Con éste podemos observar si los resultados financieros de una empresa han sido positivos o negativos y también a identificar si los cambios que se han presentado merecen o no importancia para poder darles la atención pertinente.

1.2.3. Buró crediticio

Según la página de la (Superintendencia de Bancos, 2021) se da a conocer como Sistema de Registro de Datos Crediticios, cuya finalidad es brindar el servicio de referencias crediticias provenientes de las fuentes de información (entidades que otorgan crédito reguladas por la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria; y, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros)

1.2.4. Crédito

“Un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere”. (Morales Castro & Morales Castro, 2015, p. 23)

1.2.5. Cobranza

Para (Morales Castro & Morales Castro, 2015, p.90) es definido como “Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades.”

1.2.6. Liquidez

Para la (Supercias, 2010, p.2) muestra la capacidad de las empresas para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de iliquidez y posteriores problemas de insolvencia en las empresas.

1.2.7. Morosidad

Para (Ocaña Mazón, 2017, p. 4) “la cartera vencida y la eficiencia en la gestión en la colocación de los créditos; el ciclo crediticio, el riesgo de crédito y la relación entre el rápido crecimiento del crédito y los impagos”

1.2.8. Rentabilidad

Como lo indica la (Supercias, 2010, p.12) “es la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades”

1.2.9. Riesgo crediticio

En el glosario que nos brinda (Morales Castro & Morales Castro, 2015, p. 9) encontramos que “Es un factor inherente al crédito, y ocurre cuando algunas empresas han decidido implementar un sistema de crédito como una alternativa al incremento de las ventas”

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque Mixto*

Tomando en cuenta las definiciones (Bernardo et al., 2019 ,pp. 24-25) del enfoque cualitativo “basada en una rigurosa descripción contextual de un hecho o situación que garantice la máxima intersubjetividad en la captación de una realidad compleja mediante una recogida sistemática de datos que posibilite un análisis e interpretación del fenómeno en cuestión.” y el cuantitativo como “Se basa en fenómenos observables susceptibles de medición, análisis matemáticos y control experimental. Todos los fenómenos sociales son categorizados en variables entre las que se establecen relaciones estadísticas.”

En base a esto se puede decir que el presente trabajo tiene un enfoque mixto pues se realizará una descripción de sucesos, estados y acontecimientos que se hayan dado en los procedimientos de crédito y cobranza en la institución financiera para a partir de ellos realizar un análisis del desempeño y rendimiento que se está generando. Y a su vez será cuantitativo a razón de que, se recolectará datos e información estadística y numérica para establecer patrones de comportamiento en el tema estudiado además de ello se analizarán los estados financieros aplicando sus ratios respectivos y correspondientes para evaluar la situación económica interna.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. *Investigación Exploratorio:*

El presente trabajo se basó en lo mencionado por (Bernardo et al., 2019: p. 26) al argumentar que “los estudios exploratorios se efectúan, por lo general, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no se tenga información anterior.” A razón de la cual el trabajo se realizará mediante un acercamiento a la fuente para conocer la realidad de la Cooperativa, la funcionabilidad, su gestión y viabilidad de la metodología crediticia aplicada.

2.2.2. *Investigación Descriptiva*

Para analizar el contexto del trabajo se tomó en cuenta que “Los estudios descriptivos seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas en forma independiente. Desde el punto de vista científico, describir es medir”. (Bernardo et al., 2019: p. 26), por lo tanto, en la investigación se describirá la realidad de la situación actual en cuanto a la metodología crediticia en la cooperativa, juntamente con sus falencias y detalles esenciales para su respectivo análisis.

2.2.3. *Investigación Explicativa*

Según (Bernardo et al., 2019: p. 26) se menciona que “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales” por lo que en el presente trabajo se partirá de la información encontrada y descrita para alcanzar a dar una explicación teórica y práctica de las razones o situaciones que se presenta de manera interna y externa en la institución a partir de datos tanto cualitativos como cuantitativos.

2.3. *Diseño de investigación*

2.3.1. *No experimental*

El diseño para el presente trabajo será el realizado en base a un modelo no experimental, debido a que no se llevará a cabo la modificación de las variables de estudio y como lo menciona (Mousalli, 2015, p. 29) que este tipo de diseños no tienen ningún tipo de modificaciones de las variables pues se analizan a los fenómenos como se presentan.

2.4. *Tipo de estudio*

2.4.1. *De Campo*

Para realizar el trabajo se obtendrá la información a través de la recopilación de datos de fuentes primarias mediante un acercamiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., con entrevistas a los empleados y una encuesta a sus socios para analizar los procedimientos de crédito y cobranza y evaluar los hechos reales, además de ello se dará paso a métodos de búsqueda de información existentes para la correcta elaboración del trabajo de investigación.

2.4.2. Documental

Para la elaboración del presente trabajo se revisará artículos científicos, informes finales de tesis, revistas especializadas, informes empresariales, entre otros documentos de fuentes verídicas y reales que permitan la sustentación del presente trabajo de investigación.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población:

Tomando en cuenta la definición (Hernández Sampieri, Et al, 2014, p. 174) “Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Por lo tanto, la población de la presente investigación la constituyen tanto el personal de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. Como los socios que la conforman, pero únicamente aquello que cuentan con crédito en la institución. La identificación de estas dos poblaciones permitirá obtener una perspectiva interna como externa en cuanto a la apreciación a la eficiencia de la metodología crediticia de la institución que se lleva hasta el momento analizado.

Como población interna la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. cuenta con lo siguiente:

Tabla 1-2: Departamentos y número de empleados

DEPARTAMENTOS	NÚMERO DE EMPLEADOS
Jefe de agencia	1
Área de negocios	2
Atención al cliente	1
Cajas	1
Seguridad	1
Total	6

Fuente: Investigación de campo. 2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Por otro lado, como población externa se encontró que la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. cuenta con 3434 de los cuales solo 1248 son socios que actualmente poseen créditos en la institución y de ellos solo **285** están con mora en sus créditos, siendo estos la fuente principal o una de las fuentes más importantes para determinar la metodología de crédito y el

riesgo que actualmente la cooperativa asume, a razón de la cual se realizará el cálculo de la muestra para lograr efectuar las encuestas de una manera más certera.

Relación de total socios con porcentaje de socios que cuentan con crédito:

Tabla 2-2: Relación de socios con y sin crédito

SOCIOS	RESULTADOS	PORCENTAJE
Con crédito	1248	36.34%
Sin crédito	2186	63.66%
TOTAL	3434	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Relación de total socios con crédito con porcentaje de socios que están morosos:

Tabla 3-2: Relación de socios con mora y sin mora

SOCIOS CON CREDITO	RESULTADOS	PORCENTAJE
Con mora	285	22.84%
Sin mora	963	77.16%
TOTAL	1248	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

2.5.2. Muestra

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.173) afirma que: “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”.

Para el desarrollo de la misma, en el trabajo se realizará el cálculo aplicando la siguiente fórmula a partir de la población que serán los socios que cuentan con crédito, pero se encuentran en mora, siendo 285 la población:

$$N = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z = Margen de confiabilidad, 95% constante 1,96;

p = Probabilidad de que el evento ocurra

q = Probabilidad de que el evento no ocurra

E = Error de estimación o error muestral 1% al 3% y del 5% al 6%

N = Población o universo de estudio

N-1 = Factor de corrección.

$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 285}{0.06^2(285 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

n= 138

El tamaño de la muestra encontrada de la población externa es de 138 que es el número de encuestas que deberán aplicarse con el fin de obtener información más certera para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

2.6.1.1. Método inductivo

“El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin.” (Abreu, 2015, p. 210)

Para el desarrollo del presente trabajo se analizará las políticas de crédito y cobranza que aplica la cooperativa, así como estrategias o normativas que se llevan a cabo para el control del índice de morosidad y con ello evaluar el rendimiento de los procedimientos internos y el rendimiento de la institución.

2.6.1.2. Método deductivo

Según (Abreu, 2015, p. 210) “El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad.”

Los distintos eventos que se han generado en el país y en la región ha afectado a todas las instituciones entre ellas a las financieras, por ende, una evaluación a los procedimientos de crédito y cobranza de la cooperativa permitirá conocer la realidad de la misma con el objetivo de mejorar su situación actual y su participación en el mercado.

2.6.1.3. Método analítico

“Se fundamenta en la premisa de que a partir del todo absoluto se puede conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones entre ellas.” (Abreu, 2015, p. 209)

Se analizará los datos obtenidos tanto en las encuestas como entrevistas y datos que proporcione la institución para una evaluación de su rendimiento y procedimientos internos

2.6.2. Técnicas

2.6.2.1. Entrevista

Para el trabajo se tomará en cuenta a (Hernández, et al., 2014, p. 235) quien afirma que las entrevistas “son individuales, aunque podrían aplicarse a un grupo pequeño a partir del cual se puede preparar un informe”. Por lo tanto, se llevará a cabo la formulación de una entrevista al personal de la cooperativa encargada del área de crédito y cobranza para conocer cuál es la situación real con la que se maneja la empresa en la actualidad.

Como instrumento para la misma se dará una Guía de entrevista que contendrá preguntas abiertas y personales para definir variables claves de estudio, a partir del cual se podrá contextualizar el problema y plantear objetivos estratégicos de estos.

Finalmente, para un buen registro se tomará como respaldo un audio de dicha actividad.

2.6.2.2. Encuesta

Así como lo define (Hernández, et al., 2014, p. 159) “son consideradas por diversos autores como un diseño o método, Generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos (entrevistas en persona, por medios electrónicos como correos o páginas web, en grupo, etc.)”.

Por lo tanto, a partir de la muestra calculada se aplicará un cuestionario dirigido a los socios para identificar sus exigencias y necesidades en cuanto al servicio que requieren y que se está brindando en la cooperativa San Francisco Ltda. en la actualidad, a razón de la cual se podrá plantear los objetivos y estrategias a aplicar para mejorar los procedimientos crediticios a través del presente trabajo de investigación.

2.6.2.3. Observación

EL trabajo se presenta con una investigación de campo que está vinculada a una observación directa de la situación actual con la que se maneja la Cooperativa para de esta forma analizar, contextualizar y evidenciar la situación actual o problemática presentada para a partir de ello plantear su solución óptima dirigida a los procedimientos de crédito y cobranzas con los que se desenvuelve la institución.

Para ello se utilizará como instrumento una guía de observación con el formato de todos los parámetros necesarios o prudentes, y aspectos en los cuales se va a enfocar para respectivo análisis de los casos planteados, la cual se reflejará en un registro de las observaciones y conclusiones halladas.

2.6.3. Instrumentos

2.6.3.1. Guía de entrevista

El investigador puede emplear una guía de entrevista general o un protocolo, pero no un conjunto de preguntas específicas que él mismo ha formulado para cada entrevista. Mejor dicho, hay unas pocas preguntas generales, con una libertad considerable para seguir una gama amplia de temas. El entrevistado puede dar forma al contenido de la entrevista centrándose en temas de importancia o interés. (Zaráte, Mesa, & Batista, 2019, p. 52)

La entrevista se elaborará con una serie de preguntas dirigidas para el personal encargado del área de negocios como del jefe de agencia para determinar ciertos puntos claves del tema del presente trabajo de investigación.

2.6.3.2. *Cuestionario*

Cuestionarios: Los cuestionarios abarcan una variedad de documentos en los que el sujeto responde a cuestiones escritas que sondan reacciones, opiniones y actitudes. El investigador elige o construye un conjunto de preguntas adecuadas y le pide al sujeto que las conteste, normalmente en forma de preguntas en las que debe elegir la respuesta. (Zaráte, Mesa, & Batista, 2019, p. 51)

El cuestionario será elaborado a partir de preguntas específicas, relacionadas a todo el proceso de otorgamiento de crédito y a la gestión de cobranzas además de aquellas específicas que ayudarán a determinar posibles razones de la morosidad, así como también ciertas alternativas a lo mismo.

2.6.3.3. *Guía de observación*

La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno. (Campos y Covarrubias & Lule Martínez, 2012, p. 12)

En la guía de observación se enfocará a todo el procedimiento para otorgar los créditos, así como la organización, gestión y procedimientos de cobranza para obtener unos resultados más eficientes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados y discusión de resultados

3.1.1. Entrevista al jefe de Agencia



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA



Nombre y cargo que ocupa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA:

Ing. Cristina Barrionuevo Portilla (Jefa de Agencia Sur)

1. ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con un manual, o documento formal para la aplicación de los procedimientos de crédito y cobranzas?

Si cuenta con un manual formal al que se rigen todos los integrantes de la cooperativa.

2. ¿Se dan capacitaciones al personal del departamento de crédito? ¿Cada que tiempo son estas capacitaciones?

No, existe un descuido por parte de la institución en este tema.

3. ¿Existe un esquema para evaluar el rendimiento de los procedimientos de crédito y cobranzas que aplica la cooperativa?

Si, es al cual nosotros como supervisores estamos a cargo de cumplirlo.

4. ¿Existe un cumplimiento efectivo de las metas y objetivos planificados por el departamento de crédito y cobranzas?

No, en muchas ocasiones no se alcanzan las metas propuestas ya sea por la situación económica del país en general, cuestiones internas de la institución, o el desenvolvimiento del personal.

5. ¿Existe una retroalimentación en caso de incumplimiento de metas y objetivos?

Si, en las juntas del comité se revisa cada situación y dependiendo del caso se toman acciones con cada empleador.

6. ¿Se realiza un control a los índices de morosidad en los créditos?

Si, siempre se realizan varios tipos de controles sobre todo en los comités de cobranza se topa el tema siempre.

7. ¿Cada que tiempo se realiza el control a los índices de morosidad de los créditos?

Estos controles de los índices de morosidad se los realiza cada semana en las comisiones

8. ¿Cuál es el proceso consiguiente a la morosidad que permita controlar el riesgo crediticio?

Aquí en la institución existen dos pasos consiguientes:

- La cartera de cobranza para aquellos que son de más de 90 días.
- Un proceso Judicial para aquellos que son con más de 120 días

3.1.2. Entrevista al personal del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA**



Nombre y cargo que ocupa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA:

Eco. Luis Sánchez Santander (Asesor de créditos)

1. ¿El departamento de crédito cuenta con un manual o documento formal para la aplicación de los procedimientos de crédito y cobranzas?

Si

2. ¿Recibe capacitaciones en cuanto a actualización de conocimientos y procedimientos en el área de crédito y cobranza? ¿Cada que tiempo son estas capacitaciones?

No, solo se realizan aquellas para hacer comité de cobranzas y realizar estrategias de cobranza.

3. ¿Existe un esquema para evaluar el rendimiento de los procedimientos de crédito y cobranzas que aplica la cooperativa?

Si

4. ¿Se realiza comité de cobranza para evitar y controlar el incumplimiento de los pagos por parte de los socios?

Si

5. ¿Qué tipo de estrategias se aplican para mejorar la gestión de cobranza?

- Cobranza nocturna
- Existe una notificación verbal, escrita y digital

6. ¿Qué acciones se llevan a cabo en el caso de que el socio no cumpla con sus obligaciones de pago?

Se dan unos recargos en los valores de la cobranza o a su vez se les hace firmar un compromiso de pago

7. ¿Se realiza reportes del nivel de riesgo crediticio que afronta la Cooperativa?

Si

8. ¿Se da el cumplimiento efectivo de las metas y objetivos planificados por el departamento de crédito y cobranzas?

No

9. ¿Qué porcentaje de provisión la cooperativa ha realizado a raíz de la pandemia?

El porcentaje que la cooperativa aplica como provisión es del 1% por motivo de la pandemia

10. ¿De manera personal basado en su experiencia, cuáles cree que serían estrategias esenciales para mejorar los índices de morosidad de la cooperativa?

La presión en la colocación provoca colocar al máximo de las posibilidades, es decir lo que más se puede para cumplir con la meta, sin embargo, esto conlleva a que muchas de las veces se dan sin tomar en cuenta el riesgo que esto representa.

3.1.3. Encuesta



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA



1. ¿El asesor de crédito le ayudó con toda la información necesaria para la concesión de créditos?

Tabla 1-3: El asesor le ayudó con toda la información necesaria

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	128	92.75%
No	10	7.25%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo. 2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

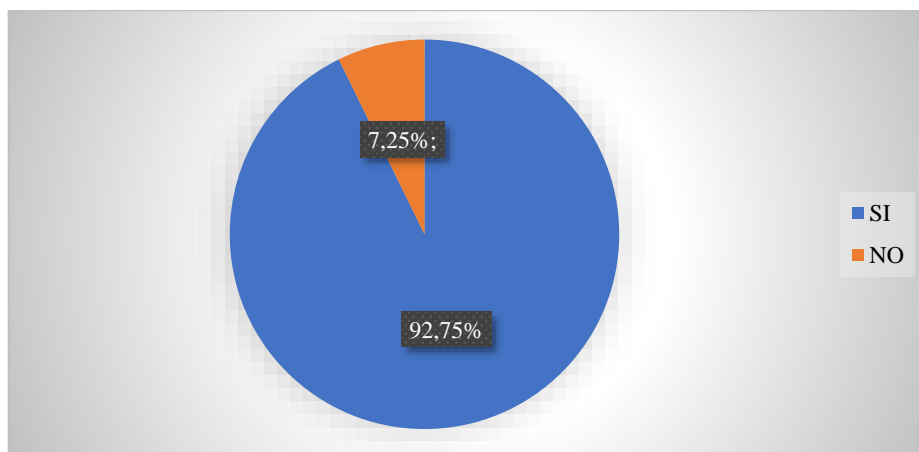


Gráfico 1-3: El asesor de crédito le ayudó con toda la información necesaria

Fuente: Investigación de campo. 2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios, el 92.75% de encuestados responden a que, si se les ayudó con toda la información necesaria para la obtención de un crédito, sin embargo, el 7.25% respondieron que no.

Análisis:

La mayoría de los socios si recibieron de su asesor de créditos toda la información necesaria para la concesión de un crédito.

2. ¿Se le brindó una asesoría personal previo a la solicitud del crédito basado en su situación financiera o necesidad?

Tabla 2-3: Se le brindó una asesoría personal previo a la solicitud

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	120	86.96%
No	18	13.04%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

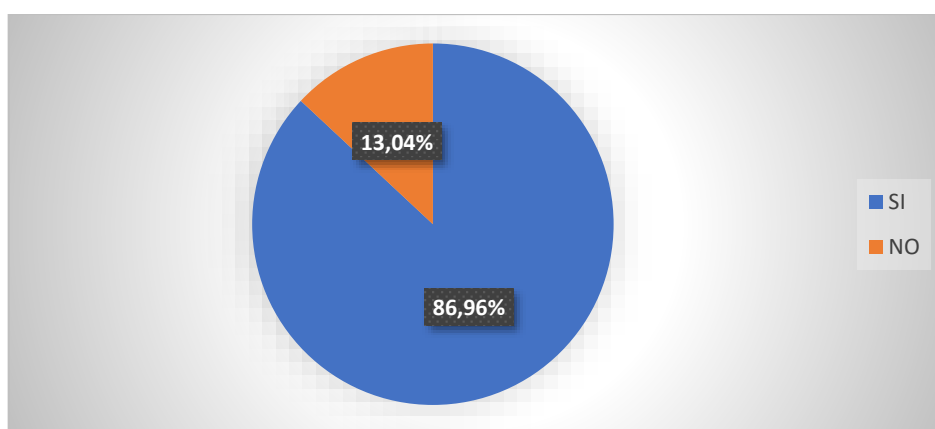


Gráfico 2-3: Se le brindó una asesoría personal previa la solicitud

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios, el 86.96% de encuestados responden que, si se le brindó una asesoría previa a la solicitud del crédito en base a sus finanzas y necesidades, sin embargo, el 13.04% respondieron que no.

Análisis:

Más de las tres cuartas partes de la muestra de los socios respondieron que si recibieron de su asesor de créditos una asesoría personal basada en su situación financiera o su necesidad, sin embargo, a pesar de ello existe un 13% que indican que no han recibido esta asesoría lo que podría llevar a futuras dificultades en la recuperación de cartera.

3. ¿Se realizó la visita previa al otorgamiento del crédito?

Tabla 3-3: ¿Se realizó la visita previa al otorgamiento del crédito?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	101	73.19%
No	37	26.81%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

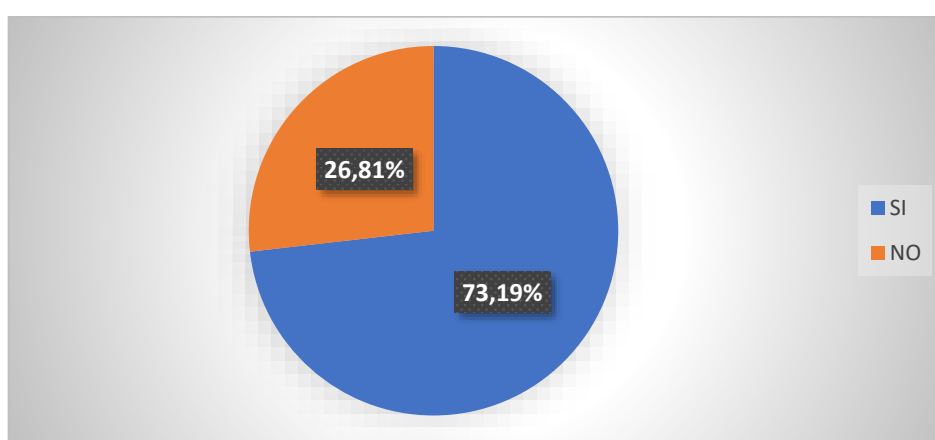


Gráfico 3-3: Se realizó la visita previa al otorgamiento del crédito?

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios, el 73.19% de encuestados responden que, si recibieron la visita previa al otorgamiento del crédito, sin embargo, el 26.81% respondieron que no.

Análisis:

Según los datos encontrados se puede deducir que de manera general si se realizan las visitas previas al otorgamiento de los créditos a cada socio, sin embargo, hay que rescatar que encontrar que el 26% de los encuestados contestaron que no, es un porcentaje significativo a tener en cuenta si lo que se busca es un servicio de calidad.

4. ¿En qué tiempo recibió una respuesta a su solicitud de crédito?

Tabla 4-3: Tiempo de respuesta a la solicitud de crédito

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En 1 día	10	7.25%
En 3 días	45	32.61%
En 5 días	83	60.14%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

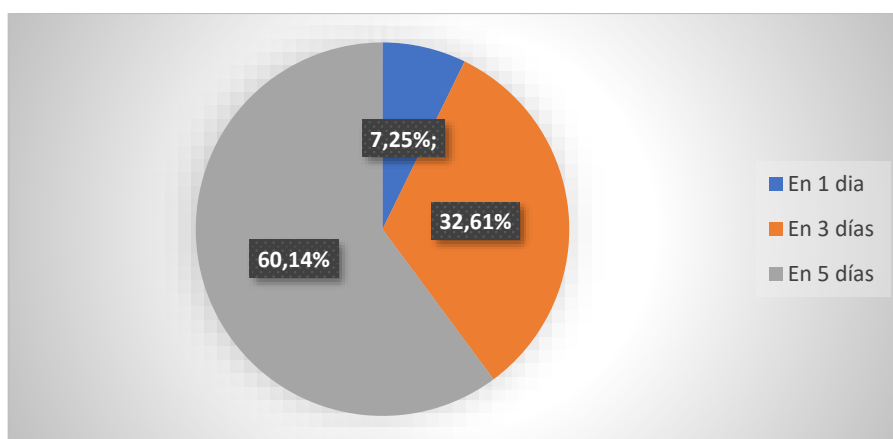


Gráfico 4-3: Tiempo de respuesta a la solicitud de crédito

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios, el 60.14% de encuestados responden que recibieron una respuesta en los 5 días, por otro lado, el 32.61% recibieron una respuesta a los 3 días y finalmente solo el 7.25% fue en 1 día.

Análisis:

Del total de los encuestados se puede decir que más del 50% recibieron una respuesta a su solicitud a los 5 días, por lo que se debería mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes.

5. ¿Considera que el tiempo de respuesta al crédito fue el deseado?

Tabla 5-3: ¿El tiempo de respuesta fue el deseado?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	67	48.55%
No	71	51.45%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

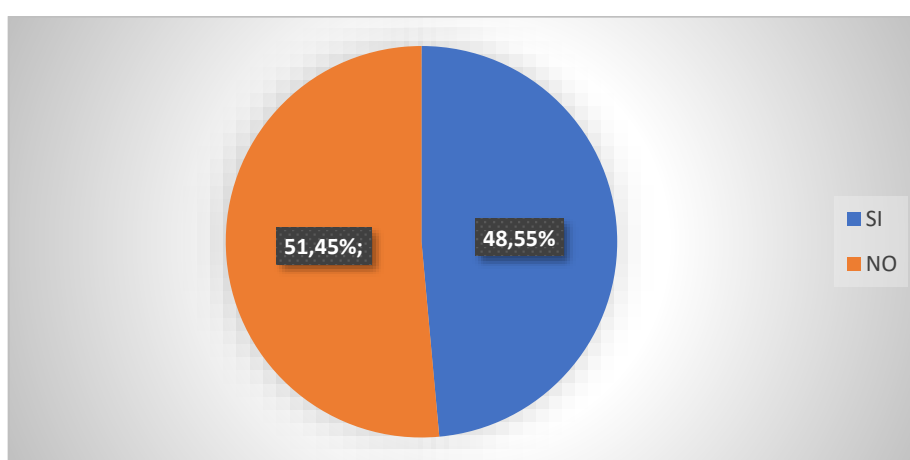


Gráfico 5-3: ¿El tiempo de respuesta al crédito fue el deseado?

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios, el 51.45% de encuestados responden que el tiempo de respuesta a su crédito no es el deseado mientras que el 48% consideran que si es un tiempo prudente de respuesta.

Análisis:

Del total de los encuestados se puede decir que, pese a que no es muy alta la diferencia entre ambas respuestas, el tiempo de respuesta al crédito no es el deseado, por lo que requiere de un cambio en los procedimientos.

6. ¿Cómo califica usted al procedimiento que se le aplicó en cuanto a la concesión del crédito?

Tabla 6-3: Calificación al procedimiento para la concesión del crédito

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Bueno	78	56.52%
Malo	60	43.48%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

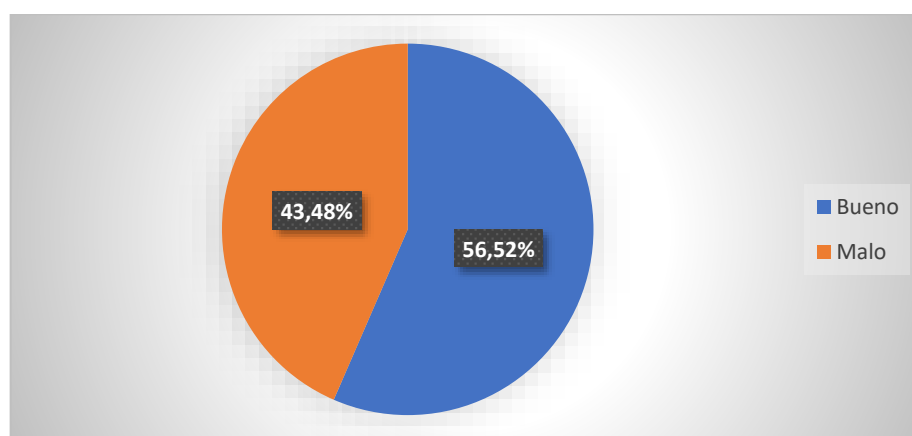


Gráfico 6-3: Calificación al procedimiento para la concesión del crédito

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios se obtuvo que el 56.52% de encuestados consideran que el procedimiento que se aplica para la concesión de créditos es bueno mientras que el 43.48% indica que es malo.

Análisis:

Del total de los encuestados se encontró que existe una leve diferencia entre las personas que consideran que es bueno el procedimiento de concesión de créditos y los que no, lo que indica que se deben mejorar o cambiar los procedimientos de crédito y cobranzas para lograr una mayor satisfacción en sus socios

7. ¿Recibe algún recordatorio del compromiso de pago antes de la fecha acordada?

Tabla 7-3: ¿Recibe algún recordatorio del pago antes de la fecha acordada?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	59	42.75%
No	79	57.25%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

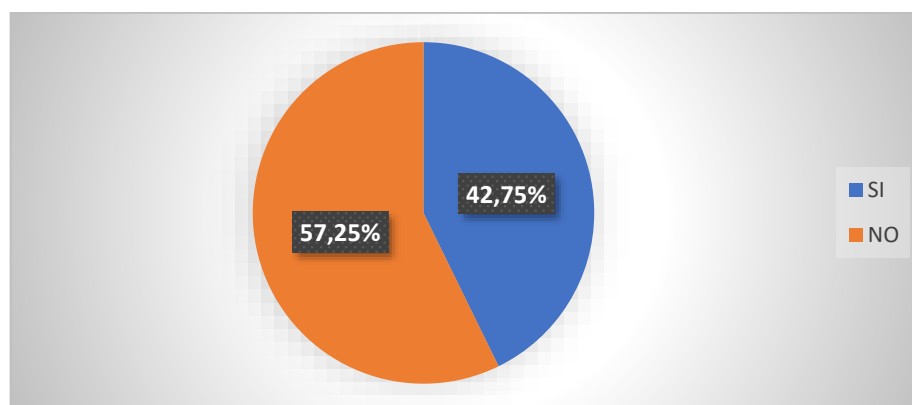


Gráfico 7-3: ¿Recibe algún recordatorio del pago antes de la fecha acordada?

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios, el 57.25% de encuestados indican que no reciben algún tipo de recordatorio del compromiso de pago antes de la fecha acordada, mientras que el 59% indican que si lo reciben.

Análisis:

De las respuestas recibidas se puede decir que la mayoría de los socios no reciben un recordatorio de la fecha de pago que se aproxima, lo que puede llevar a futuros retrasos de los mismos.

8. ¿Con cuántos días de retraso ha cancelado sus pagos?

Tabla 8-3: ¿Con cuántos días de retraso ha cancelado sus pagos?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
De 0 a 5 días	42	30.43%
De 6 a 15 días	40	28.99%
De 16 a 31 días	44	31.88
De 32 a 65 días	9	6.52%
Más de 66 días	3	2.17%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

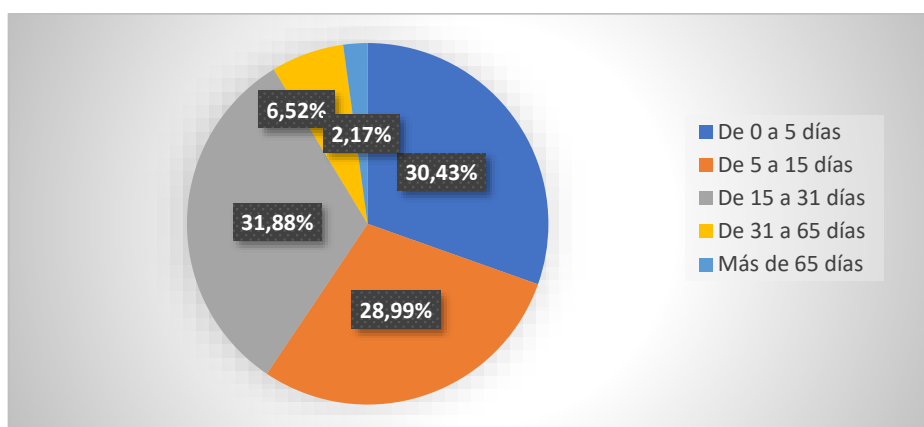


Gráfico 8-3: ¿Con cuántos días de retraso ha cancelado sus pagos?

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios se obtuvo que el 31.88% de encuestados cancelan con un retraso de 15 a 31 días sus créditos, en un 30.43% lo hacen con un retraso de 0 a 5 días, el 28.99% de 5 a 15 días, con el 6.52% los socios que se retrasan de 31 a 65 días y solo el 2.17% lo hacen pasado los 65 días.

Análisis:

Del total de los encuestados se puede decir que, el mayor porcentaje de retraso es de los 15 a 31 días y tan solo el 2.17% lo hacen pasado los 65 días, es decir que se deben tomar medidas en la cobranza para mejorar estos porcentajes y minimizar el índice de morosidad existente en la cooperativa

9. ¿Conoce los valores de recargo por el incumplimiento de pago?

Tabla 9-3: ¿Conoce los valores de recargo por incumplimiento de pago?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	42	30.43%
No	96	69.57%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

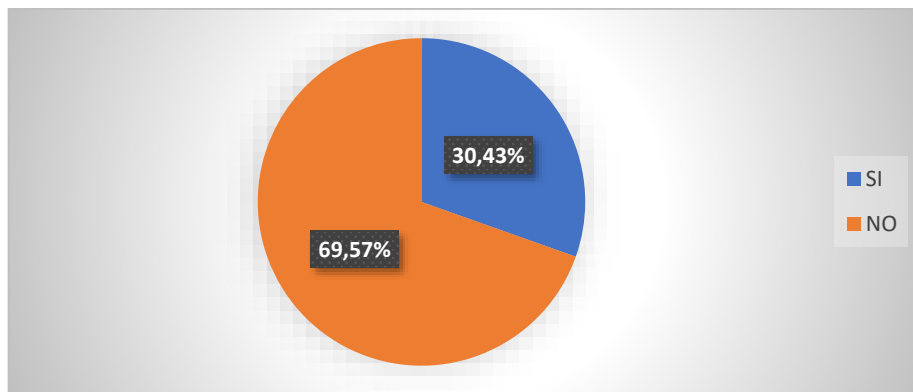


Gráfico 9-3: ¿Conoce los valores de recargo por incumplimiento de pago?

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios se obtuvo que el 69.57% de encuestados no conocen cuales son los valores de recargo cuando incumplen con sus pagos y el 30.43% si los conocen.

Análisis:

Del total de los encuestados se puede decir que más de la mitad ignoran que valores se les aplica de mora por los retrasos en sus pagos.

10. ¿Ha recibido notificaciones o recordatorios del retraso en los pagos?

Tabla 10-3: Notificaciones o recordatorios del retraso en los pagos

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Si	104	75.36%
No	34	24.64%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

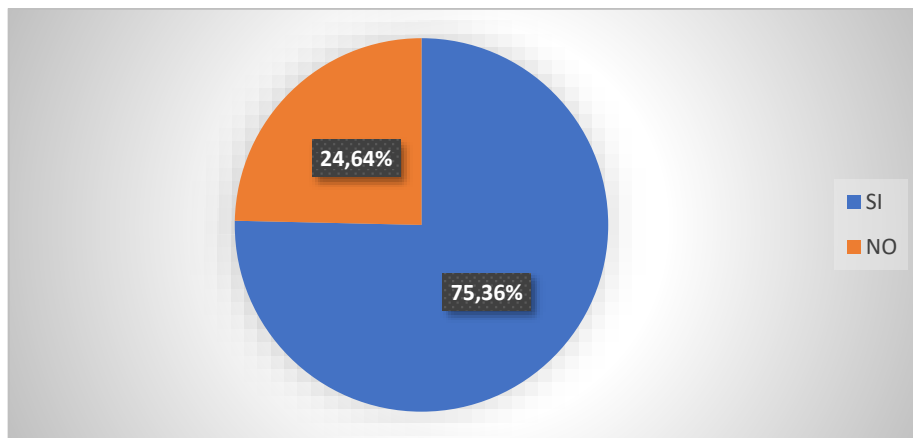


Gráfico 10-3: Recordatorios o notificaciones de los retrasos en los pagos

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios se obtuvo que el 75.36% de encuestados si reciben notificaciones cuando se encuentran retrasados en sus pagos y el 24.64% no los reciben o no se percatan de ello.

Análisis:

Del total de los encuestados se puede decir que las tres cuartas partes afirman que la cooperativa les recuerda que se encuentran retrasados en sus pagos, y tan solo una cuarta parte no lo certifican.

11. ¿De estas opciones cuál cree que puede ser la razón del incumplimiento de pago?

Tabla 11-3: Razones del incumplimiento de pago

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Deficientes procesos de cobranzas	36	26.09%
Ingresos bajos	31	22.46%
Situación económico nacional	29	21.02%
Ausencia de alternativas de pago	42	30.43%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

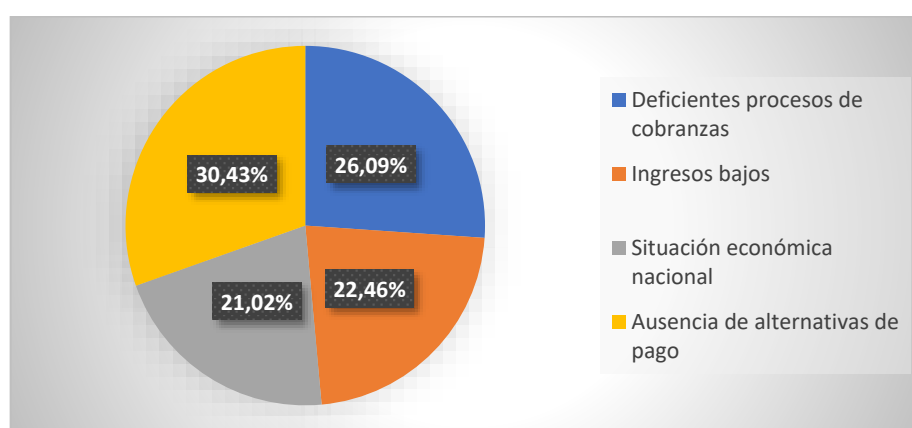


Gráfico 11-3: Razones del incumplimiento de pago

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios se obtuvo que el 30.43% de encuestados consideran que sus retrasos en los pagos son por falta de alternativas de pago, el 26.09% por que la cooperativa cuenta con unos deficientes procesos de cobranza, el 22.46% indica que puede ser por los ingresos bajos individuales y el 21.02% que se deben a la situación económica a nivel nacional.

Análisis:

Del total de los encuestados se puede decir que se considera como mayor causante de los retrasos la falta de alternativas de pago, de ahí la importancia de incrementar y mejorar los instrumentos de cobranzas y los puntos de pago.

12.A través de que medio le gustaría realizar sus pagos:

Tabla 12-3: Medios para realizar los pagos

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Depósitos	41	29.71%
Transferencias directas	79	57.25%
Corresponsales	18	13.04%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

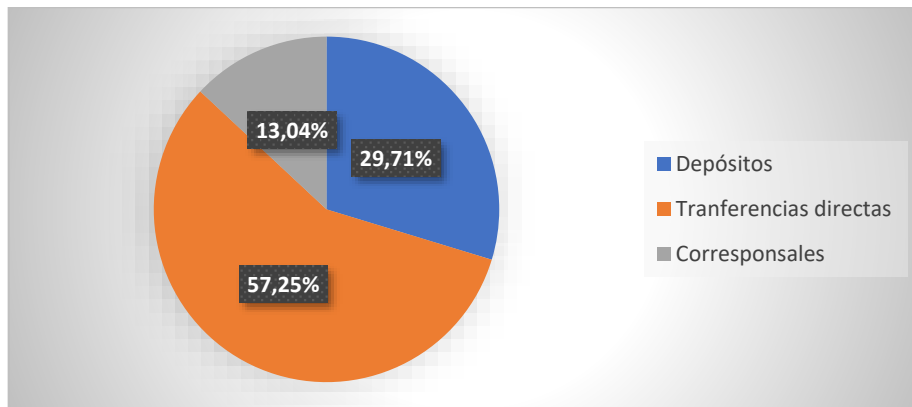


Gráfico 12-3: Medios para realizas los pagos

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios se obtuvo que el 57.25% de encuestados consideran las transferencias directas es la mejor opción para realizar sus pagos, el 29.71% opinan que son los depósitos y el 13.04% que sería mejor en corresponsales.

Análisis:

Más del cincuenta por ciento considera que el mejor medio para realizar sus pagos sería las transferencias directas, aspecto importante que se debería tomar en cuenta pues no se cuenta con ello aún, y además de ello implementar nuevas estrategias para el cobro de deudas mediante los depósitos. Mejorar la información para los procesos de pago

13. En que horario le gustaría realizar sus pagos:

Tabla 13-3: Horarios para realizar los pagos

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
En la mañana	37	26.81%
En la tarde	47	34.06%
En la noche	54	39.13%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

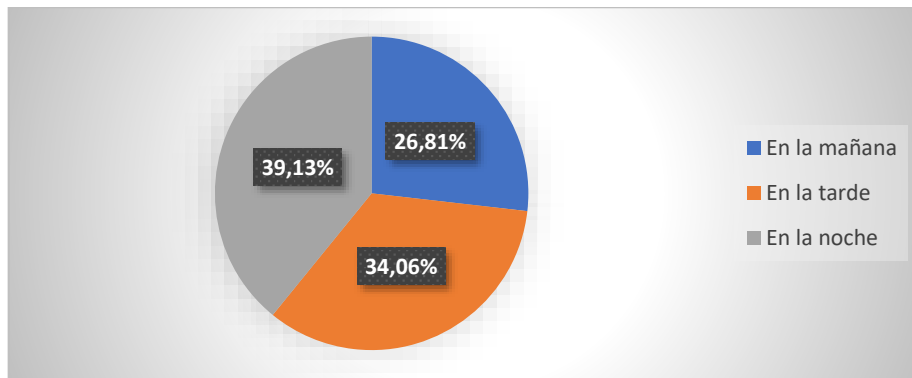


Gráfico 13-3: Horario para realizar los pagos

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Interpretación:

En la Cooperativa San Francisco sucursal Sur de la ciudad de Ambato de la muestra de 138 socios se obtuvo que el 39.13% de encuestados consideran el mejor horario para realizar sus pagos es en la noche, el 34.06% prefiere en la tarde y el 26.81% en la mañana.

Análisis:

De los datos investigados se encontró que en un mayor porcentaje de socios prefieren pagar en las noches, por lo que es importante buscar en base a este dato alternativas de cobranza que permitan minimizar el nivel de morosidad.

3.1.4. Observación

Para realizar un trabajo con mayor profundidad se procedió a observar durante un periodo de tiempo cual es el procedimiento que se lleva a cabo para la concesión del crédito y su posterior cobranza en la cooperativa, a partir de ello se obtuvo el siguiente flujograma general:

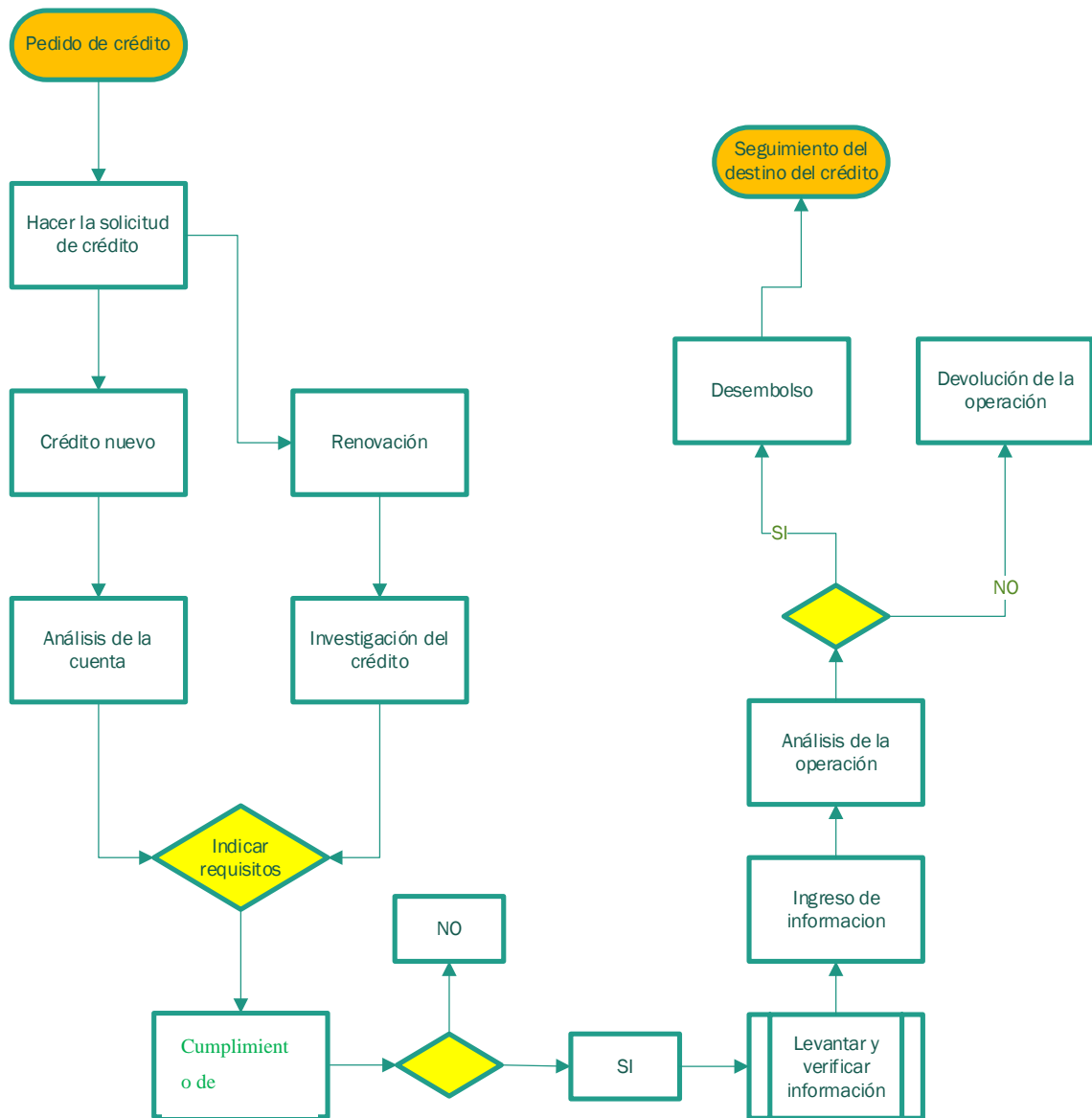


Figura 1-3: Flujograma de proceso de crédito

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.1.5. *Comprobación de las interrogantes de estudio*

Con los resultados obtenidos en el levantamiento de la información se pudo encontrar que la Cooperativa no ha realizado una evaluación a sus procedimientos de crédito y cobranzas en la actualidad, sin embargo, gracias a sus comisiones semanales se puede tener un conocimiento de cuál es la realidad en cuanto a el riesgo crediticio al que se enfrentan para en base a ello tomar decisiones y correcciones.

Un procedimiento desactualizado, e ineficiente con respecto a la realidad en la que se encuentra la cooperativa provoca un bajo nivel de satisfacción por parte de sus socios, fallas en los procedimientos, incremento de los índices de morosidad, y por ende futuros problemas de gestión y finanzas en la institución.

En la entrevista realizada a la Ing. Cristina Barrionuevo se puede entender con respecto a las preguntas 1 y 3 que efectivamente la cooperativa cuenta con un reglamento, manual y esquemas para los procedimientos de crédito y cobranzas, pese a ello gracias a la pregunta #4 encontramos que no se da el cumplimiento efectivo tanto de metas y objetivos de la institución que según apreciación personal de la jefa de agencia indica que pueden deberse a la situación real del país y a su vez del desenvolvimiento del personal, lo cual estaría corroborado en la pregunta #2 pues se menciona que el personal no recibe ningún tipo de capacitación y que existe un descuido por parte de la institución. Sin embargo, en las preguntas posteriores en el aspecto del riesgo crediticio se menciona que existe de manera semanal comisiones para el control de las actividades y revisión de los índices de morosidad.

En base a la entrevista al asesor de crédito se pudo aseverar la información en cuanto a la inexistencia de capacitaciones al personal, y por ende se halló el incumplimiento de las metas y objetivos planificados.

En cuanto a la encuesta realizada a los socios que se encuentran en mora con la institución se halló en las primeras preguntas que, si se brinda toda la información necesaria a los socios que buscan un crédito de manera personalizada y en base a sus necesidades, sin embargo, en la pregunta 4 se menciona que el tiempo de respuesta al crédito es de 5 días el cual en la pregunta 6 es considerado como “malo”, dato relevante si se busca brindar un servicio ágil y oportuno. Mientras que en la pregunta 7 se puede hacer una comparación y observación que no se realiza un recordatorio o aviso previo a la fecha de pago de la deuda pero si se realiza este aviso posteriormente es decir cuando el socio ya se encuentra en morosidad, además de ello se encontró que más de la mitad no conocen cuales son los valores de recargo por los retrasos en los pagos y

esto llevaría a que los índices de morosidad se incrementen periódicamente y a su vez la fidelidad de sus socios se vería afectada al no brindar un servicio oportuno, ágil y de calidad.

Por todo lo expuesto anteriormente se ratifica la idea a defender de realizar una evaluación a los procedimientos de crédito y cobranzas a la Cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco LTDA. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato para mitigar el riesgo crediticio y brindar estrategias o propuestas que permitan que la institución se desenvuelva de manera eficiente y logre alcanzar la fidelización de sus socios.

3.2. Propuesta

3.2.1 *Título de la propuesta*

Evaluación a los procedimientos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Sucursal sur de la ciudad de Ambato, para mitigar el riesgo crediticio.

3.2.2. *Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA Sucursal Sur.*

3.2.2.1. *Filosofía organizacional*

Misión

Somos una empresa cimentada en principios cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros, ejecutados con calidad para contribuir al bienestar de nuestros socios, clientes y la sociedad.

Visión

Ser el mejor aliado de nuestros socios generando soluciones financieras integrales de calidad basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables.

3.2.3. Organigrama Propuesto de la Cooperativa San Francisco Ltda. sucursal Sur

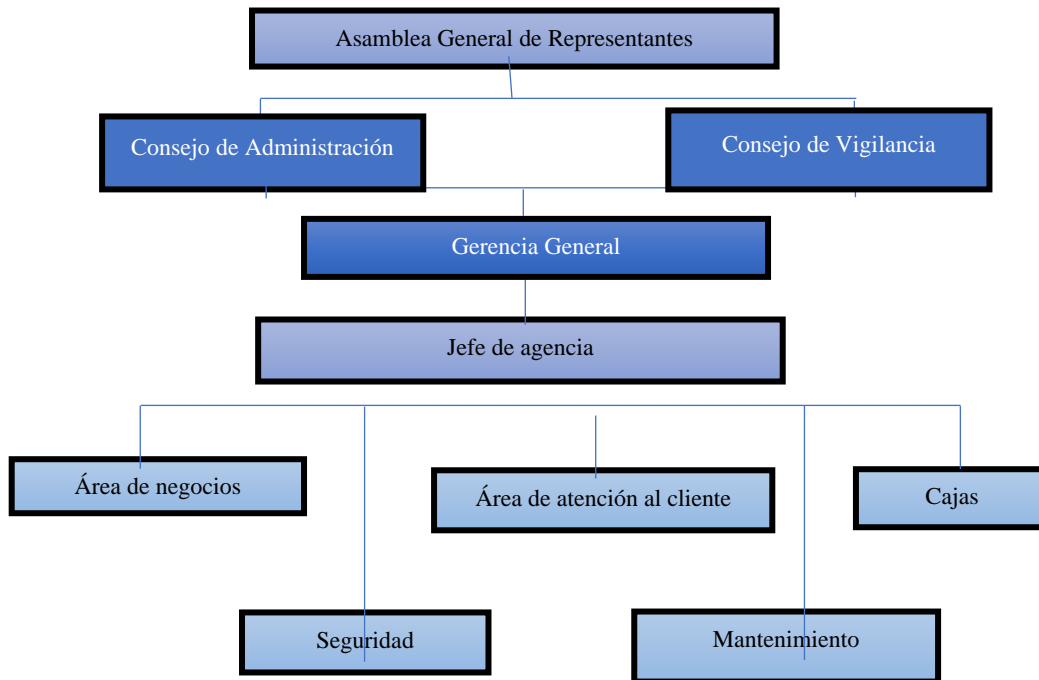


Figura 2-3: Organigrama de la cooperativa

Fuente: Cooperativa San Francisco Ltda. .2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

A continuación, se describe las funciones de cada cargo que existe en la cooperativa San Francisco Ltda., sucursal Sur:

Asamblea General de Representantes: Es la máxima autoridad de la Cooperativa en los cuales recae la responsabilidad y toma de decisiones y acciones que deberán ser cumplidas por los demás miembros de la institución, así como sus socios.

Consejo de Administración: los miembros del consejo de Administración serán considerados administradores, en cargados de la dirección de la Cooperativa.

Consejo de vigilancia: es el órgano de control interno dentro de las entidades económicas que sin injerencia e independiente de la administración responde a la asamblea general de Representantes.

Gerencia General: es la representación legal judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley y responde por la marcha operativa, administrativa y financiera de la organización.

Jefe de Agencia: Encargado de la Administración, dirección y control de la agencia correspondiente, rendirá cuentas a la gerencia general.

Área de negocios: Conformado por los asesores de crédito, jefe de créditos.

Área de atención al cliente: personal encargado de dar información a los socios, solventar dudas y brindar un servicio de calidad.

Cajas: personal encargado de recaudación en cajas.

Seguridad: Encargado de brindar asesoría, vigilancia y seguridad a los socios de la cooperativa.

Mantenimiento: Personal encargado del mantenimiento de las instalaciones tanto en cuidado y limpieza.

3.2.4. Valores institucionales

Responsabilidad social: La responsabilidad de la cooperativa es con toda la sociedad y especialmente con nuestros socios y socios

Ética: Valores y principios que rigen cada uno de los procesos la cooperativa, reflejando nuestra cultura empresarial.

Confianza: La confianza que dispone cada funcionario con relación a las responsabilidades que le fueron asignadas, permitirá que las tomas de decisiones sean eficaces y oportunas.

Transparencia: Igualdad de acceso a la información, de acuerdo con las normas vigentes.

Amabilidad: Para poder brindar un servicio de calidad hacia nuestros socios y socios.

Compromiso: Actuar en consecuencia a nuestros objetivos, a nuestras metas y a nuestros valores; planeando el camino que seguiremos hasta lograr la satisfacción y bienestar de nuestros socios y socios.

3.2.5. Matriz FODA

Tabla 14-3: Matriz FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
-	Existencia de canales para la gestión de reclamos ya sea a través de buzones físicos o mediante una gestión directa con los colaboradores de atención al cliente	-	Ubicación estratégica en sector comercial
-	Atención al cliente directa y telefónica	-	Reconocimiento de la institución a nivel local y nacional.
-	Manual de crédito y cobranzas con procedimientos definidos.	-	Convenios institucionales para reconocimiento y confianza de la cooperativa.
-	Diversidad de productos y servicios financieros		
DEBILIDADES		AMENAZAS	
-	Falta de capacitación al personal en cuanto a la atención.	-	Actualizaciones de control y regularizaciones en el sistema financiero
-	Retrasos y falta de sistematización en línea	-	Desconfianza de la estabilidad económica a causa de la pandemia.
-	Ineficiencia en el servicio en línea	-	Cambios en las políticas gubernamentales con respecto al sector cooperativista
-	Desactualización en estrategias de atención a los socios	-	Sector altamente competitivo
-	Tiempo de respuestas al crédito lento		

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.6. Análisis del proceso de concesión y colocación del crédito

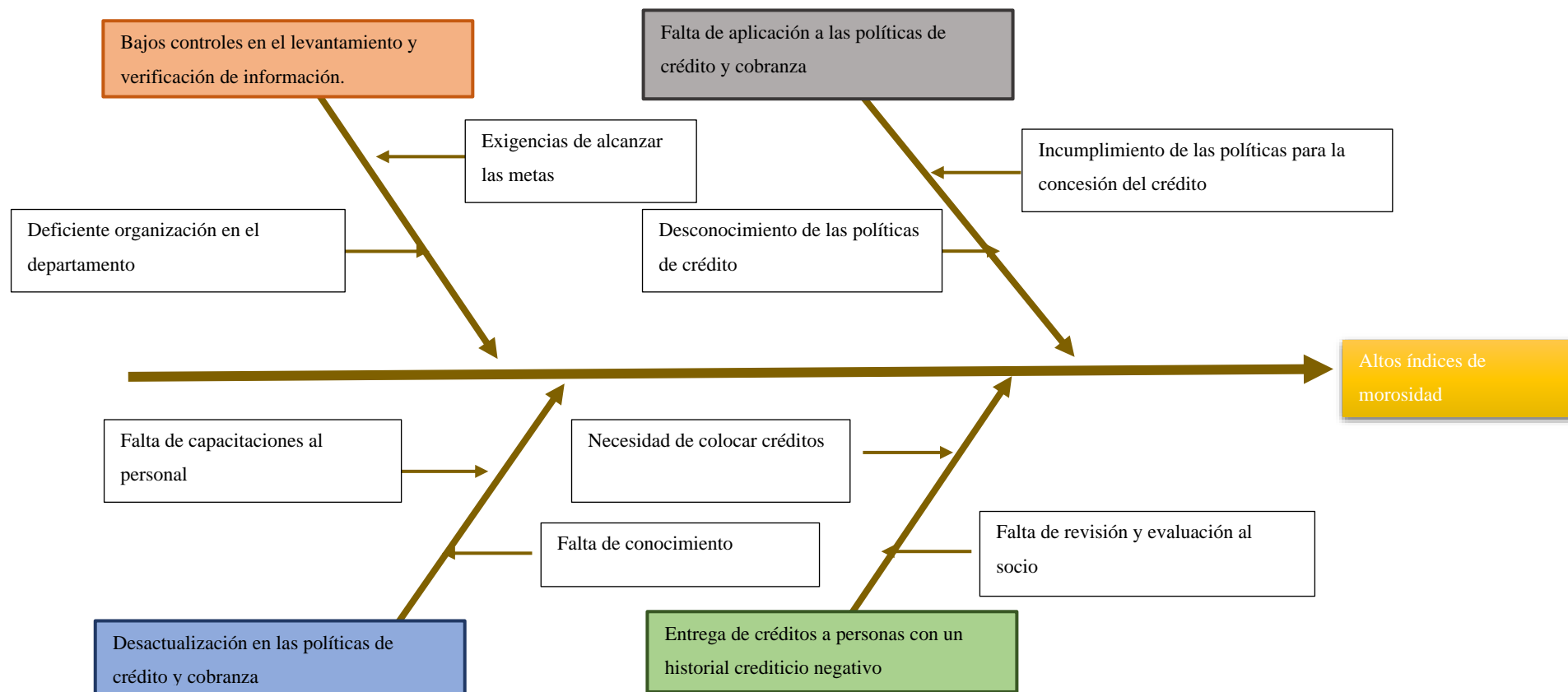


Figura 3-3: Diagrama De Causa Efecto Del Procedimiento De Concesión De Créditos

Fuente: Cooperativa San Francisco Ltda. .2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.7. *Políticas generales*

Reestructuración: (...) Será aplicable a aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, mas no su voluntad de honrar el crédito recibido.

Refinanciamiento: será solo por solicitud del socio cuando se determine que se encuentra con dificultades de liquidez, pero si proyección de ingresos en su horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización.

Políticas para refinanciamientos y reestructuración de créditos

1. Si se identifican problemas temporales o estructurales de liquidez de los socios derivados de temas particulares o fenómenos naturales catastróficos, la Cooperativa podrá efectuar refinanciamiento o reestructuraciones, según sea el caso, manteniendo o mejorando las garantías de la operación a refinanciar, de conformidad con las políticas de este manual; y
2. Ningún crédito vinculado o relacionado será reestructurado o refinanciado.

3.2.8. *Políticas de crédito*

3.2.8.1. *Tipos de créditos aprobados:*

Segmento microcrédito

Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferiores o igual a \$100.000.00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinados a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del sistema financiero Nacional.

Para el microcrédito se establecen los siguientes subsegmentos de crédito:

- A) **Microcrédito minorista:** operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales iguales o inferiores a \$5000.00

B) **Microcrédito de acumulación simple:** operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas anuales superiores a \$5000.00 hasta \$20.000.00

C) **Microcrédito de acumulación ampliada:** operaciones otorgadas a solicitantes de crédito que registren ventas superiores a \$20.000.00 hasta \$100.000.00

Segmento de consumo:

Consumo: es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos, se incluyen los créditos prendarios de joyas, así como la adquisición de vehículos livianos que no sean para una actividad productiva o comercial.

Segmento comercial:

Segmento productivo: otorgado a personas naturales obligados a llevar contabilidad o a personas jurídicas con un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto al menos el 90% sea destinado a proyectos productivos.

Subsegmentos del segmento productivo:

a) Productivo corporativo: Personas naturales obligados a llevar contabilidad. Personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a \$5'000.000.00.

b) Productivo empresarial: Personas naturales obligados a llevar contabilidad. Personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a \$1'000.000.00 hasta \$5'000.000.00.

c) Productivo Pymes: Personas naturales obligados a llevar contabilidad. Personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a \$100.000.00 hasta \$1'000.000.00.

3.2.8.2. Acceso al crédito

Sujetos de crédito, personas naturales

Se podrán conceder créditos a personas naturales que cumplan las siguientes condiciones:

1. Sean socios de la cooperativa.
2. Estén legalmente habilitadas para contratar.

3. No consten en las listas de control de la Cooperativa, (homónimos, ONU, CONSEP, PEPS)
4. Hayan cumplido con los requisitos de documentación que señale la cooperativa en el manual.
5. En caso de ser un ambulante deberá contar con una garantía real o un garante solidario ecuatoriano, no ambulante.
6. En caso de ser funcionarios de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria contar con la autorización escrita de la misma Superintendencia.
7. En caso de transportistas, ser socios activos o accionistas con antigüedad de por lo menos 12 meses en la cooperativa o empresa de transportes a la que pertenezca.
8. Todos los socios de la cooperativa deben cumplir con el perfil básico descrito en el anexo 1.

Políticas para empleados:

1. Los empleados de la cooperativa podrán solicitar préstamos cuando el área de talento humano así lo ratifique como empleado estable, de acuerdo con la fecha de suscripción del contrato que les incorporó como colaboradores de la institución.
2. Podrán aplicar a una operación de crédito aquellas personas que laboran en la Cooperativa por lo menos 1 año, considerando su estabilidad laboral y que cumplan con los requisitos exigidos para cada caso. Salvo el caso que se demuestren otros ingresos o de la sociedad conyugal.
3. En caso de que el empleado no cumpla 1 año por lo menos como tal, se considerara otros ingresos, diferentes a los que percibe en la Cooperativa por otras actividades comprobadas o las de su conyugue, plenamente justificados.
4. No podrán ser garantes de compañeros de trabajo ni de otros socios de la cooperativa, los empleados, los miembros del consejo de administración, vigilancia y representante legal.

5. Ningún empleado, miembros del consejo de administración, vigilancia y representante legal y sus vinculados relacionados, podrán reflejar morosidad en la Cooperativa.
6. Que cumplan todos los requisitos exigidos para ser beneficiarios de un crédito en la cooperativa.
7. El cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros del consejo, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus conyugues o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, será como lo expresa el COMF en el artículo 450. (...)

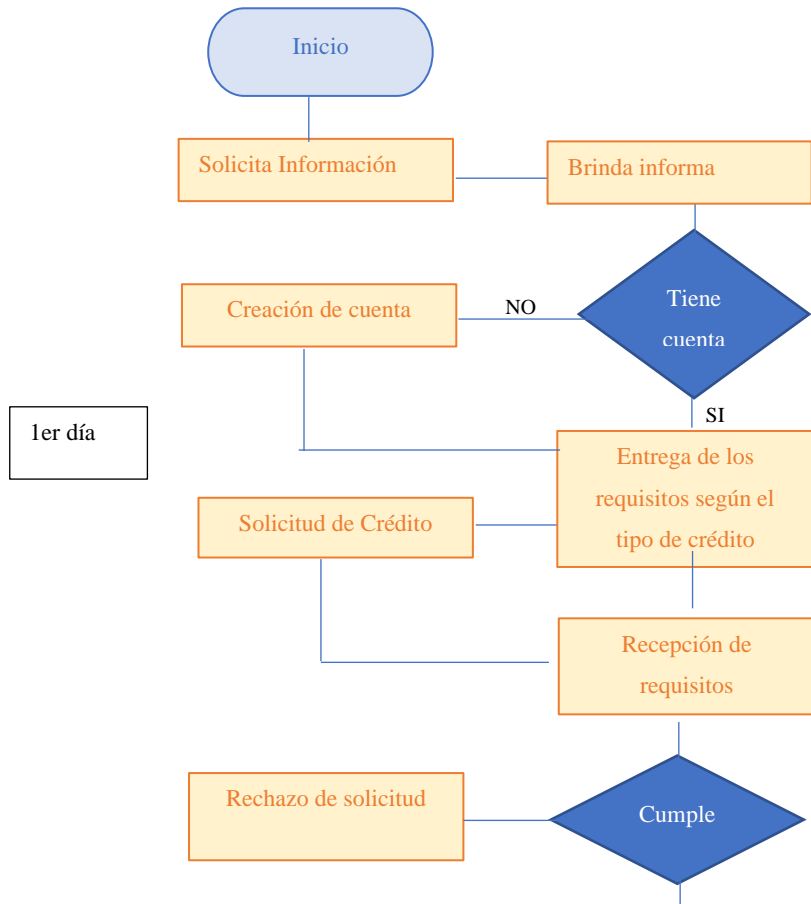
Sujeto de crédito, personas jurídicas:

Se podrán conceder créditos a personas jurídicas que cumplan las siguientes condiciones:

1. Sean socios de la Cooperativa
2. Tengan RUC activo
3. Sean legalmente capaces de contratar.
4. No consten la empresa, los socios o representante legal en las listas de control de la cooperativa.
5. Tenga un periodo de operación superior a 12 meses.
6. Haber cumplido con los requisitos de documentación que señale la cooperativa.

3.2.8.3 Flujograma Propuesto de concesión del crédito

Tiempos	Socio	Oficial de crédito	Comité de Crédito	Jefe de Agencia	Gerencia
---------	-------	--------------------	-------------------	-----------------	----------



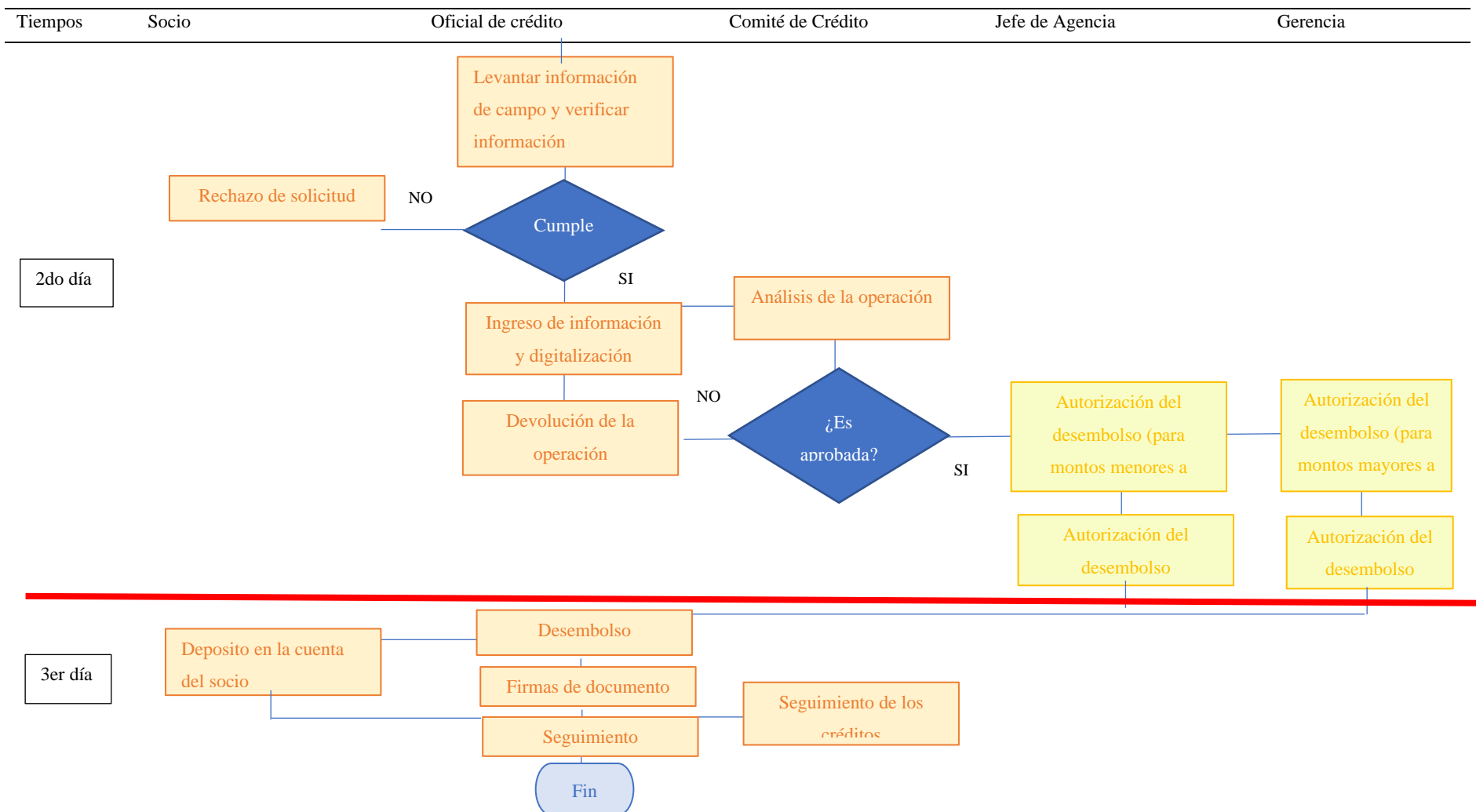


Figura 4-3: Flujograma Propuesto de concesión del crédito

Fuente: Cooperativa San Francisco Ltda. .2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.9. Verificación del cumplimiento de las funciones del departamento de negocios.

Tabla 15-3: Verificación de cumplimiento del departamento de negocios

FUNCIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
Establecer las metas para la gestión de los negocios de la Cooperativa	X		
Monitorear el cumplimiento de las metas.	X		
Proponer y ejecutar acciones de mejora continua del proceso de crédito.			X
Verificar la correcta implementación de los procesos y políticas dispuestas en el manual.	X		
La Unidad de Negocios en coordinación con la Unidad de Riesgos definirán estrategias de colocación de créditos a, través de campañas especializadas por destino de crédito, actividad económica o mercado específico: y niveles de aprobación		X	

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Análisis:

En base a la verificación del cumplimiento de las funciones del departamento de negocios se puede analizar que siempre la cooperativa se maneja en base a metas previas ya establecidas para la gestión de los negocios además de contar con constantes controles y monitoreos de la aplicación de las mismas así como el manejo e implementación de los manuales internos, sin embargo, se halló que de manera regular la unidad de negocios junto con la Unidad de riesgos definen estrategias de colocación de créditos, esto sustentado en que existe únicamente comités para cobranza en donde se topan asuntos con respecto al cobro y recuperación de la cartera más no de estrategias de colocación, y finalmente en base a la observación anterior se encontró que nunca se han planteado acciones de mejora continua para el proceso de otorgamiento del crédito, simplemente se tiene conocimiento del mecanismo de la institución financiera y en base a ella se trabaja con normalidad, siempre intentando alcanzar las metas y cumplir con los objetivos de la misma.

3.2.10. Verificación del cumplimiento, de las funciones de los gestores de negocios.

Tabla 16-3: Verificación del cumplimiento de los gestores de negocios

FUNCIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
Cumplir con todas las disposiciones y procedimientos descritos en el manual	X		
Cumplir con diligencia las metas que le establezca la Cooperativa		X	
Promocionar y comercializar los productos y servicios que oferta la Cooperativa	X		
Asesorar a los socios en el buen uso de los recursos que le entrega la Cooperativa	X		
Analizar y verificar la información financiera y no financiera del socio aplicando las metodologías dispuestas para el efecto ciñéndose a la verdad y bajo el compromiso ético y legal suscrito con la Cooperativa.	X		
Realizar un adecuado levantamiento de información en campo: y		X	
Recuperar la cartera de crédito conforme a las disposiciones dictadas por la Unidad de Cobranzas.		X	

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Análisis:

En el cuadro de verificación de cumplimiento realizado se encontró que se puede evaluar como siempre el cumplimiento de todas las disposiciones y cumplimientos de los manuales pero se debe tomar en cuenta que existen vacíos en el manual, como por ejemplo los tiempos de demora en el proceso de otorgación del crédito, cuellos de botella en los procedimientos de concesión y cobranza, lo que de igual forma se puede evaluar como “siempre” a la promoción y comercializar de los productos financieros, el asesoramiento a los socios sobre el buen uso de los recursos que se le entrega, así como el análisis y verificación de la información brindada por el socio, por otra parte se analiza que de manera regular se realiza un adecuado levantamiento de información de

campo debido a que por las distintas actividades económicas de los socios los horarios de atención o visitas de campo son irregulares o es poco frecuente encontrarlos en sus domicilios o negocios, de igual forma la recuperación de cartera se complica cumplir al cien por ciento por mismas razones

3.2.11. Condiciones (5´C) que evalúa el asesor de crédito a los socios.

Tabla 17-3: Condiciones 5´C que evalúa el asesor

CONDICIÓN	APLICACIÓN	MEDICIÓN
Carácter: se refiere a la calidad moral del cliente, su reputación, su historial crediticio, la forma en la cual ha cumplido sus compromisos.	Cuando el socio se acerca a solicitar un crédito, se hace una búsqueda completa de la información del solicitante en cuanto a historial crediticio y en lo posible búsqueda de referencias de otras instituciones financieras para tener un panorama completo de la persona.	Condiciones de calificación de Buró de crédito: 1. AAA 2. AA 3. A
Capacidad: mide la posibilidad de que el solicitante pueda cumplir con sus compromisos en las fechas en las cuales se le exige el cumplimiento del crédito.	Una vez que se haya comprobado el carácter del solicitante se le hace un cálculo y revisión de su capacidad de pago, para saber el monto máximo que se le podría dar y si no se estaría corriendo mucho riesgo.	Medición de su estabilidad laboral: 1. Dependientes: 1 año mínimo en su empleo actual. Se deberá presentar rol de pagos actualizado 2. Independiente: mínimo 1 año en su actividad económica. Se verificará con factura, declaración de renta y movimiento bancario. Constar en la lista de calificación de buró de crédito aceptada.
Capital: consiste en medir la solidez financiera, sus bienes activos principalmente a los no circulantes.	Para corroborar con mayor fuerza la capacidad del socio, se le verifica el patrimonio personal y de sus garantes para mayor seguridad de la Cooperativa.	Varían según el tipo de crédito, para el caso de crédito de vivienda se protegerá con un patrimonio del 200% del monto solicitado

Colateral: corresponde a las garantías otorgadas para cubrir el incumplimiento, en su caso del crédito otorgado.	Con la verificación de los garantes se logra minimizar un porcentaje de riesgo crediticio y ambas partes quedan comprometidas, la una a entregar el crédito la fecha y el monto acordado y la otra parte a cumplir con los pagos correspondientes.	Diferentes tipos de garantías dependiendo del tipo de crédito: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vivienda: garantía hipotecaria 2. Consumo: garantía personal hasta los 30mi dólares y garantía hipotecaria para más de 30 mil. 3. Microcrédito: garantía personal hasta los 30mil y garantía hipotecaria para mayores de 30mil.
Condiciones: este factor considera la condición económica de la empresa y su entorno y que pueda tener un impacto directo en la generación de ingresos para la empresa.	Además de toda la revisión de garantes, capacidad, capital y colateral se debe analizar los factores externos en los que se va a entregar el crédito como por ejemplo la pandemia que se está viviendo desde diciembre del 2019	Se analizará y se tomará en cuenta el perfil básico del sujeto de crédito: Edad mínima, edad máxima, nacionalidad. Estabilidad económica y laboral , buró crediticio,

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.11. *Análisis del proceso de cobranzas*

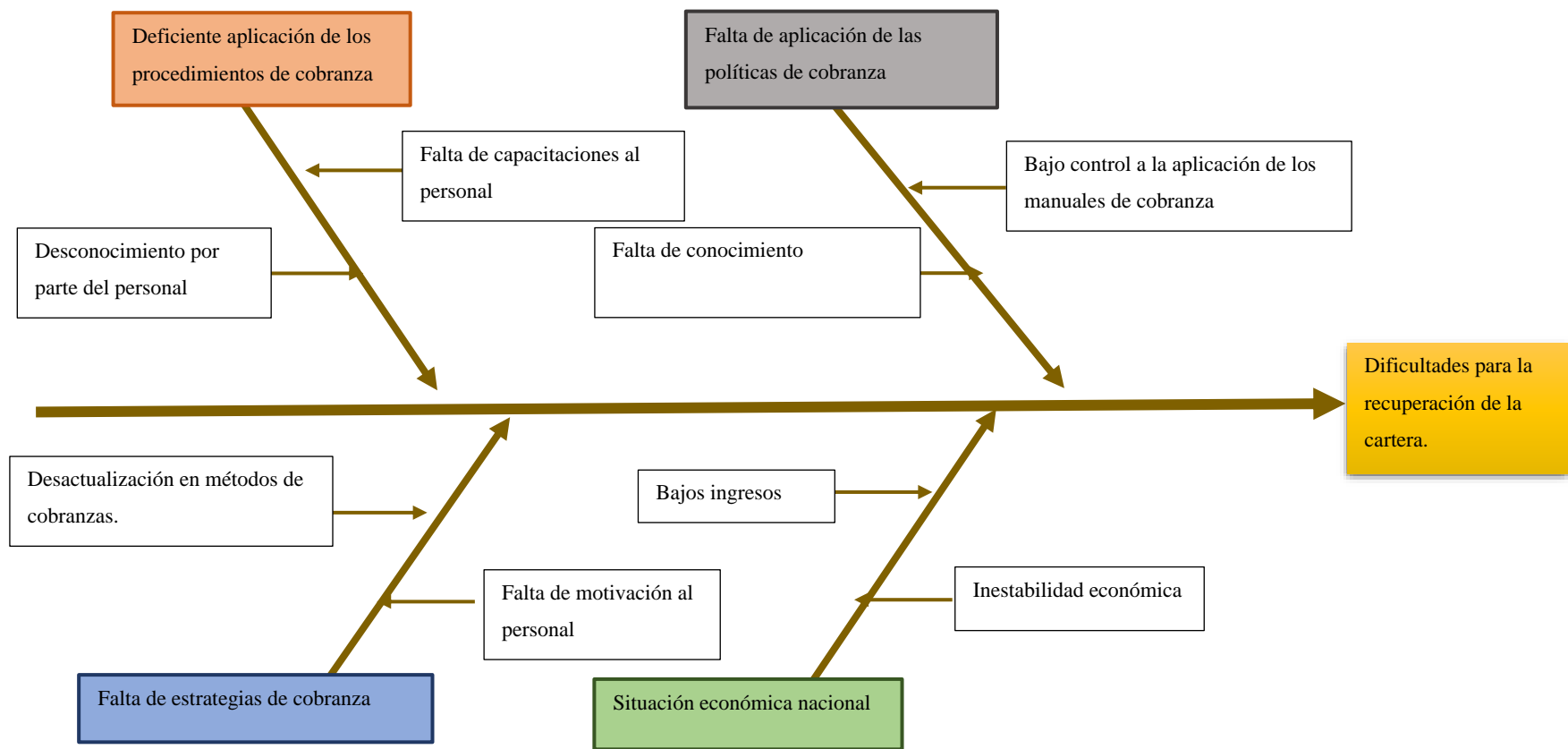


Figura 5-3: Diagrama De Causa Efecto Del Procedimiento De Cobranzas

Fuente: Cooperativa San Francisco Ltda. .2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.12. Políticas de la gestión de cobranza

1. Los compromisos de pago con los socios que se presentan días de morosidad solo podrán afectar a las cuotas vencidas, por ningún motivo el gestor de la cobranza pactará o negociará pago de cuotas con vencimientos futuros.
2. la entidad cobrará aquellos rubros enmarcados en la normativa vigente;
3. Los acuerdos de pago que no le permiten resolver en forma definitiva los atrasos o condición de morosidad a un socio en un plazo máximo de 90 días, serán sometidos a análisis de la Jefatura de Cobranzas para un planteamiento de solución acorde a la condición del socio y su flujo de caja.
4. El número de visitas diarias para los Gestores de Cobranza se determinará a través de Comité de Morosidad, dependiendo de la altura de maduración de cartera y de la zona a su cargo.
5. Se deberá notificar Anexo 1 “Compromiso/Acuerdo de pago” o Anexo 2 “Notificación Extrajudicial” en cada visita siempre y cuando se tenga contacto directo con los titulares de la deuda (socios y garantes), ismas que cargará los valores por cobranza conforme a la tabla establecida, debiéndose encontrar en el file de crédito los respaldos respectivos.
6. En caso de recibir recaudaciones en el campo el Gestor de cobranzas deberá entregar el respectivo recibo de cobro, con todos los campos completos y sellado. El depósito deberá registrarse en el sistema en el mismo día del cobro. Salvo que la recaudación fuera en la noche o fin de semana; por lo tanto, el depósito se deberá registrar en las primeras horas del inmediato día laborable.
7. En las zonas que no se cuente con cobertura física se brinda alternativas, mediante el pago en cuentas corrientes de la Institución.
8. Los casos donde la Jefatura de Cobranzas determine que presentan mal comportamiento de pagos con la Institución y que señalen Riesgo Alto, podrán enviarse a juicio con el respaldo del informe de Gerente de Oficina.
9. Los pagarés que se encuentran bajo custodia del operativo serán entregados al Abogado Interno de Recuperación de Cartera o al personal designado por la Jefatura de Cobranza,

mediante Anexo 1 “Solicitud y acta entrega Pagares a Abogado” firmada por partes interesadas.

10. Los gestores de Cobranzas deberán contar con actas de recepción y entrega de los files de crédito recibidos por los Gestores de Negocios de la cartera que se encontrará definitivamente en el departamento de cobranzas, para lo cual cada Gestor de Cobranzas deberá contar con el archivo debidamente ordenado de manera ascendente por número de socio.
11. Todas las condonaciones se realizarán previa solicitud expresa del socio conforme Anexo 2 “Solicitud de condonación”
12. Por ningún motivo se podrá negociar la condonación de capital e interés normal.
13. No se podrá aplicar condonación de intereses y abono con preferencia a capital en una misma operación.
14. Se podrá aplicar abono con preferencia a capital una sola vez durante todo el crédito y en casos específicos previa solicitud de socio, indicándose en que se comprometerá a cancelar los intereses pendientes.
15. Si se identificasen problemas temporales o estructurales de liquidez de los socios derivados de temas particulares o fenómenos naturales catastróficos, la Cooperativa podrá efectuar refinanciamiento o reestructuración, según sea el caso, manteniendo o mejorando las garantías de la operación a refinanciar.
16. Ningún crédito Vinculado o Relacionado será reestructurado o refinanciado.
17. Podrán refinanciarse aquellas operaciones que presenten calificación de riesgo de hasta “b2” y reestructurarse operaciones de crédito con nivel de riesgo desde “c1”.
18. En reestructuración y refinanciamiento se aplicarán únicamente el saldo pendiente del capital otorgado de la operación, sin contar intereses normales, mora o gastos de cobranza. Los intereses normales y de mora, así como los gastos de cobranza deberán ser cobrados en un acuerdo de pago en un plazo establecido y, por ningún concepto, generarán nuevos intereses.

19. En reestructuración y refinanciamiento no tendrá efecto en la calificación de riesgo que tuviese la operación al momento de la reestructuración, en el caso de que las operaciones tengan distinta calificación de riesgo, prevalecerá lo peor calificación. En caso de mantener el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación.
20. Las operaciones podrán ser refinanciadas o reestructuradas por una sola vez.

3.2.13. *Etapas de recuperación de cartera*

Tabla 18-3: Etapas de recuperación de cartera

Primer tramo: Cobranza telefónica	Es la gestión que permite recordar a los socios la fecha oportuna de pago de sus obligaciones, acción que será ejecutada por Operativos de Call Center mediante cobranza telefónica.
Segundo tramo: Cobranza Extra Judicial	<p>Cartera que será tratamiento por el Gestor de Cobranzas, en trabajo coordinado con el Gestor de negocios y el abogado interno de recuperación de Cartera, conforme los rangos de morosidad y los saldos de cartera establecidos de acuerdo con las estrategias aprobadas por el Comité de Morosidad.</p> <p>Intervienen los gestores de cobranza, en donde se intentará buscar una solución a los problemas que se presentan en cada caso.</p> <p>En función a los resultados de este análisis, se decidirá si se aplica el instrumento de reestructurar el crédito o si se inicia el proceso de acción judicial o alguna otra alternativa que permita dar tratamiento al riesgo.</p>
Tercer tramo: Cobranza Judicial	Administrada por el abogado Interno de Recuperación de Cartera o el Externo para inicio de la acción legal.
Cuarto tramo: Cobranza Castigada	Administrada por el responsable de cartera castigada en coordinación de los Gerentes de Negocios se define como créditos castigados a aquellos prestamos que se consideran baja posibilidad recuperación judicial o extrajudicial

Fuente: COAC. San Francisco .2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.14. *Metodología de la recuperación de cartera:*

Antes de negociar con un socio, es siempre necesario conocer la causa de la morosidad y dependiendo de ésta se deberá diseñar las estrategias más adecuadas.

Existiendo cuatro tipos de perfiles de socios:

Tabla 19-3: Perfiles de socios

Quiere pagar Puede pagar	<u>VOLUNTAD DE PAGO+</u>
	Quiere pagar No puede pagar
<u>CAPACIDAD DE PAGO+</u> No quiere pagar Puede pagar	<u>CAPACIDAD DE PAGO-</u> No quiero pagar No puede pagar

Fuente: COAC. San Francisco .2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.15. Verificación del cumplimiento de las funciones del departamento de cobranzas.

Tabla 20-3: Verificación del cumplimiento del departamento de cobranzas

FUNCIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
Establecer las metas para la gestión de cobranzas de la Cooperativa	X		
Proponer planes para potencializar la recuperación de créditos morosos	X		
Monitorear el cumplimiento de metas	X		
Proponer y ejecutar acciones de mejora continua del proceso de cobranzas		X	
Evaluar los resultados de las estrategias implementadas y emitir alertas tempranas que permitan que la Cooperativa pueda tomar decisiones a tiempo		X	
Verificar la correcta implementación de los proceso y políticas dispuestas en el manual		X	
La Unidad de Cobranzas en coordinación con la Unidad de Negocios definirán estrategias de cobranzas, a través de campañas especializadas; y		X	
Monitorear los avances de los procesos de cobranza preventiva, administrativa, extrajudicial y judicial.	X		

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

Análisis:

En el presente cuadro se evaluó como “siempre” a la acción de establecer metas para la gestión de cobranza de igual forma proponer planes para potencializar la recuperación de cobranza de los créditos morosos, así como también monitorear el cumplimiento de las metas y los avances de los

procesos de cobranza en todas las etapas de recuperación. Por otro lado con calificación de casi siempre a proponer y ejecutar acciones de mejora continua debido a que en las entrevistas realizadas se encontró que no se dan capacitaciones o campañas al personal para una mejor atención, procedimientos o servicio al cliente simplemente se dan conversaciones con el mismo personal y miembros ejecutivos de los temas críticos, así como también a la verificación de la correcta implementación de los manuales pues en la sucursal no existe el departamento exclusivo de cobranza solo se encuentra en la matriz,

3.2.16. Verificación del cumplimiento de las etapas de la recuperación de cartera, por parte del gestor de negocios.

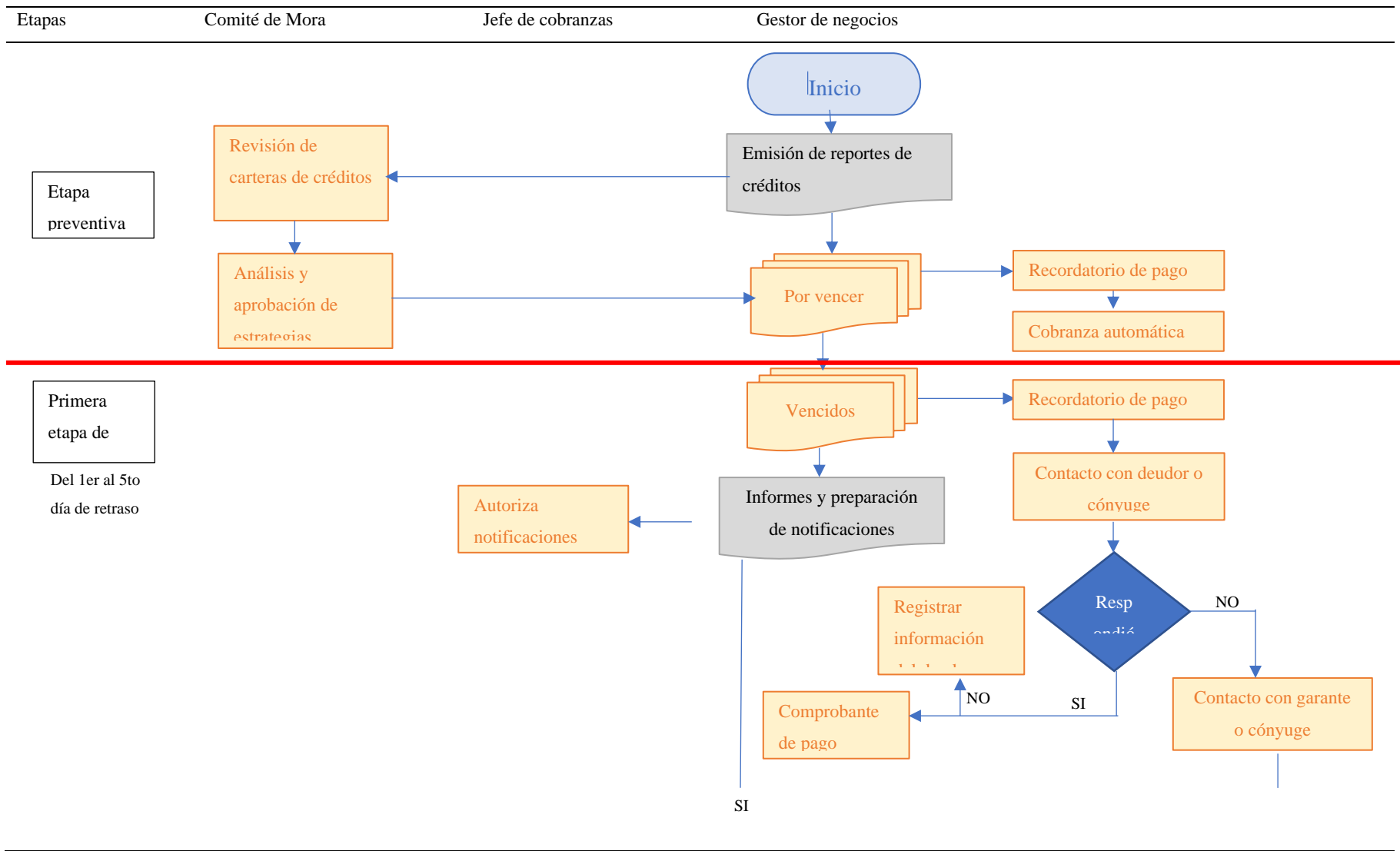
Tabla 21-3: Verificación del cumplimiento de las etapas de recuperación de cartera

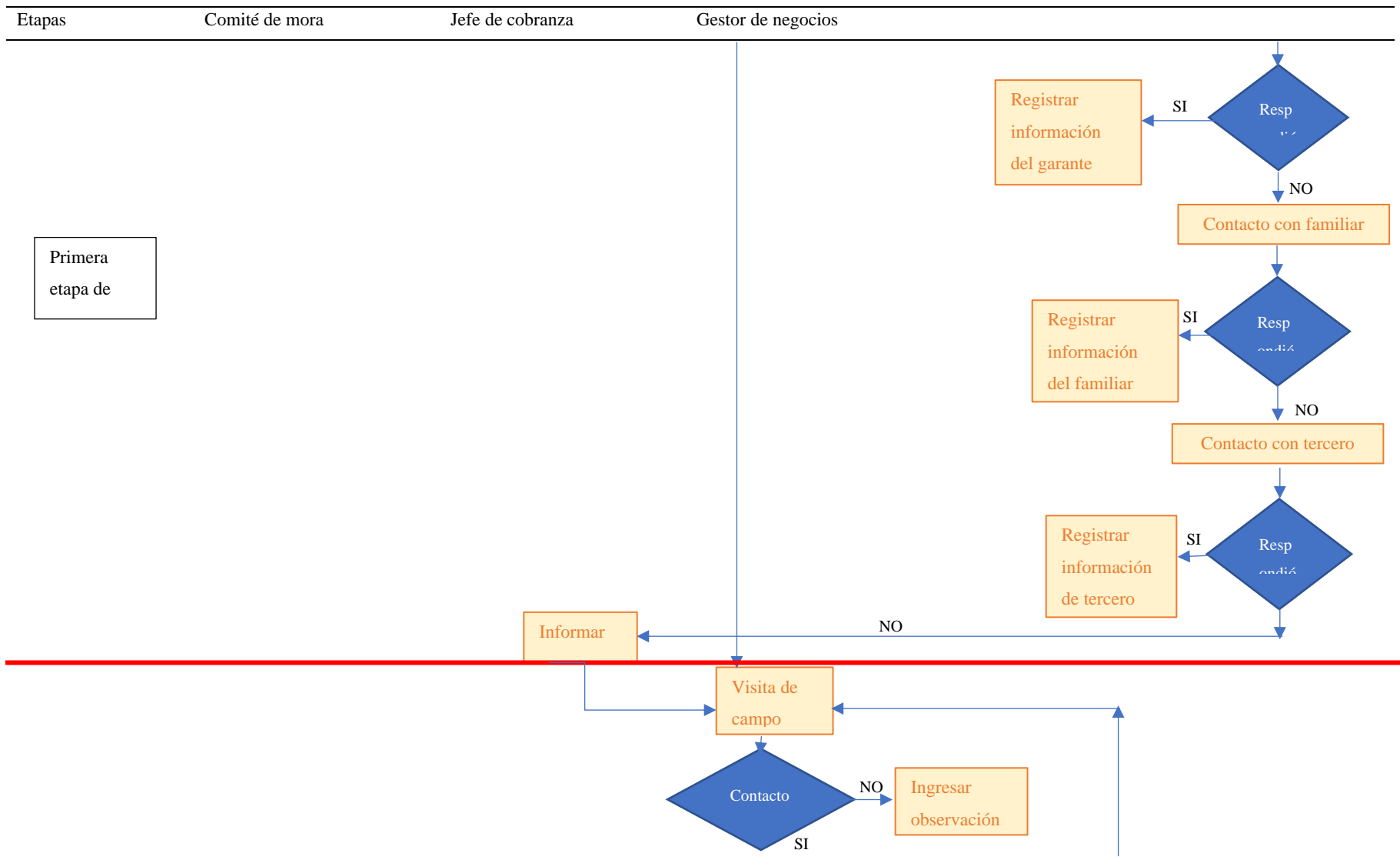
Etapas	Acciones observadas en la Cooperativa	Verificación del cumplimiento de las etapas		
		Siempre	Casi siempre	Nunca
Primer tramo: Cobranza telefónica	Llamadas telefónicas Mensajes de texto	X		
Segundo tramo: Cobranza Extra Judicial	Acercamiento del asesor de crédito a tratar con el socio y encontrar motivos de la mora, y dar solución ya sea un refinanciamiento, reestructuración de la deuda, o plazos.	X		
Tercer tramo: Cobranza Judicial	El proceso de cobranza pasa a manos del abogado interno y el asesor de créditos para dar seguimiento del crédito y buscar una solución.	X		
Cuarto tramo: Cobranza Castigada	Con el proceso legal se da paso a ciertas alternativas de cobro, ya sea por embargo, subastas etc. Con el fin de recuperar un porcentaje del valor total.	X		

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 20

3.2.17. Flujoograma Propuesto de gestión de cobranza:





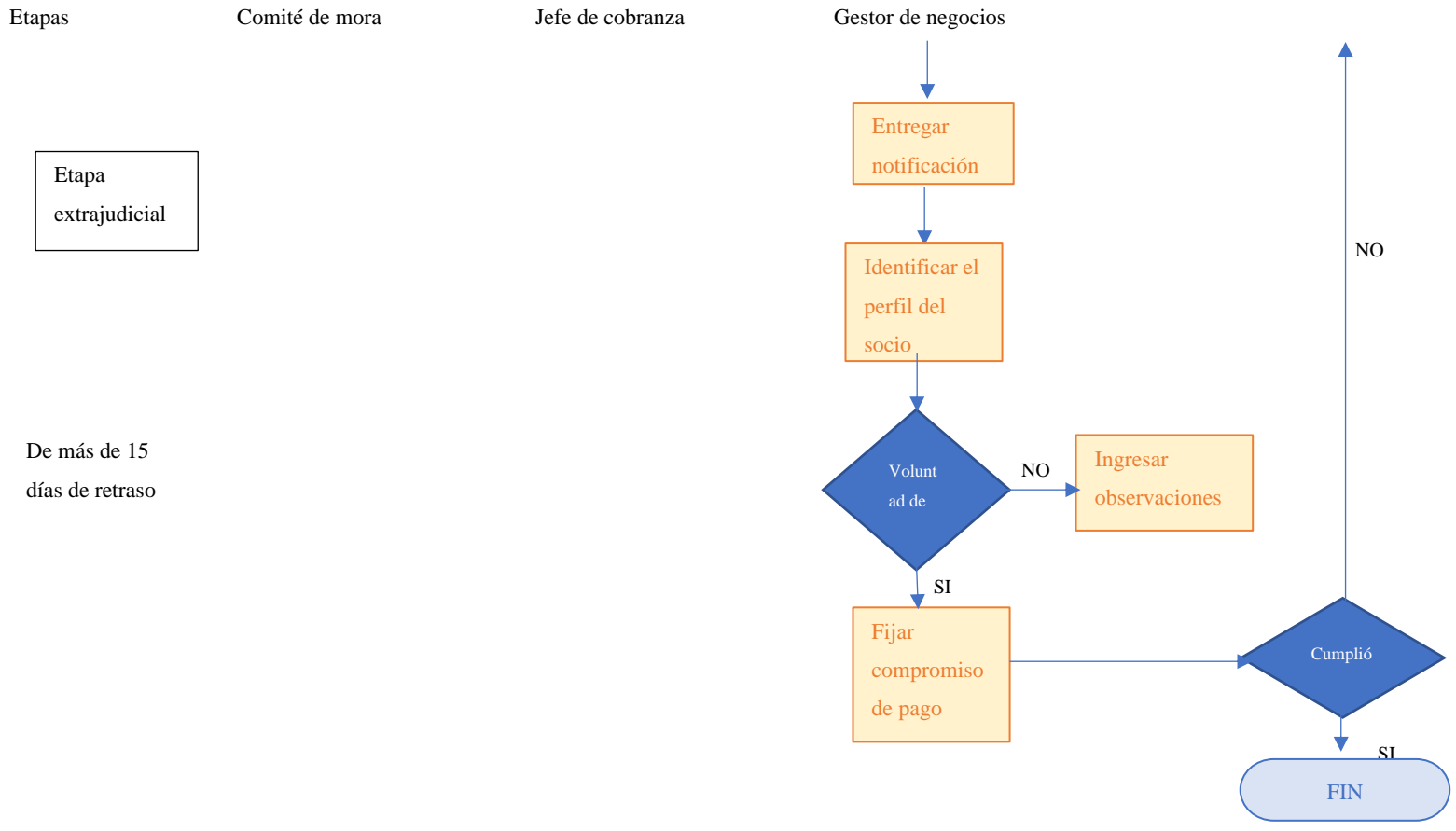
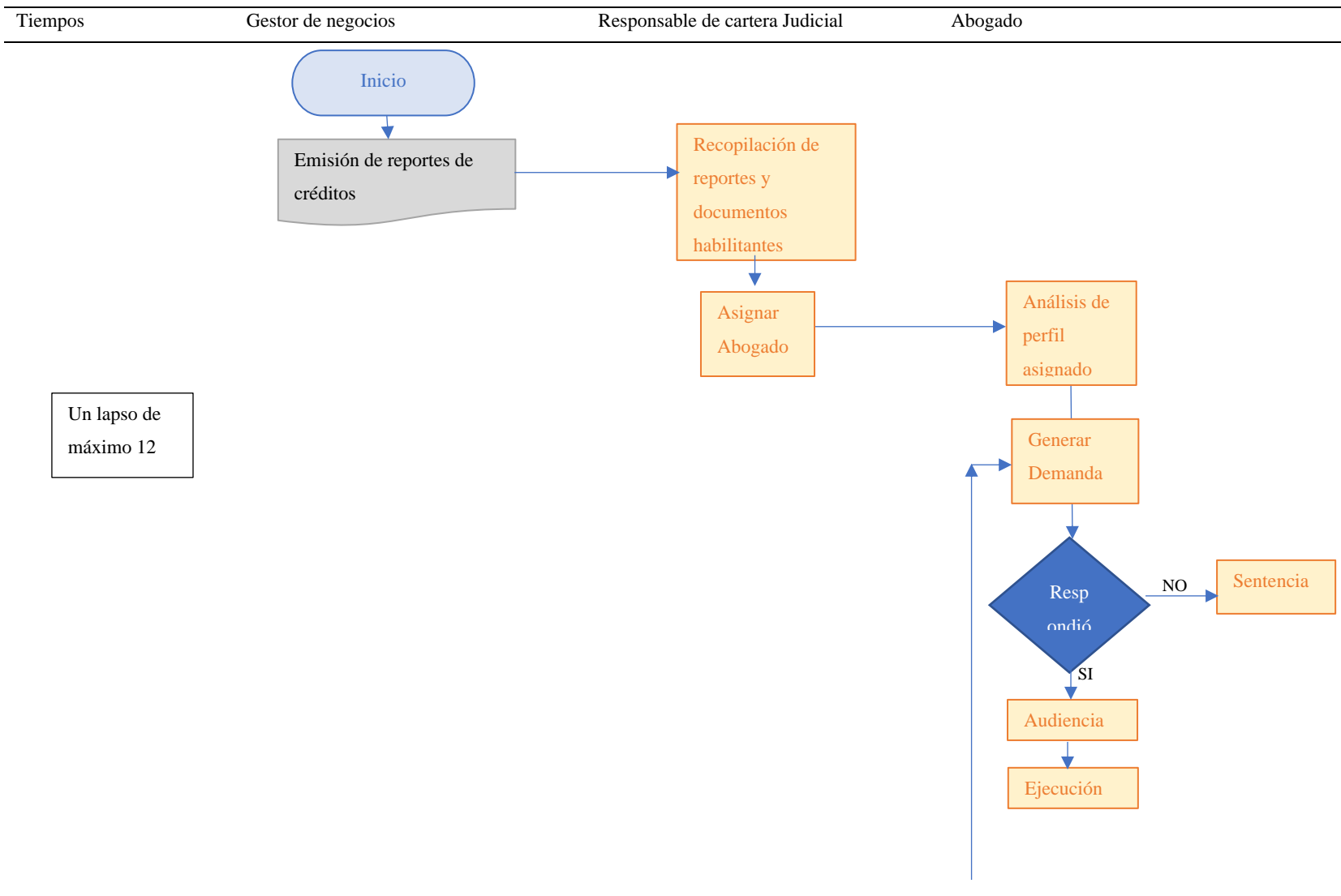


Figura 6-3: Flujograma propuesto Preventiva y Extrajudicial

Realizado por: Cali, D. 2021



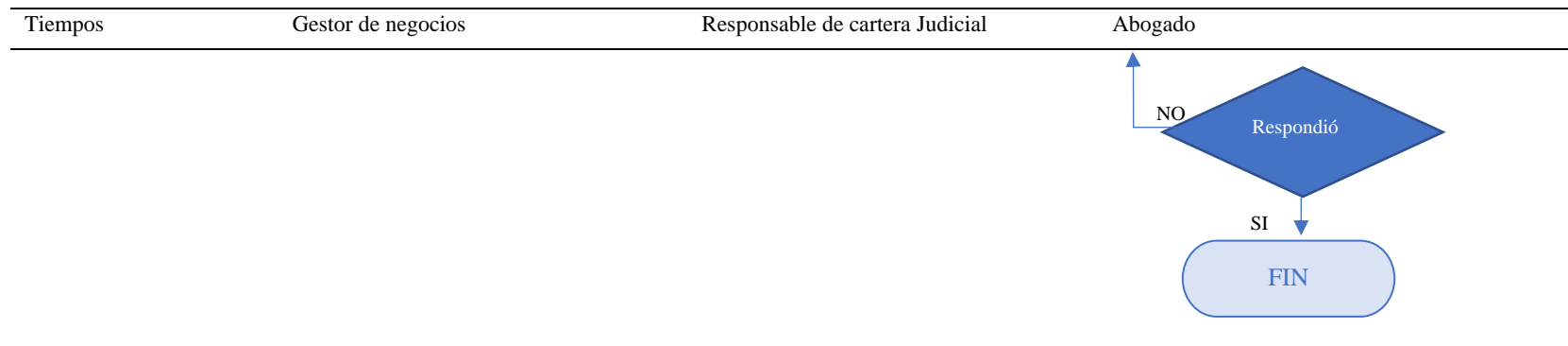


Figura 7-3: Flujograma propuesto Judicial

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.18. *Propuestas de mejoras para la gestión de cobranza en la sucursal Sur:*

- Incrementar un departamento de gestión de cobranzas en la agencia, destinada al análisis exclusivo de sus socios.
- Planificar estrategias de cobranza específicas de acuerdo con el perfil del socio y la situación económica del país.
- Realizar un análisis personal de los socios que se encuentran con morosidad, es decir indagar la problemática y buscar alternativas de cobro, fechas de pago o plantear una reestructuración del crédito otorgado, que se ajuste a las posibilidades del socio y mejore los índices de morosidad.
- Mejorar el control a la aplicación de los procedimientos de cobranzas desde la primera etapa para evitar llegar a la tercera etapa.
- Gestionar la realización de capacitaciones al personal del departamento de gestión de cobranzas para mejorar su eficiencia y ajustarlo a los requerimientos actuales y reales.

3.2.19. *Análisis de los índices de morosidad.*

3.2.19.1. *Aplicación de indicadores*

Tabla 22-3: Morosidad de la cartera Total

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva comercial prioritaria}}{\text{Cartera bruta comercial prioritaria}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito comercial prioritario. Mientras más baja es mejor.
Aplicación	$\frac{1807.15}{14.574.22} = 0.12399$
Análisis	El índice de morosidad de este segmento es de 12 puntos siendo demasiado alto por ende representa pérdida para la entidad, pues más del 10% se encuentran en mora

Fuente: Investigación de campo .2021.

Realizado por: Cali, D. (2021)

Tabla 23-3: Morosidad cartera consumo prioritario

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta consumo prioritario}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito consumo prioritario. La relación mientras más baja es mejor
Aplicación	$\frac{15339.89}{284.466.30} = 0.0539$
Análisis	Según el resultado obtenido se entiende que el porcentaje de mora alcanza al 5% significando que este tipo de crédito tiene una buena aplicación y gestión de recuperación de cartera.

Fuente: Investigación de campo .2021.

Elaborado por: Cali, D. (2021)

Tabla 24-3: Morosidad cartera microcrédito

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera improductiva microcredito}}{\text{Cartera bruta microcredito}}$	Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito microcrédito. La relación mientras más baja es mejor.
Aplicación	$\frac{208.927.95}{701.269.98} = 0.2979$
Análisis	Es un indicar con valores altamente peligrosos pues más del 25 % de la cartera bruta no se está recuperando lo que representa pérdidas económicas y conflictos internos para la entidad financiera, por lo tanto se debería rediseñar las estrategias de cobranza aplicadas

Fuente: Investigación de campo .2021.

Elaborado por: Cali, D. (2021)

Tabla 25-3: Riesgo Crediticio

Fórmula	Interpretación
---------	----------------

$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera vencida} + \text{cartera por vencer}}$	Mide el porcentaje de los créditos que son incobrables, que pueden causar problemas de liquidez a la institución.
Aplicación	$\frac{104.266.26}{104266.26+788.387.33}=0.1168$
Análisis	El 11% de los créditos entregados a los socios tiene posibilidad de no ser cobrados a tiempo y representar un riesgo a la entidad.

Fuente: Investigación de campo .2021.

Elaborado por: Cali, D. (2021)

3.2.20. Tipo de crédito y su porcentaje de participación en la totalidad de la morosidad

Tabla 26-3: Tipo de crédito y su porcentaje de morosidad

TIPO DE CRÉDITO	CARTERA BRUTA	CARTERA IMPRODUCTIVA	PORCENTAJE DE MOROSIDAD
Microcrédito	\$ 701.269.98	\$208.927.95	29.80%
Consumo	\$ 284.466.30	\$15339.89	5.39%
Comercial	\$ 14.574.22	\$ 1807.15	12.40%
Vivienda	\$ 14.151.82	\$ 0.0	0.0%
TOTAL	1'014.462.32	226.074.99	22.29%

Fuente: COAC. San Francisco.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

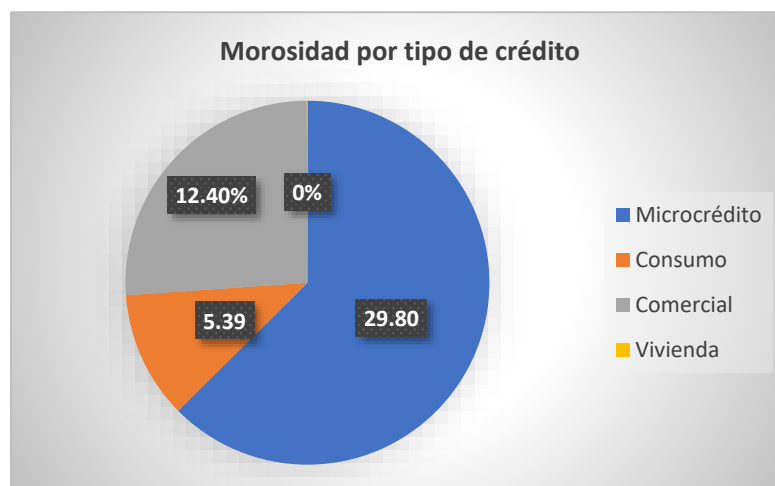


Gráfico 14-3: Morosidad por tipo de crédito

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.21. *Número de créditos por días de retraso en los pagos*

Tabla 27-3: Número de créditos por rangos de días de retraso

Rango de días de retraso	Número de créditos	Porcentaje
De 0 a 5 días	79	27.72%
De 6 a 15 días	38	13.33%
De 16 a 31 días	124	43.51%
De 32 a 65 días	27	9.47%
Más de 66 días	17	5.96%
TOTAL	285	100%

Fuente: COAC San Francisco.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

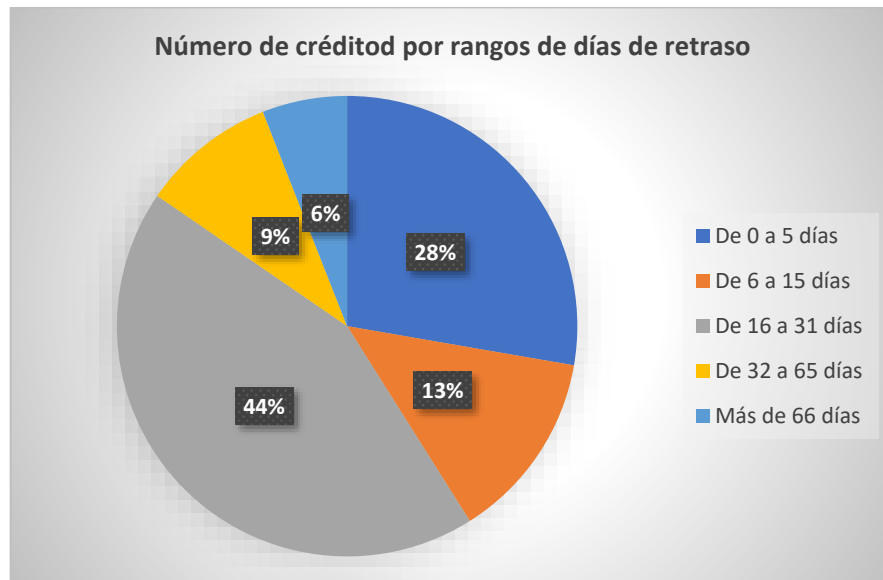


Gráfico 15-3: Número de créditos por rangos de días de retraso

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

3.2.22. *Relación de la cartera vencida con la totalidad de la cartera de créditos*

Tabla 28-3: Relación de la cartera vencida con la cartera total

Cartera de crédito	Cantidad
Cartera vencida	104.266.26
Cartera total	1'014.462.32

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

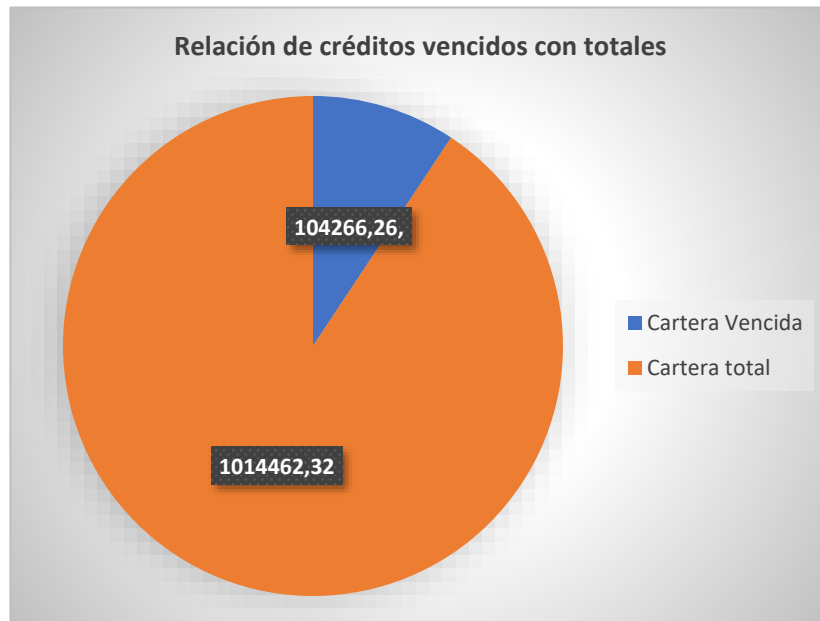


Gráfico 16-3: Relación de créditos vencidos con créditos totales

Fuente: Investigación de campo.2021.

Realizado por: Cali, D. 2021

CONCLUSIONES

- En base a la evaluación realizada a los procedimientos de crédito y cobranza de la cooperativa San Francisco Sucursal Sur de la ciudad de Ambato se halló que los manuales de crédito y cobranza no se ajustan a las exigencias y realidad vigente de los socios influyendo en el rendimiento de la cooperativa en cuanto a calidad de servicio, financiera y administrativamente.
- Existe una falta de comunicación interna, pues los niveles de aprobación para las solicitudes de créditos son muchos, el tiempo de respuesta entre niveles es muy extenso y no se permite una comunicación asertiva entre el personal y directivos para la toma de decisiones con respecto a la concesión de créditos y la gestión de cobranza. A su vez los controles y monitoreos a las actividades y responsabilidades del personal no son de manera frecuente impidiendo realizar correcciones a tiempo de falencias existentes. Así como también las capacitaciones en cuanto a recuperación de cartera y estrategias de colocación de créditos, lo que ha influido de manera negativa con el porcentaje de riesgo crediticio que alcanza al 11% para el año estudiado, afectando de manera directa la imagen de la institución y su rendimiento.
- Se realizaron propuestas de mejora a los manuales de crédito y cobranza y una evaluación detallada de la situación real y defectos en sus procedimientos internos, para mejorar el desenvolvimiento del personal, la comunicación interna y minimizar el riesgo crediticio.

RECOMENDACIONES

- Estudiar la evaluación realizada en el presente proyecto de investigación entre el personal y directivos para determinar estrategias de mejora que beneficien a la Cooperativa San Francisco LTDA. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato en futuros periodos.
- Actualizar y evaluar el rendimiento de los manuales de crédito y cobranza de la Cooperativa San Francisco LTDA. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato de manera periódica para mantener un desenvolvimiento apropiado que sirva de apoyo para el crecimiento de la institución.
- Analizar la evaluación realizada e implementar las modificaciones a los manuales de procedimientos de crédito y cobranza propuestas en el presente proyecto para mejorar el posicionamiento de la Cooperativa San Francisco LTDA. Sucursal Sur de la ciudad de Ambato y minimizar el riesgo crediticio al que se enfrenta mejorando a su vez su rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2015). *Análisis al Método de la Investigación*. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf)
- Bernardo Zárate, C., Carbajal Llanos, Y., & Contreras Salazar, V. (2019). *Metodología De La Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Calleja Berna, F., & Calleja Berna, F. (2017). *Análisis de estados financieros*. México: Pearson .
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. (2012). "La observación, un método para el estudio de la realidad". Recuperado de: <file:///C:/Users/dell/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf>
- CMS del Ecuador . (2022). *Cobranza Judicial*. Recuperado de: <https://cmsdelecuador.com.ec/cobranza-judicial/#:~:text=Servicio%20Orientado%20a%20la%20recuperaci%C3%B3n%20de%20deudas%20mediante%20el%20procedimiento%20judicial.&text=el%20cobro%20de%20las%20deudas,de%20pago%20con%20los%20deudores>.
- Córdova Padilla, M. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- datacredito.experian. (Julio de 2021). *datacredito.experian*. Recuperado de: <https://demo.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/que-significa-cartera-castigada-y-como-ponerse-al-dia/>
- Del Valle Córdova , E. (s.f). *Crédito y cobranzas* . Recuperado de: Facultad de contabilidad y administración : http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Expertos, F. (2015). *Calificación de la Cartera de Crédito: Criterios de Clasificación*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/moodlex/calificacin-de-la-cartera-de-credito-criterios-de-clasificacin>
- García , X., Maldonado , H., Galarza, C., & Grijalva , G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*, 1-14.
- García, F. (2020). *Derecho cooperativo. Cooperativismo & amp*. Colombia: Editorial Autónoma de Colombia .
- Hernández , V., Galeana , E., Valenzo, M., & Chávez , P. (2017). Estudios organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del siglo XXI. *100 años Universidad Miceloacana de San Nicolas de Hidalgo* , 2438-2439.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de:
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera Resolución . (2015). *Resolución No. 130-2015-F*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/images/junta/resolucion130f.pdf?dl=0>
- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2020). *Resolución No. 627-2020-F*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/627-2020-F.pdf/263c17e7-4797-42d1-8345-30733e9e34a9>
- Lavalle Burguete, A. (2014). *Análisis Financiero*. Estado de México: Editorial digital UNID,.
- Ley orgánica de economía popular y solidaria . (2018). *Ley Organica de la Economia Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular Y Solidario*. Recuperado de:
 chrome-extension://oemmnecbldboiebfnladdacbfmadadm/<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Ley Organica de Economia Popular y Solidaria*. Recuperado de:
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2015). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- MORETA ANANCOLLA, M. (2021). *Evaluación de los procedimientos de créditos y cobranzas para mitigar el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wuamanloma LTDA., de la parroquia Salasaka periodo 2016 –2018. (Tesis de pregrado)*. Recuperado de:
 chrome-extension://oemmnecbldboiebfnladdacbfmadadm/<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14908/1/22T0631.pdf>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y diseños de Investigación Cuantitativa*. Recuperado de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa
- Ocaña Mazón, E. (2017). *Determinantes de la morosidad en el sistema bancario ecuatoriano*. Recuperado de

https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/09/determinantes_morosidad_2017.pdf

Sánchez, C. M. (2015). *Las políticas y procedimientos para otorgar créditos y la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena LTDA. En la ciudad de Ambato*". Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18534/1/T3161i.pdf>

solidaria, S. d. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Recuperado de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>

Supercias. (2010). *Concepto y formulas de los indicadores* . Recuperado de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf


Superintendencia de Bancos. (2021). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Registro de Datos Crediticios: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/registro-de-datos-crediticios/>

Superintendencia de Economía popular y solidaria . (2015). *Productos Estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Productos estadísticos : <https://www.seps.gob.ec/estadisticas?productos-estadisticos>

Zaráte, J. J., Mesa, S., & Batista, J. D. (2019). *Investigación en el desarrollo de proyectos*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/130324>



ANEXO C: SOLICITUD DE CRÉDITO

SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		SOLICITUD DE CREDITO		
 <p>CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</p> <p>Ambato - Salcedo - Puyo - Pillaro Macas- Pelileo - Tena - Latacunga Cevallos - Tisaleo - Saquisilí - Quito Rumiñahui - Santo Domingo</p>		Monto \$	Plazo	Meses
<p>Destino:</p> <p>Quirografario <input type="checkbox"/></p> <p>Hipotecario <input type="checkbox"/></p> <p>Tipo: Prendario <input type="checkbox"/></p> <p>Otro <input type="checkbox"/></p> <p>Indique: DEUDOR <input type="checkbox"/></p> <p>GARANTE <input type="checkbox"/></p>		<p>Fecha de Ingreso:</p>		
<p>- El presente formulario puede ser llenado a máquina o en forma manuscrita con letra de imprenta.</p> <p>- La información que proporcione está sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, ésta solicitud será rechazada.</p>				
INFORMACION PERSONAL				
Apellidos		Nombres		Nro. Céd. Identidad
Fecha de nacimiento		Profesión		Nro. de Socio
Año	Mes	Día	Domicilio actual	
Residencia		Estado Civil		Calle - No.
Propia <input type="checkbox"/>	Alquilada <input type="checkbox"/>	Familiares <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	Barrio
Soltero <input type="checkbox"/>		Casado <input type="checkbox"/>		Sector
Divorciado <input type="checkbox"/>		Viudo <input type="checkbox"/>		Nombre del Cónyuge:
Unión Libre <input type="checkbox"/>		C.L. <input type="checkbox"/>		Barrio
Nº Socio		Nº Socio		Sector
Separación de bienes <input type="checkbox"/>		Disolución Conyugal <input type="checkbox"/>		Barrio
Poder Conyugal <input type="checkbox"/>		No. de cargas familiares		Sector
Teléfono Ref.)		Justificar con documentos		Barrio
ACTIVIDAD ECONOMICA				
Empresa donde trabaja/Nombre del negocio		Cónyuge / Empresa donde trabaja / Nombre del negocio		Antigüedad
Actividad de la Empresa/Negocio		Actividad Empresa o Negocio		Posición/Cargo que desempeña
Dirección (Calle y No.)		Dirección del trabajo Cónyuge		Teléfono
Sector/Barrio		GASTOS MENSUALES FAMILIARES		Teléfono
Teléfono		Alimentación \$		Servicios domésticos \$
Posición/Cargo que desempeña		Eduación \$		Pago de crédito a \$
Actividad anterior/Empresa		Agua, luz, telef., gas \$		Personas naturales \$
Dirección (Calle y No.)		Transporte \$		Pago de crédi. Almacén \$
Sector/Barrio		Arriendo vivienda \$		Pago de crédito a \$
Teléfono		Combust. Vehículo \$		Instituc. Financieras \$
CROQUIS (Ubicación de la vivienda)		Diversiónes \$		Otros gastos \$
		TOTAL GASTOS \$		
		INGRESOS MENSUALES		SOLICITANTE
		Sueldo		CONYUGE
		Honorarios		
		Cesiones		
		Utilidad mensual negocio propio		
		Pensión Jubilár		
		Recibe dinero de familiares		
		Intereses por inversiones financieras		
		Arriendo de vivienda o local comercial		
		Nombre del Arrendador		
		Otros		
		TOTAL		
Justificar con documentos				

REFERENCIAS

BANCAIAS					
<small>Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otro</small>					
		No. de Cts. Cr.	No. de Cts. Ahorro	Saldo actual	Observaciones

TARJETAS DE CREDITO					
<small>Nombre del emisor</small>					
		No. de Tarjeta	Socio desde	Fecha caducidad	

COMERCIALES					
<small>Nombre del Establecimiento</small>					
		No. de Tarjeta	Ciudad	Teléfono	

PERSONALES					
<small>Nombre</small>					
		Dirección	Ciudad	Teléfono	

ACTIVOS Y PROPIEDADES

INVERSIONES					
<small>Descripción del tipo de inversión</small>					
		A nombre de	Institución	Vencimiento	Monto

CASAS Y TERRENOS					
<small>Descripción del bien</small>					
		A nombre de	Dirección	Hipotecado a	Valor Comercial

VEHICULOS						
<small>Marca</small>						
Modelo	Año	Placa	A nombre de	Prendado a	Valor Comercial	

OTROS ACTIVOS <small>(mercadería, maquinaria, muebles y otros)</small>					
<small>Descripción del bien</small>					
		A nombre de	Dirección	Valor	

PASIVOS Y OBLIGACIONES

INSTITUCIONES FINANCIERAS						
<small>Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otro</small>						
		No. de Cts. Cr.	No. de Cts. de Ahorros	Plazo de Crédito	Pago Mensual	Saldo actual

TARJETAS DE CREDITO						
<small>Nombre del Emisor</small>						
		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual	Saldo actual

OTRAS OBLIGACIONES VIGENTES						
<small>Nombre Institución</small>						
		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual	Saldo actual

PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA

<small>Relación:</small>		<small>Certif. Aportación:</small>		<small>Ahorros:</small>		<small>Total:</small>	
SALDO PROMEDIO DE AHORRO							
<small>Mensual</small>	<small>Trimestral</small>	<small>Semestral</small>	<small>Anual</small>	<small>Saldo Ahorros</small>	<small>Saldo Certificados</small>		

Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco" Ltda. a debitar de mi cuenta de ahorro, los valores convenidos para la amortización del crédito en las respectivas fechas de vencimiento. Así como, por concepto de revalúo de bienes que se encuentren hipotecados a favor de la Institución.

Lugar y Fecha: _____

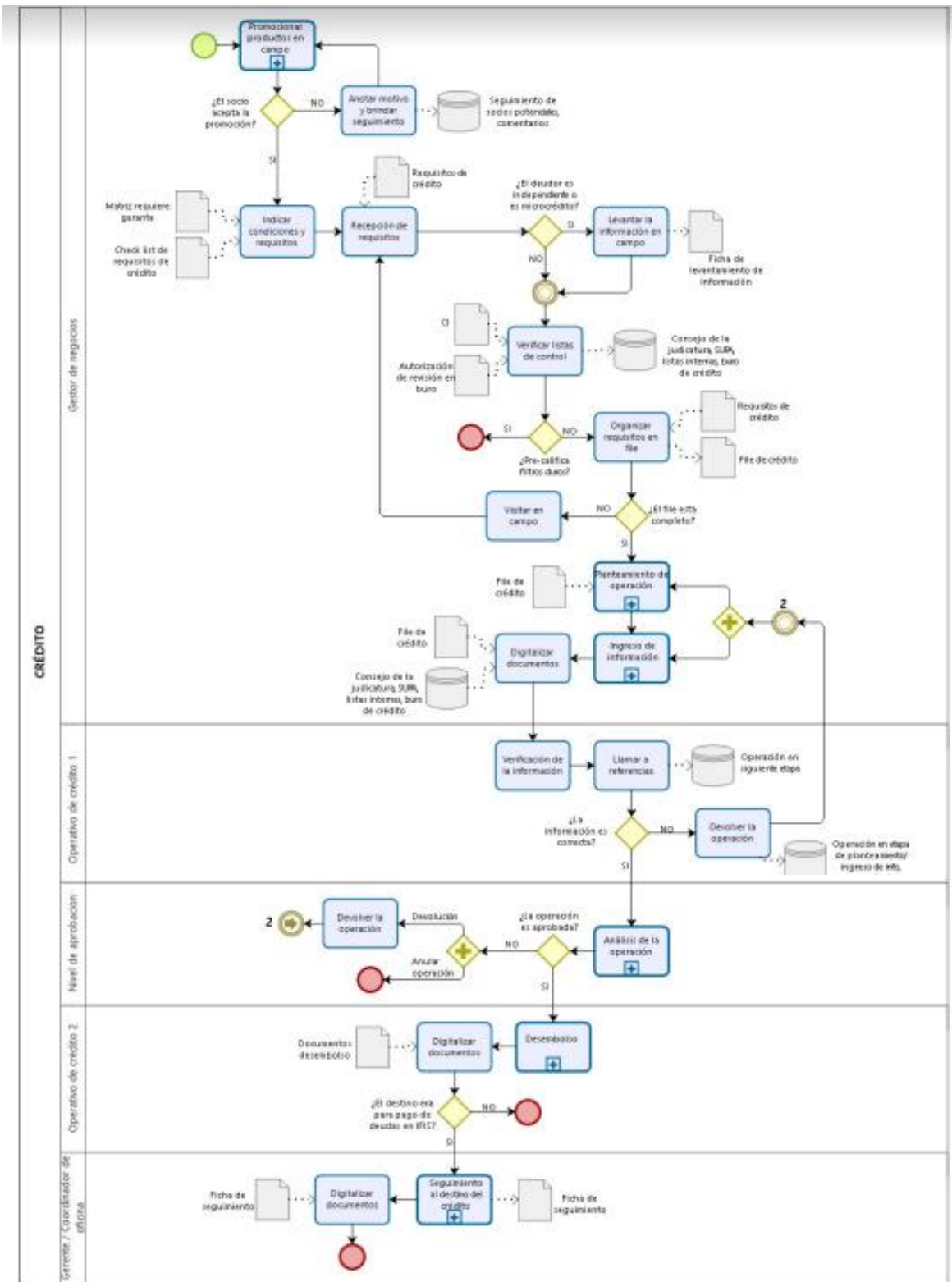
Firma

Firma del cónyuge

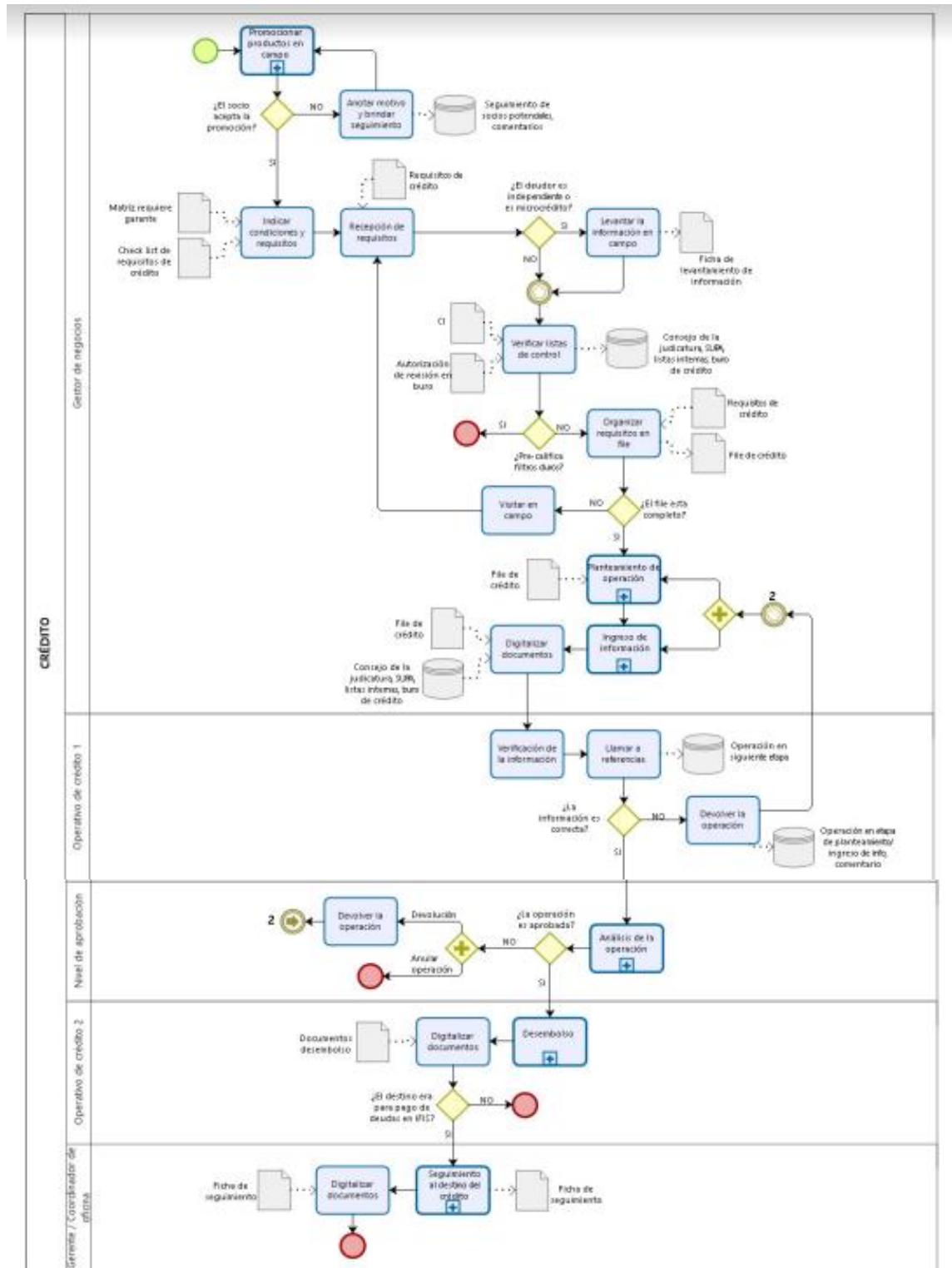
ANEXO D: REPORTE DE VISITA

REPORTE DE VISITA										
DEUDOR:	<input type="checkbox"/>	CÓNYUGE DEUDOR:	<input type="checkbox"/>	GARANTE:	<input type="checkbox"/>	CÓNYUGE DE GARANTE:	<input type="checkbox"/>			
GESTOR DE NEGOCIOS:				OFICINA:		FECHA:				
PRODUCTO:				MONTO:		PLAZO:				
INFORMACIÓN DEL SOCIO										
APELLIDOS:			NOMBRES:							
CÉDULA:			EDAD:		ESTADO CIVIL:					
NOMBRES COMPLETOS CÓNYUGE:			CÉDULA CÓNYUGE:							
DIRECCIÓN NEGOCIO/OFICINA:			CIUDAD:							
TU NEGOCIO/OFICINA:			CELULAR:							
PROFESIÓN/ACTIVIDAD:			AÑOS DE EXPERIENCIA:							
INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD										
PROFESIÓN/ACTIVIDAD:			PROFESIÓN/ACTIVIDAD:							
Marque con una x para seleccionar la opción adecuada										
UBICACIÓN	MERCADO	VIVIENDA	LOCAL COMERCIAL	TALLER INDUSTRIAL	PROPIA	ARRENDADA	PRODUCTOS/SERVICIOS QUE COMERCIALIZA			
SECTOR ECONÓMICO	COMERCIO	INDUSTRIA	SERVICIO	AGROINDUSTRIA						
ESTRUCTURA	UNIPERSONAL	SOC. FAMILIAR	OTRA SOCIEDAD	MRO. SOCIOS	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR					
CON RUC	INDEPENDIENTE	SIN RUC			PROFESIONAL INDEPENDIENTE					
INFORMACIÓN DE VENTAS (INDEPENDIENTE)										
1) VENTAS promedio día		2) DÍAS trabajo por mes		3) VENTAS MENSUALES:						
% DE VENTAS AL CONTADO		% de Ventas A CRÉDITO		PLAZO:		NÚMERO DE CUENTES:				
INFORMACIÓN DE COMPRAS (INDEPENDIENTE)										
1) COMPRAS promedio día		2) COMPRAS MENSUALES:	US	3) MARGEN DE GANANCIA:						
% DE COMPRAS AL CONTADO		% de Compras A CRÉDITO		PLAZO:		NÚMERO DE PROVEEDORES:				
INGRESOS Y GASTOS DE LA ACTIVIDAD (FAMILIAR)										
RUBROS DEL NEGOCIO (INDEPENDIENTE)		VALORES		RUBROS PROFESIONAL INDEPENDIENTE		VALORES				
I-1) VENTAS MENSUALES				INGRESOS POR HONORARIOS						
I-1) COSTO DE VENTAS MENSUALES				I-1) COSTO DE LA ACTIVIDAD						
I-1) GASTOS DE LA ACTIVIDAD				I-1) GASTOS OPERACIONALES						
SUELDO				SUELDO						
SERVICIOS (AGUA, ELECTRICIDAD, TELÉFONO)				SERVICIOS (AGUA, ELECTRICIDAD, TELÉFONO)						
ARRENDOS				ARRENDOS						
OTROS GASTOS DEL NEGOCIO				OTROS GASTOS DEL NEGOCIO						
I-1) IMPUESTO				I-1) IMPUESTOS						
UTILIDAD MENSUAL INDEPENDIENTE				UTILIDAD MENSUAL PROFESIONAL INDEPENDIENTE						
AHORRO NETO MENSUAL (NO INCLUYE GASTOS PERSONALES)										
GASTOS FAMILIARES MENSUALES (VIVIENDA, EDUCACIÓN, ALIMENTACIÓN, DEUDAS PERSONALES)								USD		
ACTIVOS		VALORES		PASIVOS		VALORES				
EFECTIVO DISPONIBLE				DEUDAS BANCARIAS						
INVERSIONES EN BANCOS				CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES						
CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES				OTROS CUENTAS POR PAGAR						
INVENTARIOS				OTRAS DEUDAS FAMILIARES						
OTRAS CUENTAS POR COBRAR										
BIENES MUEBLES (EDIF. TERRENOS)										
BIENES INMUEBLES (MAQUINARIA, OTROS)										
TOTAL ACTIVOS				TOTAL PASIVOS						
PATRIMONIO								USD		
OBSERVACIONES										
RECOMENDACIONES										
<p>*Certifico que la información generada en el reporte de Visita es veraz y consistente y refleja de manera sustentable la actividad y la fuente de pago. De comprobarse algún indicio de alteración y/o inconsistencias, se tendrán los rendidos pertenecientes a aquellos al momento interno de la Cooperativa</p>										
FIRMA DE SOCIO			FIRMA Y SELLO GESTOR			FIRMA Y SELLO DEL GERENTE				

ANEXO F: FLUJOGRAMA DE CONCESIÓN DE CRÉDITO



ANEXO G: FLUJOGRAMA DE COBRANZA





esPOCH

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 02 / 11 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: DANIELA POULET CALI OCHOA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



2093-DBRA-UTP-2022