



**UTPL**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE FINANZAS**

Metodología para la valoración en la toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Surangay” Ltda.

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN FINANZAS**

**Autor:** Muñoz Caiza, Álvaro Javier

**Directora:** Paucar Jaramillo, Idania de Jesús

PELILEO

2023



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2023

## Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Loja, 16 de octubre del 2023

Magister

Viviana del Cisne Espinoza Loayza

**Director de la carrera de Finanzas**

Loja. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: Metodología para la valoración en la toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Surangay" Ltda. Realizado por Muñoz Caiza Álvaro Javier, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Idania de Jesús Paucar Jaramillo

C.I.: 1103549471

Correo electrónico: [ipaucarjaramillo@utpl.edu.ec](mailto:ipaucarjaramillo@utpl.edu.ec)

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, Álvaro Javier Muñoz Caiza, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Integración Curricular denominado: Metodología para la valoración en la toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Surangay Ltda., de la carrera de Finanzas, específicamente de los contenidos comprendidos en: Introducción, Capítulo 1. Marco teórico, Capítulo 2. Caracterización territorial, Capítulo 3. Metodología y resultados, Conclusiones y Recomendaciones, siendo la Mgtr. Idania de Jesús Paucar Jaramillo, directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”, en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Álvaro Javier Muñoz Caiza

C.I.: 1002379798

Correo electrónico: [ajnunez3@utpl.edu.ec](mailto:ajnunez3@utpl.edu.ec)

### **Dedicatoria**

A Dios, por todas las bendiciones recibidas, por ser mi apoyo constante y mi guía, por otorgarme el invaluable regalo de la vida y por acompañarme en cada instante, velando por mi bienestar y buscando siempre lo mejor para mí.

A mi esposa e hijos, quienes me han brindado su comprensión y apoyo durante estos años de dedicación y sacrificio. Sus palabras de aliento y gestos de amor y comprensión han sido un motor para seguir adelante.

A mis profesores, quienes han compartido su conocimiento y experiencia, guiándome a lo largo de este proceso de aprendizaje. Sus enseñanzas han sido invaluable y han contribuido en mi formación académica y personal.

A mi tía, por su constante presencia, por ser mi guía y consejera incondicional en cada etapa de mi vida, brindándome el aliento necesario para alcanzar mis metas y superar los desafíos.

## **Agradecimiento**

Dedicaré este espacio para expresar mi profundo agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido de manera significativa en la realización de esta tesis, brindándome su apoyo, conocimientos y motivación. Sus aportes han sido fundamentales para el logro de este importante hito en mi vida académica.

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a la Universidad Técnica Particular de Loja, la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, a mi directora de tesis, Mgtr. Idania Paucar, por su invaluable orientación, paciencia y dedicación a lo largo de todo el proceso. Su experiencia y sabiduría fueron fundamentales para dar forma y mejorar este trabajo. Gracias por su guía constante y por creer en mi capacidad para llevar a cabo esta investigación.

A mi familia. A mi madre, Marianita Caiza, a mi tía, Alicia Aldáz, les agradezco por ser mi ejemplo de tenacidad, por su amor infinito y por brindarme las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos que se presentaron en el camino. Su apoyo emocional y su confianza en mí fueron un motor fundamental para alcanzar este logro.

Agradezco a mi esposa, Dalila Paredes, quien estuvo a mi lado en cada etapa de este proceso. Sus palabras de aliento, su compañía y su comprensión fueron vitales para mantenerme motivado y enfocado en mi objetivo. Gracias por su apoyo inquebrantable y por celebrar mis logros como propios.

Este logro no hubiera sido posible sin la contribución de cada una de estas personas. Su apoyo y confianza me impulsaron a superar los desafíos y a dar lo mejor de mí en cada etapa de esta investigación.

## Índice de contenido

Caratula .....	I
Aprobacion del trabajo de Titulación .....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenido .....	VII
Resumen.....	1
Abstract .....	2
Introducción .....	3
Capítulo uno.....	5
Marco Teórico .....	5
1.1 Microfinanzas .....	5
1.1.1 Orígenes y evolución.....	5
1.1.2 Estadísticas .....	6
1.2 Microfinanzas en el ecuador .....	7
1.1.2 Origen y evolución.....	7
1.3 Organismos de control.....	8
1.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	8
1.5 Segmentos cooperativas de ahorro y crédito .....	9
1.6 Crédito .....	10
1.6.1 Origen y evolución.....	10
1.6.2 Organismos de control .....	11
1.6.3 Clasificación.....	12

<b>1.6.4 Riesgo de crédito</b> .....	<b>14</b>
<b>1.6.5 Cartera de crédito</b> .....	<b>14</b>
<b>1.6.6 Políticas de crédito</b> .....	<b>15</b>
<b>1.7 Scoring de crédito</b> .....	<b>15</b>
<b>1.7.1 Definición</b> .....	<b>15</b>
<b>1.7.2 Historia</b> .....	<b>16</b>
<b>1.7.3 Elementos</b> .....	<b>17</b>
<b>1.7.4 Modelo 5C</b> .....	<b>17</b>
<b>1.7.5 Modelo machine learning</b> .....	<b>17</b>
<b>Capítulo dos</b> .....	<b>19</b>
<b>Cooperativa de ahorro y crédito “Surangay” Ltda.</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1 Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2 Estructura del sistema financiero de la provincia del Tungurahua</b> .....	<b>20</b>
<b>2.2.1 Estructura del sistema financiero cantón San Pedro de Pelileo</b> .....	<b>21</b>
<b>2.2.2 Historia y antecedentes de la parroquia Huambaló</b> .....	<b>22</b>
<b>2.2.3 Principales actividades económicas de la parroquia Huambaló</b> .....	<b>22</b>
<b>2.3 Cooperativa Surangay</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.1 Reseña histórica</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.2 Misión Visión</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3.3 Objetivos</b> .....	<b>24</b>
<b>2.3.4 Organigrama estructural</b> .....	<b>25</b>
<b>2.3.5 Productos y servicios</b> .....	<b>25</b>
<b>Capítulo tres</b> .....	<b>26</b>
<b>Metodología de la investigación</b> .....	<b>26</b>
<b>3.1.1 Tipo de investigación</b> .....	<b>26</b>
<b>3.1.2 Enfoque de investigación</b> .....	<b>26</b>

<b>3.1.3 Diseño de investigación .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1.4 Métodos utilizados.....</b>	<b>27</b>
<b>3.1.5 Técnicas de investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.6 Unidad de análisis.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1.7 Procesamiento de la información .....</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Análisis de resultados .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2.2 Diagnóstico de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito</b>	
<b>Surangay Ltda.....</b>	<b>35</b>
<b>3.2.2.1 Estructura y comportamiento financiero. ....</b>	<b>35</b>
<b>3.2.2.2 Estructura y comportamiento de la cartera de crédito. ....</b>	<b>36</b>
<b>3.2.2.3 Indicadores financieros. ....</b>	<b>37</b>
<b>3.2.3 Modelo procedimientos de cobranza en el proceso del crédito en la cooperativa</b>	
<b>de ahorro y crédito Surangay Ltda.....</b>	<b>44</b>
<b>3.3 Discusión de resultados.....</b>	<b>49</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>52</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>53</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>55</b>
<b>Apéndice.....</b>	<b>61</b>
<b>Apéndice A. Formato de la entrevista .....</b>	<b>61</b>
<b>Apéndice B. Resultados de la entrevista .....</b>	<b>64</b>
<b>Apéndice C. Cálculo de los activos improductivos.....</b>	<b>72</b>
<b>Apéndice D. Cálculo de los activos productivos.....</b>	<b>73</b>
<b>Apéndice C. Cálculo de los pasivos con costo .....</b>	<b>74</b>
<b>Apéndice F. Manual de cobranza.....</b>	<b>75</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>79</b>

<b>2.</b>	<b>Alcance .....</b>	<b>80</b>
<b>3.</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>80</b>
<b>3.1.</b>	<b>Objetivo General .....</b>	<b>80</b>
<b>3.2.</b>	<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>80</b>
<b>4.</b>	<b>Definiciones.....</b>	<b>80</b>
<b>5.</b>	<b>Contexto Normativo .....</b>	<b>84</b>
<b>6.</b>	<b>Seguimiento y Recuperación .....</b>	<b>85</b>
<b>6.1.</b>	<b>De la Forma de Pago.....</b>	<b>86</b>
<b>6.2.</b>	<b>Expedientes de Crédito .....</b>	<b>86</b>
<b>6.3.</b>	<b>Custodia.....</b>	<b>88</b>
<b>6.4.</b>	<b>De la Calificación de la Cartera de Crédito y Contingentes y Constitución de Provisiones.....</b>	<b>89</b>
<b>6.4.1.</b>	<b>Provisiones Específicas .....</b>	<b>92</b>
<b>6.4.2.</b>	<b>Provisiones Genéricas.....</b>	<b>94</b>
<b>6.5.</b>	<b>De la Novación, Refinanciamiento y Reestructuración .....</b>	<b>94</b>
<b>6.5.1.</b>	<b>Créditos Novados .....</b>	<b>95</b>
<b>6.5.2.</b>	<b>Créditos Refinanciados .....</b>	<b>96</b>
<b>6.5.3.</b>	<b>Créditos Reestructurados .....</b>	<b>96</b>
<b>6.6.</b>	<b>De la Cobranza .....</b>	<b>97</b>
<b>6.6.1.</b>	<b>Avisos recordatorios de morosidad (notificaciones) .....</b>	<b>101</b>
<b>6.6.2.</b>	<b>Cobro Extrajudicial .....</b>	<b>103</b>
<b>6.6.3.</b>	<b>Cobro por Vía Judicial .....</b>	<b>104</b>
<b>6.6.4.</b>	<b>De la Dación en Pago.....</b>	<b>105</b>

<b>6.7.</b>	<b>Del Castigo de las Operaciones de Crédito.....</b>	<b>106</b>
<b>6.8.</b>	<b>De las Condonaciones.....</b>	<b>107</b>
<b>7.</b>	<b>Sigilo y Reserva .....</b>	<b>107</b>
<b>8.</b>	<b>Disposiciones Generales.....</b>	<b>108</b>

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1: Segmentación de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabla 2: Historia del crédito .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabla 3: Clasificación del riesgo.....</b>	<b>14</b>
<b>Tabla 4: Sector financiero popular y solidario.....</b>	<b>19</b>
<b>Tabla 5: Personal que labora en el área de crédito .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 6: Comportamiento Financiero .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 7: Estructura de la cartera de crédito bruta .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 8: Manual de Cobranzas.....</b>	<b>46</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1: Evolución de las micro finanzas .....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 2: Caracterización del sector financiero privado la provincia del Tungurahua</b>	<b>20</b>
<b>Figura 3: Caracterización del sector financiero popular y solidario de la provincia del Tungurahua .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 4: Caracterización del sector financiero popular y solidario en el cantón San Pedro de Pelileo .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 5: Organigrama estructural.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 6: Proporción de activos productivos netos y activos improductivos netos ..</b>	<b>37</b>
<b>Figura 7: Utilización del pasivo con costo en relación a la productividad generada...</b>	<b>38</b>
<b>Figura 8: Morosidad cartera total y morosidad de cartera de microcrédito .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 9 :Cobertura da cartera problemática y cobertura de la cartera problemática de microcrédito .....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 10: Eficiencia operativa, ROE y ROA .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 11: Intermediación financiera y liquidez .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 12: Proceso de crédito .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 13: Anexo de validación de destino .....</b>	<b>45</b>

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo desarrollar una metodología para la toma de decisiones y el cumplimiento en las operaciones de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Surangay" Ltda., se llevó a cabo un diseño de investigación descriptiva analítica utilizando un enfoque mixto, que incluyó entrevistas al personal involucrado en el área. En la evaluación cuantitativa se la realizó mediante indicadores financieros, se determinó que la entidad exhibe una salud financiera sólida, evidenciada por una morosidad inferior al promedio. Sin embargo, en la parte cualitativa, se destacó la ausencia de un documento de validación de destino de crédito y la inexistencia de un manual de crédito. Basándose en estos hallazgos, se propone implementar un documento de validación de destino de los créditos, así como un manual de cobranza. Este trabajo propone mejoras para el proceso de crédito en la cooperativa, basadas en un diagnóstico exhaustivo y una evaluación detallada, respaldada por un diseño de investigación riguroso

*Palabras clave:* Metodología, crédito, morosidad.

### **Abstract**

The present investigation aims to develop a methodology for decision-making and compliance in credit operations of "Surangay" Ltda. Savings and Credit Cooperative. A descriptive analytical research design was carried out using a mixed approach, which included interviews with personnel involved in the area.

In the quantitative evaluation conducted through financial indicators, it was determined that the entity exhibits a solid financial health, evidenced by a lower-than-average delinquency rate. However, in the qualitative aspect, the absence of a credit destination validation document and the lack of a credit manual were highlighted. Based on these findings, it is proposed to implement a credit destination validation document and a collection manual. This work proposes improvements for the credit process in the cooperative, based on a comprehensive diagnosis and a detailed evaluation, supported by a rigorous research design.

*Keywords:* Methodology, credit, default.

## Introducción

En el contexto financiero actual en el país, las operaciones de crédito eficientes y la toma de decisiones acertadas son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de las instituciones financieras. Esto es especialmente relevante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Surangay" Ltda., una cooperativa dedicada a brindar servicios financieros a sus miembros. La capacidad de evaluar y valorar de manera precisa las operaciones de crédito es esencial para minimizar riesgos, garantizar el cumplimiento y tomar decisiones informadas.

El objetivo de esta tesis es establecer una metodología para la valoración, toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Surangay" Ltda. Mediante el desarrollo de un enfoque sistemático, esta metodología tiene como objetivo mejorar la eficiencia y efectividad del proceso de crédito, lo que conlleva a una gestión de riesgos mejorada y un rendimiento operativo general óptimo.

En este sentido, se diagnosticó el proceso crediticio actual dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Surangay" Ltda., identificando sus fortalezas y debilidades. Posteriormente, se evalúa la efectividad del uso de los procedimientos internos y la aplicación de manuales en el proceso de crédito. Por último, se propone un modelo de procedimientos y herramientas tecnológicas que puedan implementarse para agilizar y optimizar el proceso de crédito dentro de la organización.

Por lo tanto, en el presente trabajo, se llevó a cabo una investigación descriptiva analítica, con un enfoque mixto, a través de una entrevista al personal involucrado en el área de crédito, obteniendo su colaboración y disposición para proporcionar la información requerida.

Es importante destacar que esta investigación se divide en tres capítulos. El primero se centra en la fundamentación teórica del tema planteado, abarcando tanto los orígenes del crédito como las metodologías que permiten analizar su eficiencia. El Capítulo dos proporciona una contextualización detallada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Surangay, incluyendo su historia y los productos más relevantes que ofrece. Por último, el

Capítulo tres presenta en profundidad la metodología utilizada en la investigación y los resultados obtenidos.

Además, esta investigación sirve para evaluar las políticas de crédito, de las entidades, así como tomar las correcciones en caso de necesitarse. Al pertenecer al sistema financiero popular y solidario, la cooperativa cubre un sector rural de la provincia de Tungurahua, trabaja especialmente a pequeños agricultores, madres de familia dedicadas a la maquila, carpinteros, entre otros, es un pilar fundamental en la economía del sector, ya que financia todas estas actividades. Y crece de la mano con sus socios y clientes

## Capítulo uno

### Marco Teórico

#### 1.1 Microfinanzas

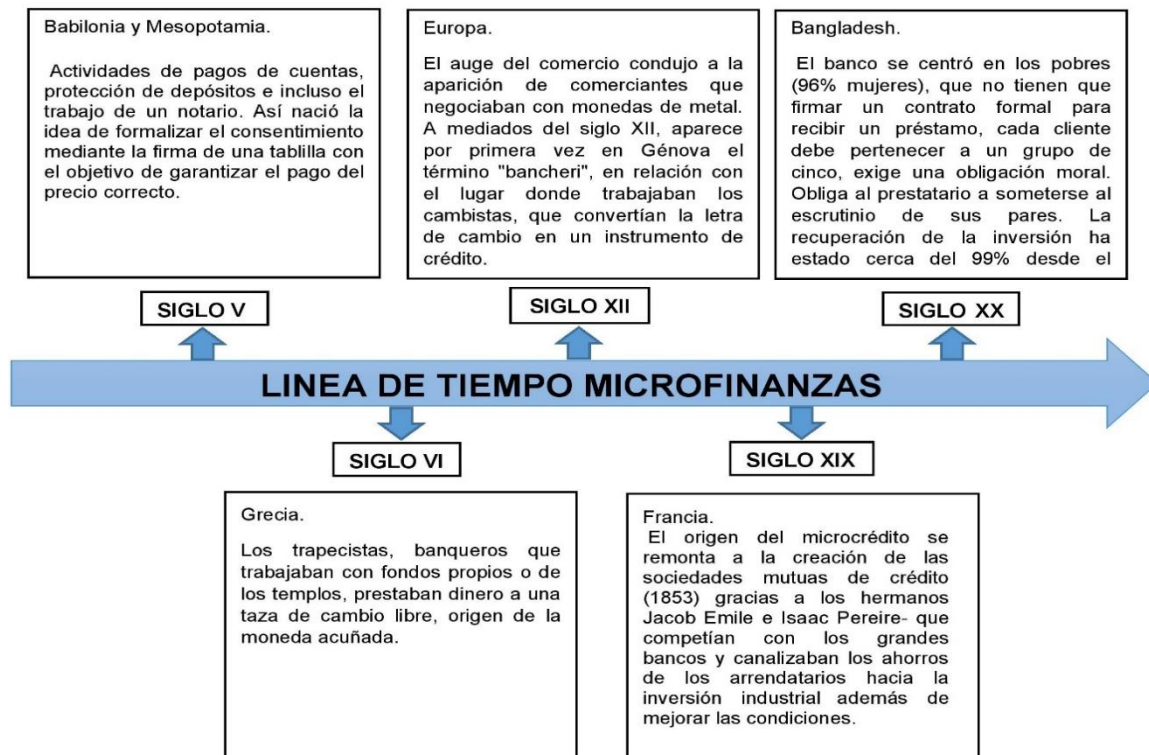
##### 1.1.1 Orígenes y evolución

Según Ledgerwood (2000) se entiende como microfinanzas a la prestación de servicios financieros (ahorro y crédito) a los clientes, hombres y mujeres de bajos ingresos, la definición de las microfinanzas incluye la intermediación financiera como la intermediación social (p. 45).

Las microfinanzas no son simples operaciones bancarias, si no son una herramienta de desarrollo que evoluciona hace muchos siglos, por lo que a continuación se presenta las principales fechas en las que se destacan las microfinanzas, como se observa en la siguiente ilustración.

**Figura 1**

*Evolución de las microfinanzas*



*Nota.* Adaptado a partir del artículo de revista Microfinanzas: Evolución histórica de sus instituciones y de su impacto en el desarrollo (Garayalde et al., 2014).

La siguiente ilustración revela que en los orígenes de las microfinanzas se distinguen cinco eras, que empiezan en el siglo V donde se utiliza las mercancías como monedas, hasta llegar al siglo XIX donde prevalece la figura de microcrédito en Francia.

Las microfinanzas en el siglo XX se lo acreditan a una persona Muhammad Yunus Economista indio nacido en Bangladesh, 1940 creador del microcrédito y fundador del Banco de los Pobres, quien tuvo la visión de ver en personas de escasos recursos, se pueda ingresar a la economía, ya que los bancos tradicionales no los tomaban en cuenta debido a que no pueden ofrecer las garantías para respaldar la obligación.

De acuerdo a Cuasquer y Maldonado (2011) la manera de trabajo es simple, ya que se aplica la garantía solidaria que consiste en prestar el dinero a dos mujeres más pobres de un grupo de cinco que se juntan para solicitarlo, y las demás no reciben su préstamo hasta que las dos primeras lo han devuelto, de tal manera que se crea una especie de red de apoyo-presión. Si uno deja de pagar, todos pierden la posibilidad de recibir nuevas ayudas. Se puede decir que las microfinanzas son las finanzas para las personas que no pueden acceder al sistema financiero tradicional, porque no tienen garantías y pocos medios económicos, pero es un modelo sumamente exitoso a nivel mundial y en nuestro país (p. 6).

### **1.1.2 Estadísticas**

De acuerdo Impact Finance Barometer (2021) acerca de las microfinanzas a nivel mundial, en 2020 las instituciones de microfinanzas a nivel mundial, terminaron el año con una cartera bruta de préstamos de \$ 159,9 mil millones. Esto refleja una tasa de crecimiento promedio de 2,0% a comparación del año 2019, considerando una inflación global (1,9%), pero significativamente más baja que las tasas de crecimiento anuales anteriores de 2017 a 2019 (12, a 16,3) %. Las 100 principales instituciones financieras también continúan dominando la industria y actualmente poseen 74.4% de la cartera global (pág. 4).

Además, al hablar de la región de acuerdo a Cuasquer y Maldonado (2011) el crecimiento en América Latina es considerable alrededor del 70% en cartera de crédito y un 40% los prestamistas hasta el año 2007, a raíz de la crisis de año 2008 estos valores sufren una tendencia a la baja llegando a un 18% y 13% respectivamente en los dos años siguientes,

cabe recalcar que es un crecimiento constante, la demanda es constante en la región y llegan a más clientes, pero todavía no se puede cubrir a la totalidad de la población en especial en los sectores de menos recursos (pág. 6).

## **1.2 Microfinanzas en el Ecuador**

### **1.1.2 Origen y evolución**

De acuerdo a Jácome (2021) los orígenes de las microfinanzas en el Ecuador se remontan a las siguientes fechas:

- Principios del siglo XIX en las dos principales ciudades, trabajaban con el nombre de organización gremial, con objetivos de contribuir al bienestar de sus asociados, ayudándolos por ejemplo en alguna calamidad doméstica con fondos de los socios por medio de una caja común.
- En 1910 ya se constituyen varias organizaciones de carácter cooperativas, patrocinadas por gremios, grupos de empleados. La primera ley de cooperativas data de 1937, pero para que tenga una verdadera presencia en el periodo 1960 – 1970, las cooperativas recibieron apoyo del Banco Mundial y la Asociación Nacional de Uniones de Crédito, motivando la creación de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito en 1963.
- En el mismo año se publicó la Ley General de Cooperativas, que sustituyó a la ley de 1937. Sus disposiciones se aplican a las cooperativas o asociaciones gremiales, así como a las cooperativas influyentes en general.
- En 1985, la Junta Monetaria confirmó el carácter de intermediarios financieros, la naturaleza de las COACS bajo la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), menciona que:

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento

diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (art. 311).

### **1.3 Organismos de control**

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetario y financiero, y concentra la emisión de la política monetaria en un solo ente designado Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que será responsable de la declaración de las políticas públicas, además de la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera y de seguros. La Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB) con el Banco Central de Ecuador, se encarga de la aplicación de las directrices que desde el Ministerio de Finanzas (pág. 6).

A partir del año 2012, tras la aprobación en abril de 2011 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria por parte de la Asamblea Nacional. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) es el organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento para proteger a sus socios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2022, p. 1) bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

### **1.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito**

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) en su artículo 445 prescribe:

“Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (pp. 141-142).

Jácome (2021) menciona que las COACs han sido las instituciones que contribuyeron al financiamiento de los sectores olvidados, históricamente excluidos por la banca. Por ende, su alcance de financiamiento ha llegado tanto a zonas urbanas como rurales en la ciudad, en los barrios pobres, alejados, olvidados en el campo, a los productores y campesinos apoyándolos con créditos pequeños de acuerdo a sus ingresos (p. 66).

### 1.5 Segmentos cooperativas de ahorro y crédito

La segmentación de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador a partir de 2018, las cooperativas se clasifican según el tamaño de sus activos, como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

*Segmentación de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*

Segmento	Matriz	Activos (USD)			
Segmento 1	47	Mayor a	\$	80.000.000	
Segmento 2	49	Mayor a	\$	20.000.000	hasta \$ 80.000.000
Segmento 3	91	Mayor a	\$	5.000.000	hasta \$ 20.000.000
Segmento 4	157	Mayor a	\$	1.000.000	hasta \$ 5.000.000
Segmento 5	113	Hasta	\$	1.000.000	
<i>Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales</i>					
<b>TOTAL</b>	<b>457</b>				

*Nota.* Adaptado a partir Actualidad y cifras SEPS. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023)

De acuerdo a Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022) en el segmento uno se incluye a las asociaciones mutualistas del crédito y ahorro para la vivienda, cabe recalcar que la organización con mayor número de activos es la cooperativa JEP con 2.998,42 millones de dólares. En el segmento cinco se incluyen Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

## 1.6 Crédito

### 1.6.1 Origen y evolución

A lo largo de la historia de la humanidad el crédito fue evolucionando como fuente de desarrollo de las sociedades, hay registros tan antiguos que datan de 2200 a. C. como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Historia del crédito*

Lugar y época	Descripción
Mesopotamia 2294-2187 a.C.	El Código de Hammurabi reglamentaba el crédito, el cual es una compilación de ordenanzas judiciales según litigios entre deudores y acreedores, donde se concedían ciertas facilidades a los campesinos para pagar sus deudas.
Babilonia Fenicia y Asiria 2000 a.C.	La historia de la banca comienza con el primer prototipo de banco de comerciantes de la Mesopotamia, que hacía préstamos de granos a los agricultores y negociantes que transportaban bienes entre las ciudades.
Griegos 687 a.C.	En la antigua Grecia nace la moneda como tal acuñada, A finales del siglo V nacen los trapezistas, que prestaban dinero a una tasa de cambio libre, nace el primer banquero Filostéfanos.
Romanos Siglo III a. C. y III d. C	Los cambistas realizaban transacciones bancarias, los argentarii, llevaban a cabo múltiples transacciones: depósitos, préstamos, participaban en subastas, determinaban el valor de las monedas (y detectaban las falsas) y ponían en circulación el dinero de nueva acuñación.
Europeos Siglo V y el XV	Los Templarios incursiona en el negocio de la banca, otorgando créditos a familias, comerciantes, nobles e incluso reyes, convirtiéndose en una de las organizaciones más poderosas de su época debido a su habilidad para gestionar el dinero de forma eficaz. Nace oficialmente el primer Monte de Piedad en Italia, como una forma de combatir la usura.
Estados Unidos 1960	El nacimiento de la tarjeta de crédito, Bank of América lanzó Bank Americard, que posteriormente se renombro con VISA

*Nota.* Adaptado a partir del artículo de revista Microfinanzas: Evolución histórica de sus instituciones y de su impacto en el desarrollo (Garayalde et al., 2014).

Como se observa en la tabla 2 se pueden distinguir seis eras, empezando en el siglo XXIV antes de Cristo en la antigua Mesopotamia, ya se trabajaba con créditos a los campesinos, pasando por los griegos, romanos hasta llegar a 1960 el origen de las tarjetas de crédito.

### **1.6.2 Organismos de control**

De acuerdo a Marcuse (2009) la palabra crédito proviene del latín *creditum* y su significado es creer o confiar con el cual se puede obtener productos o servicios que no se puede obtener en ese momento, permite incrementar lo producido (p. 63).

Como menciona Vallejo y Ochoa (2019) el microcrédito es uno de los mecanismos antipobreza más eficaces del mundo y ayuda a los pequeños productores a acceder a servicios financieros. Como parte de las respuestas a la pobreza y la exclusión en América Latina, se incluyó el desarrollo de programas de microcrédito (p. 7). Además, el criterio de Peláez (2015) hablar de un crédito pequeño, es un servicio financiero para personas de bajos recursos, la manera de recuperación será por medio de pagos de cuotas bajas (p. 11).

De acuerdo al criterio de Vallejo y Ochoa (2019) los microcréditos realizan una serie de aclaraciones sobre la definición de los microcréditos, en el sentido de que su objetivo final es mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos, constituyen una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros, son préstamos que deben ser reembolsados y se caracterizan por ayudar a pequeños microempresarios a crear su propio negocio abarcan un sector importante en el desarrollo de la economía de un país, están asociados a la lucha contra la pobreza y a la vez promueven nuevas oportunidades económicas y sociales para los grupos familiares que se encuentran excluidos del sistema financiero tradicional y además que no disponen de recursos económicos. En otras palabras, el crédito corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos (p. 140).

### **1.6.3 Clasificación**

De acuerdo al Banco Central del Ecuador (2022) existen diferentes tipos de crédito en nuestro mercado, los cuales se detallan a continuación:

- Productivo Corporativo. - Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5.000.000,00.
- Productivo Empresarial. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1.000.000,00 y hasta USD 5.000.000,00.
- Productivo PYMES. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000,00 y hasta USD 1.000.000,00.
- Consumo. - Otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras.
- Educativo. - Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.
- Educativo Social. - Alternativa emergente para aquellas personas que por diferentes situaciones no han podido cancelar la deuda, lo que ha provocado que entren en procesos coactivos.
- Vivienda de Interés Público. - Otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso.
- Vivienda de Interés Social. - Tipo de crédito que financia la ejecución de proyectos de vivienda pública y de interés social que garanticen el acceso a un hogar digno y un

hábitat saludable, contribuyendo a la creación de ciudades más compactas, sustentables y socialmente incluyentes.

- Inmobiliario. - Destinado para la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se concedan con garantía hipotecaria.
- Microcrédito Minorista. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 5.000,00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- Microcrédito de Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero nacional sea superior a USD 5.000,00 y hasta USD 20.000,00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- Microcrédito de Acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero nacional sea superior a USD 100.000,00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- Inversión Pública. - Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la entidad financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público. Banco Central estadísticas (BCE).

#### 1.6.4 Riesgo de crédito

De acuerdo a Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) es la probabilidad de pérdida que asume la organización como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. Siempre que exista el crédito en la organización está expuesta al riesgo que corresponde al saldo total de las operaciones de crédito y los contingentes comprometidos con el deudor (p. 295).

La estrategia de gestión de riesgos de crédito es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto, a continuación, se presenta la figura los diferentes tipos de riesgo Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2017).

**Tabla 3**

*Clasificación del riesgo*

<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Pertenece</b>
Riesgo normal	Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
Riesgo potencial	Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.
Riesgo deficiente	Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.
Riesgo dudoso recaudo	Corresponde a las operaciones con calificación D.
Riesgo pérdida	Corresponde a las operaciones con calificación E.

*Nota.* Adaptado a partir de Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (pp. 384, 599)

#### 1.6.5 Cartera de crédito

De acuerdo al libro del Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) la cartera de crédito se divide de la siguiente manera:

- Cartera por vencer: Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- Cartera vencida: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- Cartera que no devenga intereses: Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- Cartera improductiva: Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida (p. 349).

### **1.6.6 Políticas de crédito**

De acuerdo a Gutiérrez et al. (2021) un crédito tiene un contrato que cubre las obligaciones y cumplimiento del mismo descritas en cláusulas, entre las dos a partes deudor y acreedor, el deudor es el obligado al cumplimiento del pago y el acreedor a exigir el pago, es decir una conexión legal. Las políticas de crédito son todos los lineamientos técnicos que disponen la organización y los involucrados en el proceso, es decir, las políticas de crédito afectan a todo el conjunto de la empresa (p. 152).

Cabe recalcar que en este tema cada organización tiene sus propias políticas de crédito, por obligación del organismo de control todas las organizaciones deben poseer políticas de crédito, cada crédito se destina de acuerdo a características básicas y elementales, como menciona Gitman (2003) la política de crédito, implica la aplicación de tres características: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza (p.36).

Se puede citar el destino, hacia donde se van los recursos que solicita el cliente, si se habla de plazo son los límites de tiempo corto, mediano y largo plazo que tiene la organización, por ejemplo, plazo máximo 36 meses. Además, al hablar de sujeto hace referencia a persona natural o jurídica y también Pymes, las garantías pueden ser sobre firmas, a los bienes, ejemplo hipotecario y una garantía de póliza, además otra política son las condiciones en las que se da el crédito por ejemplo al vencimiento, la periodicidad de pago puede ser mensual, trimestral, semestral, anual.

## **1.7 Scoring de crédito**

### **1.7.1 Definición**

Como manifiesta Dassatti (2019) consiste en una herramienta para evaluar el riesgo de crédito tanto de nuevas solicitudes de préstamo como de préstamos ya otorgados. Las técnicas de credit scoring determinan el riesgo de prestar a un cliente en particular. Las organizaciones toman dos tipos de decisiones. Primero, si se otorgará crédito a los nuevos solicitantes y, segundo, cómo se tratará a los clientes antiguos, incluida la determinación de si se aumentarán los límites de crédito (Dassatti, 2019)(p. 2). Así mismo Leal et al. (2019)

manifiestan “los modelos de credit scoring, los cuales proponen automatizar el proceso de gestión de créditos en cuanto a conceder o no una determinada operación crediticia sujeto a un conjunto de variables relevantes de decisión mismo” (p. 183).

Además de acuerdo al criterio de Leal et al. (2019) el scoring de crédito es una herramienta que permite la valoración de la capacidad de pago del cliente, estos proponen una automatización de los procesos en cuanto la decisión sea de aceptar o negar la solicitud de acuerdo a variables relevantes de decisión, por medio de la evaluación de parámetros como edad, ingresos, etc. Este contiene un modelo estadístico para pronosticar el desempeño de futuros préstamos (p. 183).

### **1.7.2 Historia**

En particular, de acuerdo a Fornero (2007) los antecedentes de los credit scoring más relevantes a lo largo de la historia se detallan a continuación:

- Fisher en 1936, quien desarrolló un análisis discriminante para distinguir grupos dentro de una población por atributos medibles.
- En 1941 Durand descubrió que se podía utilizar el mismo enfoque para distinguir entre buenos créditos y malos créditos.
- A partir de 1960 se empezaron a utilizar estas técnicas en Estados Unidos debido al alto número de clientes de tarjetas de crédito, basados en las 5 C de crédito y manejando el volumen de clientes para ser más eficientes.
- En los 1970 se realizó mucha investigación en el área de inteligencia artificial, Se construyó un sistema piloto para el diagnóstico médico y estas ideas fueron aplicadas por sistemas expertos, ya que son esencialmente problemas que se pueden aplicar credit Scoring.
- En 1975 la idea del Algoritmo Genético, propuesto originalmente por Holland. El primer modelo de credit scoring de microfinanzas que se conoce fue desarrollado por Viganó en 1993
- Para instituciones de microfinanzas en Burkina Faso. Sharma y Zeller 1997 elaboraron un estudio similar para una IMF de Bangladesh (pp. 279 - 282).

### **1.7.3 Elementos**

Se puede citar dos elementos fundamentales primero la información histórica, la cual existe en las organizaciones, ya que están almacenadas de acuerdo a las limitaciones de sus sistemas que pueden ser años. Como manifiesta Dabos (2011). “Si bien las técnicas de scoring no proyectan hacia delante la situación de los clientes, sino que se basan en información histórica, presentan una gran ventaja en términos de costo para la evaluación de créditos minoristas, principalmente para consumo” (p. 2).

Además, para Dabos (2011) otro elemento es el análisis estadístico que lo realizan en departamentos especializados Su tarea principal es obtener información histórica para identificar los comportamientos de los clientes asociados por algoritmos y, con base en estos resultados, determinar la probabilidad de que ocurran eventos futuros (p. 2).

### **1.7.4 Modelo 5C**

Un modelo basado en cinco C de crédito es una herramienta mediante la cual, la organización financiera califica por puntos las solicitudes de crédito en la cual se han definido valores mínimos para la aprobación de la solicitud.

Conforme al criterio de (Arturo Haro de Rosario, 2017) se toma el Carácter, que es la voluntad de pago del socio, Capacidad que permite medir la capacidad de pago del socio, Capital que es el patrimonio del socio con el que va a respaldar la obligación, Colateral que son las garantías para la operación que pueden ser sobre firmas o bienes, por último, las Condiciones que es la condición del mercado y de la economía en general (pp. 32-33).

### **1.7.5 Modelo *machine learning***

Según Hermitaño (2022) este modelo es una rama de la inteligencia artificial que puede ser usada en múltiples áreas de investigación académica, desarrollo tecnológico y predicción de datos para empresas modelo a base de algoritmos que aprende de los resultados, por ende, se mejora continuamente de forma autónoma, son flexibles trabajan con los datos que ingresan al sistema, se adaptan y aprenden de sus propias acciones con el fin de mitigar el riesgo (pág. 162).

Los modelos de machine learning en la valoración de crédito ofrecen ventajas en términos de precisión y eficiencia en comparación con los métodos tradicionales de evaluación de crédito. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos modelos deben ser entrenados con conjuntos de datos representativos y actualizados, y que también deben ser supervisados y actualizados periódicamente para mantener su rendimiento y precisión. Además, es necesario considerar aspectos éticos y legales relacionados con la privacidad y el uso responsable de los datos en este contexto.

**Capítulo dos**  
**Cooperativa de ahorro y crédito “Surangay” Ltda.**

**2.1 Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador**

A partir de la creación de la SEPS se puede tener la data actualizada de las organizaciones del sector como por ejemplo número de organizaciones por segmentos, balances actualizados e históricos, indicadores financieros, etc. A continuación, se explica la composición del sector financiero popular y solidario con corte agosto 2022.

**Tabla 4**

*Sector financiero popular y solidario*

<b>Segmento</b>	<b>Matriz</b>	<b>Agencia</b>	<b>Sucursal</b>	<b>Cajero automático</b>	<b>Otros</b>	<b>TOTAL</b>
Segmento 1	47	782	102	1712	1135	<b>3778</b>
Segmento 2	49	256	49	46	47	<b>447</b>
Segmento 3	91	235	45	4	35	<b>410</b>
Segmento 4	157	135	8	3	31	<b>334</b>
Segmento 5	113	25	2	1	3	<b>144</b>
<b>TOTAL</b>	<b>457</b>	<b>1433</b>	<b>206</b>	<b>1766</b>	<b>1251</b>	<b>5113</b>

*Nota.* Adaptado a partir actualidad y cifras SEPS. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023)

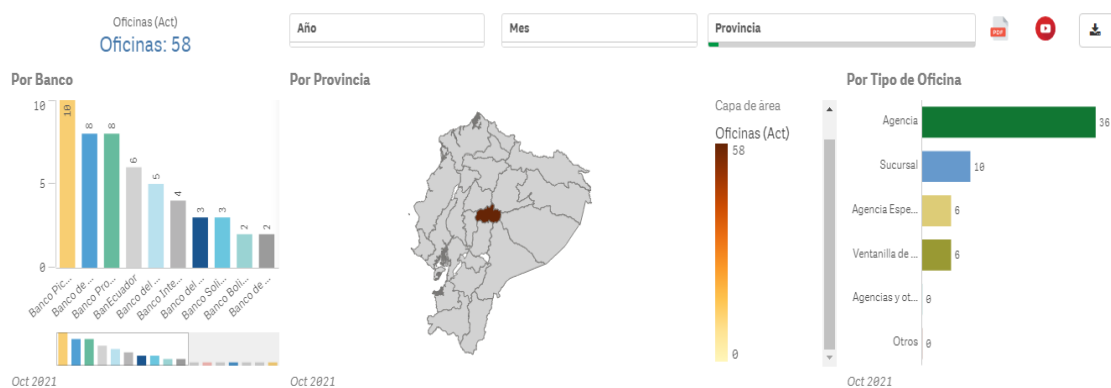
Con respecto a la tabla existen 457 organizaciones, en agosto de 2022, las entidades del SFPS mantienen 5 113 puntos de atención; de los cuales, el 55% se encuentran en cantones de alta pobreza, y el 36% se ubican en cantones de alta ruralidad. Incluye a las asociaciones mutualistas del crédito y ahorro para la vivienda en el segmento uno, cabe recalcar que en otros se encuentran los corresponsales solidarios, oficinas especiales y ventanillas de extensión de servicios. En la actualidad tiene 5'333.602 socios con 51.49% hombres y 48.51% mujeres.

## 2.2 Estructura del sistema financiero de la provincia del Tungurahua

En la provincia del Tungurahua, gracias a su ubicación privilegiada en el centro del país, el sistema financiero de la misma, está estructurado por: sector financiero público; sector financiero privado; y, sector financiero popular y solidario. En el sector financiero publico existen dos entidades bancarias, el banco Biess y BanEcuador. Los otros dos sectores se muestran en las siguientes figuras:

**Figura 2**

*Caracterización del sector financiero privado la provincia del Tungurahua*

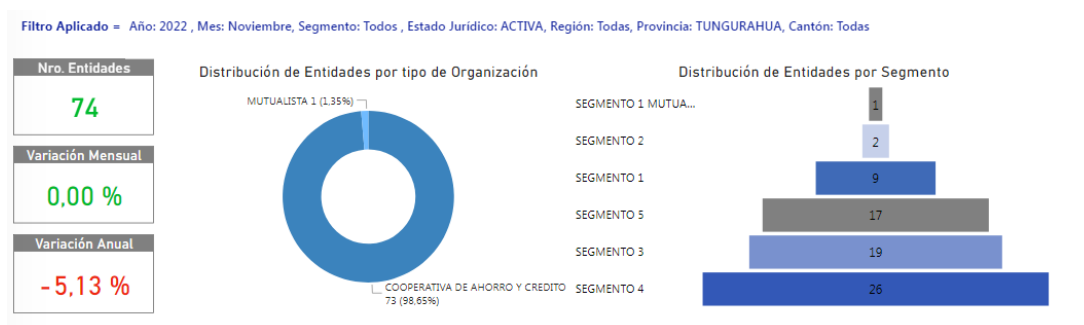


*Nota.* Adaptado a partir data Asobanca. (Asobanca, 2022)

Como se observa en la figura 2, en el sector financiero privado se encuentra compuesto de 19 entidades con 58 oficinas.

Figura 3

*Caracterización del sector financiero popular y solidario de la provincia del Tungurahua*



Nota. Adaptado a partir actualidad y cifras SEPS. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023)

El sector financiero popular y solidario, de acuerdo a la figura 3 son 74 entidades, siendo la segunda provincia a nivel nacional.

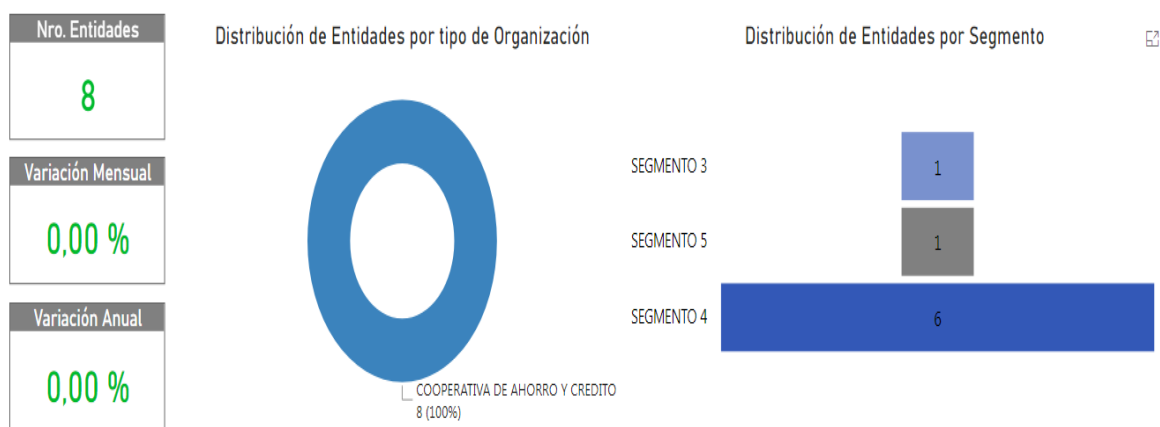
### **2.2.1 Estructura del sistema financiero cantón San Pedro de Pelileo**

El sistema financiero del cantón lo conforma el sistema financiero privado y popular y solidario.

- Sector financiero privado en el caso del cantón existen dos Bancos múltiples especializados de servicios financieros como lo es agencia Banco Pichincha y agencia Banco Guayaquil, cada uno con su respectivo cajero automático.
- Sector financiero popular y solidario Este sector está integrado principalmente por las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, cajas de ahorro, bancos comunales, como se detalla en la figura.

**Figura 4**

*Caracterización del sector financiero popular y solidario en el cantón San Pedro de Pelileo*



*Nota.* Adaptado a partir actualidad y cifras SEPS. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023)

En la zona se puede distinguir ocho entidades del sector financiero popular y solidario con presencia en el mismo, cabe recalcar que en la provincia existen setenta y cuatro organizaciones, la segunda a nivel nacional, pero en el cantón son apenas ocho.

### **2.2.2 Historia y antecedentes de la parroquia Huambaló**

Por el año de 1863 Huambaló fue un caserío de Pelileo, pasando a constituirse como Parroquia Civil; en la primera Presidencia del Doctor Gabriel García Moreno; siendo sus caseríos Chaupi Yacu, actualmente conocido como Segovia; Pachanqui hoy llamado como la Florida; Surangay; el Pogio hoy la Merced; Huayrapata hoy conocido como San Francisco y el Centro. Se elevó a Parroquia Eclesiástica el 14 de octubre de 1893, siendo su primer sacerdote el presbítero Dr. Julio Moscoso, el mismo que eliminó las costumbres de fiestas profanas, disfraces e inocentes que en ese entonces acostumbraban (Gobierno Autónomo Descentralizado Huambaló, 2022).

### **2.2.3 Principales actividades económicas de la parroquia Huambaló**

La parroquia Huambaló se caracteriza por varias actividades como principal es una zona agrícola con una variedad de productos, con actividades de confección de Jeans, artesanías en lo que se refiere a elaboración de muebles de alta calidad. Lo que se traduce

en un desarrollo de la zona por la diversidad de productos, cabe recalcar que es la parroquia más grande de la provincia del Tungurahua.

## **2.3 Cooperativa Surangay**

### **2.3.1 *Reseña histórica***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda. Surgió en el año 1999, con la iniciativa del Sr. Ángel Filiberto Paredes Paredes, con la ideología del apoyo colaborativo y aportes de otros 41 socios en el caserío Surangay (lugar donde nació la cooperativa), con aportes de 100 sucres (0,04 centavos de dólar luego de la conversión). Obtuvo su personería jurídica en enero de 2002, y en mayo del mismo año inició sus actividades ordinarias en parte de la infraestructura de la junta de agua de Surangay.

Para el 2014, se decide ampliar su mercado objetivo al trasladarse a sus actuales instalaciones en el centro de Huambaló, también existió una reducción de socios fundadores a 11 para este año, cuya colaboración y apoyo se puede evidenciar hasta la actualidad. Además, presta servicios financieros como: Ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, Créditos y Pago de servicios básicos.

Dentro de su mercado ha registrado un crecimiento muy importante, generando empleo y posibilidades de llegar a un mayor mercado objetivo. La institución del sistema financiero nacional denomina “Cooperativa de Ahorro y Crédito SURANGAY Ltda.”, con RUC 1891707610001 está ubicada en las calles González Suárez - Juan Montalvo, junto al parque central de la parroquia Huambaló, en el cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua (Cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda, 2012).

### **2.3.2 *Misión Visión***

- Misión. - Somos una institución financiera confiable y segura que brinda productos y servicios financieros y no financieros enfocados en los principios cooperativos, acorde a las necesidades de sus socios y clientes, con un equipo humano comprometido para el crecimiento socioeconómico de la comunidad.

- Visión. - Ser una institución financiera sólida y solvente reconocida en la zona centro del país, fortaleciendo los sectores económicos y sociales de la comunidad en la prestación de productos y servicios financieros inclusivos y la mejora continua en infraestructura y tecnología (Cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda, 2012).

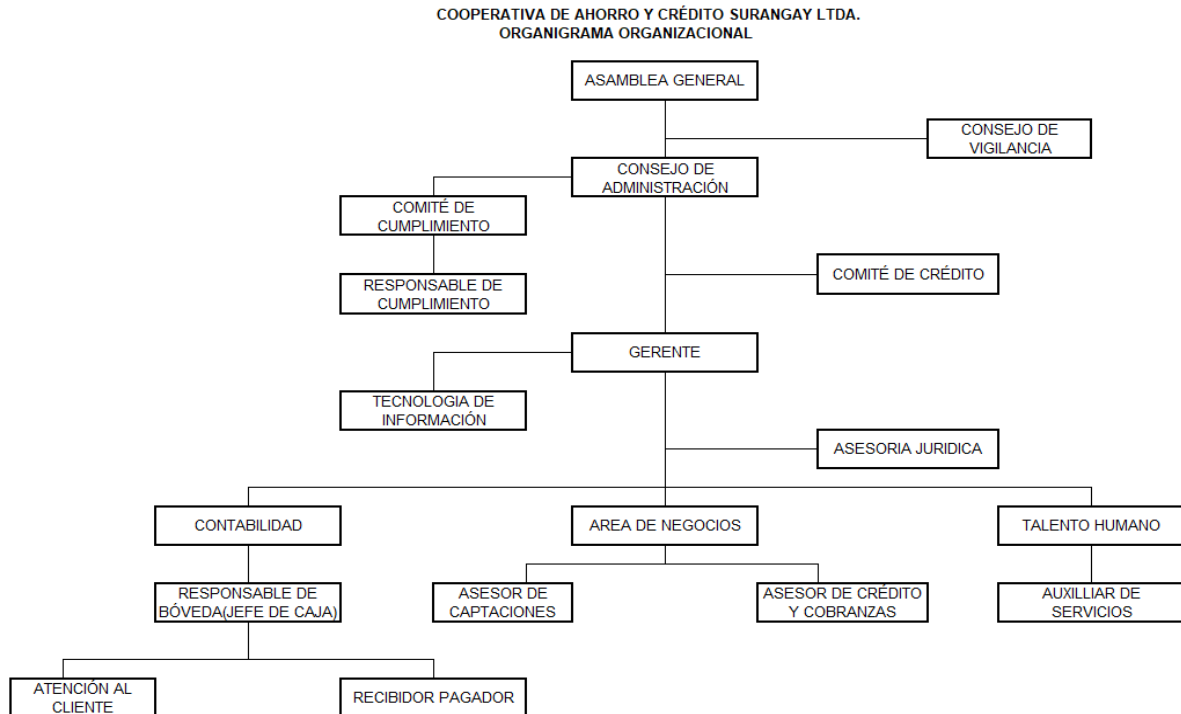
### **2.3.3 Objetivos**

- Incorporar programas de capacitación integral para el personal y Gobierno Cooperativo CA y Vigilancia con el fin de precautelar la mejora continua de los procesos de: gobernanza, negocio y soporte de nuestra COAC
- Fomentar acciones para mejorar la sostenibilidad social y ambiental de los territorios donde tiene presencia nuestra COAC.
- Mejorar la infraestructura física y tecnológica
- Cumplir con los requerimientos normativos
- Innovar e incorporar nuevos productos y servicios financieros y no financieros.
- Fidelizar e incrementar el número de socios de nuestra COAC.
- Alcanzar las ratios de indicadores financieros planteados (Cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda, 2012).

### 2.3.4 Organigrama estructural

Figura 5

Organigrama estructural



Nota. Adaptado de Estatuto Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

### 2.3.5 Productos y servicios

Los principales productos que ofrece la organización son:

- Pago bono de desarrollo humano.
- Pago de servicios básicos.
- Pago planes celulares, recargas.
- Pago revistas.
- Pago servicios SRI, Supa, Ant, etc

Los servicios que ofrece la COAC son:

- Ahorros
- Créditos

Inversiones

## **Capítulo tres**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1 Metodología**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Para la presente investigación se aplica un tipo de investigación descriptiva analítica, según Torres (2010) se define por la palabra describir aspectos característicos de personas, situaciones o cosas, es decir las propiedades reconocibles a la vista de los demás, en el caso de la investigación es una etapa preliminar del procesamiento de la data para crear un resumen de los datos históricos, obtener información y procesar los datos y su posterior análisis (p. 113). Al trabajar con un tipo de investigación descriptiva analítica, el propósito es describir, desglosar, descomponer, analizar los procesos de crédito de la entidad, de tal manera que se vea reflejado si es beneficiosa o no la metodología que se aplica en la entidad a la hora de otorgar los créditos.

##### **3.1.2 Enfoque de investigación**

En el presente trabajo al hablar de métodos cualitativos, es un conjunto de técnicas de investigación utilizadas para obtener información sobre el comportamiento y las percepciones de las personas sobre un tema en particular de acuerdo al criterio de Torres (2010) este enfoque, genera ideas e hipótesis que pueden ayudar a comprender cómo la población objetivo percibe un problema y ayuda a distinguir o identificar opciones relacionadas con ese problema.

El enfoque cuantitativo, de acuerdo al criterio de Cohen y Gómez (2019) este hace referencia a la obtención y análisis de datos para probar las hipótesis planteadas por medio de variables cuantificadas.

El presente trabajo tiene un enfoque mixto, en el enfoque cuantitativo se centra en el estudio integral de datos existentes, principales indicadores financieros en todo el proceso de crédito para medir el desempeño de la organización. En el enfoque cualitativo, para lo cual se trabajará en la organización con entrevistas, revisión de manuales, comprobar y evaluar los procesos en la colocación del crédito, la metodología a aplicar.

### **3.1.3 Diseño de investigación**

La presente investigación tiene un diseño no experimental, en el caso de esta se trabaja de acuerdo a valores existentes ya que se basa en, variables sucesos los cuales se dan de manera directa, en este estudio se observan las situaciones ya existentes, según Torres (2010) el modelo de investigación no experimental es una investigación explicativa o causal y tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleguen a la formulación de principios científicos, es decir se analizan causas y efectos de la relación entre variables (p. 115). Es un diseño no experimental porque se basa en revisión de procesos de documentación de la entidad y en la experiencia de las personas que trabajan en el área de crédito.

### **3.1.4 Métodos utilizados**

- El método deductivo, que parte de lo general hacia lo particular, constituye la base para la elaboración de una propuesta de mejora en los procesos. A través de conclusiones generales, se obtienen explicaciones específicas con el objetivo de proponer un modelo de procedimientos y herramientas tecnológicas aplicables en el proceso de otorgamiento de créditos de la entidad.
  
- El método inductivo parte de hechos particulares para llegar a conclusiones y su aplicación es de carácter general, se inicia con un estudio individual de los hechos y a base de estos se formulan conclusiones universales, cabe recalcar que se divide en etapas, primero la observación y registro, a continuación, el estudio de los datos recaudados, después la elaboración de hipótesis y al final realizar un experimento. En el caso de la entidad con la información de carácter específico, para llegar a conclusiones generales
  
- El método analítico sintético sirve para evaluar y analizar la situación financiera de la organización, el trabajo consiste en descomponer un objeto de estudio y analizarlo por partes, a su vez reconstruir un objeto con todas sus partes para analizarlos en general. En el caso de la entidad con el fin de diagnosticar el

proceso de crédito que se realiza en la misma, para ver la eficacia del mismo si es o no beneficioso para la entidad.

### **3.1.5 Técnicas de investigación**

En la presente investigación, se describen los procedimientos utilizados, los cuales se basan en fuentes primarias de información y en la metodología de crédito de la organización. En cuanto al enfoque cualitativo, se lleva a cabo una entrevista a dos personas directamente involucradas en el proceso de colocación de crédito. Estas personas poseen el conocimiento, la experiencia y los datos necesarios para el desarrollo del presente trabajo, así como para identificar las debilidades en los procesos.

Por otro lado, en el enfoque cuantitativo, se utiliza una fuente secundaria que son los balances de la organización correspondientes al periodo 2018-2021. Estos balances proporcionan información sobre la evolución de las principales cuentas relacionadas con la cartera de crédito.

#### **Tabla 5**

*Personal que labora en el área de crédito*

<b>N</b>	<b>Cargo</b>
1	Asesor de crédito
2	Asesor de crédito
3	Jefe de crédito

*Nota.* Adaptado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

### **3.1.6 Unidad de análisis**

El presente estudio se centra netamente en la data de la Cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda., sus balances, indicadores financieros, cartera de crédito en el periodo 2018 – 2021.

### **3.1.7 Procesamiento de la información**

El presente trabajo toma en cuenta el proceso evolutivo de la cartera de crédito para el proceso de análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, a través del manejo del programa Excel.

- Iniciación del trabajo. - Dentro de la primera fase se planifica el desarrollo del trabajo estableciendo la selección del personal que va a ser objeto de las entrevistas, así como una planificación de tiempo que se ocupara en cada una de estas.
- Preparación de entrevistas. - En esta fase se realiza el diseño del cuestionario que se utiliza para el proceso de levantamiento de información a través de entrevistas dependiendo. Para cumplir con esta fase se diseña una entrevista, la cual va a ser aplicada a todo el personal involucrado en el área de créditos en la institución. Se trabaja con las dos personas involucradas en el área de concesión de créditos. Este trabajo se realiza de acuerdo a la planificación generada en el punto uno.
- Realización de entrevistas. - Esta parte constituye la actividad medular de la presente investigación, ya que se levanta la información para conocer los procesos y procedimientos que se utilizan al momento de la metodología de crédito de la Institución.
- Análisis de los resultados. - Utilizar herramientas de análisis de datos cualitativos para poder establecer las principales cualidades de la información levantada a través de la entrevista y a partir de ello generar la propuesta de valoración correspondiente
- Planteamiento de la propuesta. - Con la información levantada y una vez tratada, analizada se procede a generar una propuesta relacionada con la metodología de valoración de crédito con el fin de solventar la problemática que se presenta en la institución. Se plantea una propuesta de metodología de valoración de crédito. A través del programa Excel.

### **3.2 Análisis de resultados**

Es importante destacar que, en una cooperativa de ahorro y crédito, el principal activo es la cartera de crédito. Por lo tanto, el manejo adecuado de dicha cartera, así como el control de la morosidad, son aspectos vitales para el crecimiento de la entidad. En los últimos años, se ha observado un crecimiento considerable en la cartera de crédito, así como un cambio en el segmento de la entidad. Estos cambios representan un desafío y una oportunidad para

la cooperativa, ya que requieren una gestión efectiva y estrategias adecuadas para asegurar un crecimiento sostenible y un control eficiente de la morosidad.

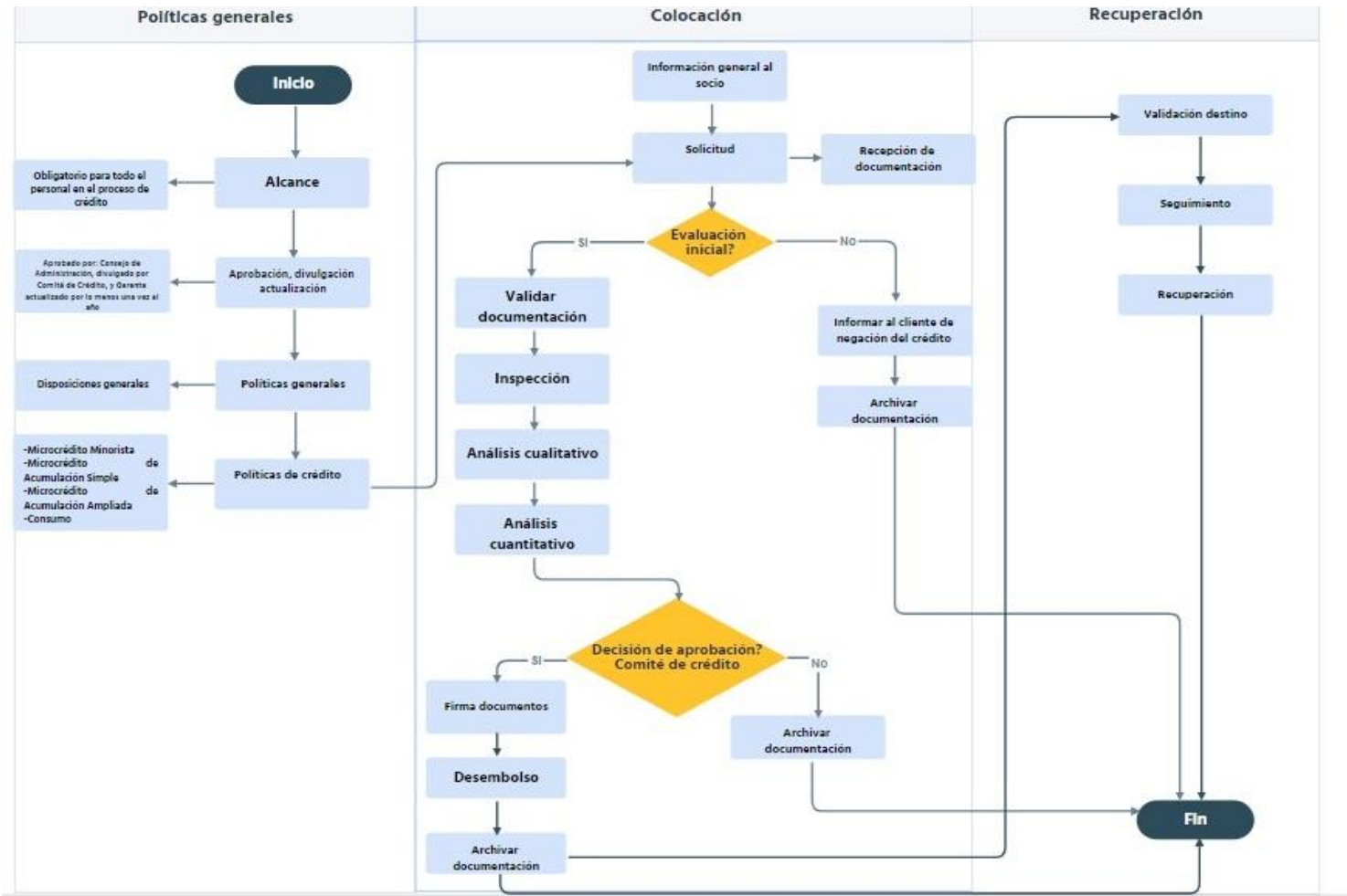
### ***3.2.1 Efectividad del uso de los procedimientos internos y aplicación de manuales en el proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.***

Para garantizar una óptima administración de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda., cuenta con un Manual de procedimiento y políticas de crédito, que define los protocolos y directrices para la asignación de los recursos disponibles. Este manual cumple con las normativas establecidas por la Junta de Política Monetaria y Financiera, así como por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

A continuación, con el objetivo de resumir los procesos de manera más clara y comprensible, se presenta un diagrama de flujo que se divide en tres etapas: políticas, colocación y recuperación. Esto permitirá una mejor apreciación de cada una de las etapas y facilitará la comprensión del proceso en su conjunto.

Figura 6

Proceso de crédito



Nota. Adaptado de Manual de crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

El proceso crediticio de la entidad se rige por el manual de crédito, el cual establece políticas generales que abarcan diversas modalidades de préstamo. Además, dicho manual contempla las fases de colocación, donde se lleva a cabo el proceso de otorgamiento de crédito, y la etapa de recuperación, que implica el seguimiento de las operaciones crediticias. De acuerdo a la herramienta aplicada, se considera los aspectos más relevantes divididos en puntos críticos que se presentan a continuación

### **Puntos críticos etapa de colocación**

- Según el procedimiento resumido en el flujo grama, de acuerdo al criterio de los entrevistados, la entidad realiza un análisis cualitativo y cuantitativo en su evaluación de crédito. Si bien es cierto, el carácter se evalúa mediante el historial crediticio, la capacidad se analiza a través del estado de situación financiera del socio, los colaterales se basan en las garantías proporcionadas por el socio. Sin embargo, de acuerdo a los entrevistados, la política de crédito de la entidad no está completamente definida con relación a las condiciones, prácticamente no se tienen en cuenta debido a la falta de una política establecida. Es necesario realizar mejoras y establecer directrices claras para la aplicación de los "5 C" del crédito por parte del personal.
- Además, en cuanto a la solicitud de crédito, de acuerdo a los entrevistados, se ha observado que está correctamente instrumentada, lo cual indica un manejo adecuado y completo de los datos proporcionados por el socio. Es fundamental mantener este nivel de precisión y asegurar que la información recopilada sea completa y verificada adecuadamente para respaldar la toma de decisiones crediticias de manera precisa y segura.
- Asimismo, de acuerdo a los entrevistados, la entidad presenta una debilidad en cuanto a la socialización del manual de crédito, ya que a pesar de estar especificado el período o frecuencia con la que se llevan a cabo estas actividades, no se las realiza anualmente. Con respecto a la actualización, a pesar de realizarse de manera continua, como este aspecto va de la mano con la socialización, se considera un punto a mejorar para asegurar un adecuado funcionamiento y un cumplimiento eficiente de

las políticas y procedimientos establecidos en el manual de crédito, es fundamental realizar una socialización periódica del mismo. Esta socialización permitirá que todos los involucrados, tanto el personal interno como los directivos, estén debidamente informados y actualizados sobre las políticas y prácticas vigentes en materia de crédito.

- Con relación al comité de crédito, de acuerdo a los entrevistados, este no está operando de manera regular y no se generan actas para documentar sus decisiones. Es necesario implementar acciones correctivas para abordar esta situación. Así mismo, es recomendable establecer un formato estandarizado de actas de comité de crédito donde se registren todas las operaciones de crédito otorgadas. El adecuado manejo de las actas y las reuniones del comité de crédito desempeñan un papel crucial en la mitigación del riesgo crediticio y en la promoción de una baja morosidad. Es importante destacar que la generación de actas de comité de crédito contribuye a fortalecer los mecanismos de control interno y a mantener una gestión crediticia sólida y confiable.

#### **Puntos críticos etapa de recuperación.**

Tres puntos críticos son considerados de vital importancia para el adecuado manejo de la entidad durante la etapa de recuperación, según lo manifestado por los entrevistados a través del instrumento aplicado.

- Según el manual de crédito, con respecto a la validación del destino, la entidad depende exclusivamente del trabajo de los gestores de crédito para verificar dicha información. Estos gestores validan el destino del crédito a través de visitas a los clientes. Sin embargo, no se mantiene un registro por escrito que certifique que el destino del crédito se utiliza para el propósito solicitado. En este sentido, sería conveniente generar un documento formal que registre la validación de los destinos de los créditos otorgados. Esto proporcionaría un respaldo documental sólido y permitiría verificar posteriormente que los fondos se utilizaron de acuerdo con las condiciones acordadas.

- Según la herramienta aplicada y como se muestra en el flujo grama, con respecto a la etapa de seguimiento, al igual que en el punto anterior, el adecuado cumplimiento de esta etapa depende del trabajo de los asesores, quienes se encuentran en contacto directo con los clientes. Aunque el seguimiento se realiza de forma personal, no se registra por escrito en un documento. Por tanto, es necesario generar documentos que permitan evidenciar el cumplimiento adecuado de todas estas actividades. Esto brindaría un respaldo documental tangible y facilitaría el monitoreo y la evaluación del progreso en el seguimiento de los clientes.
  
- Además, en la recuperación de los recursos otorgados por la entidad a través de créditos de acuerdo al criterio de los entrevistados, esta etapa es de vital importancia para asegurar el correcto funcionamiento de la institución. Sin embargo, la falta de un plan de recuperación específico con plazos definidos y un desempeño deficiente por parte del departamento judicial pueden generar problemas significativos en el futuro para la institución. Aunque la morosidad actualmente sea baja, es necesario contar con una política de recuperación establecida mediante manuales y documentos, los cuales deben ser socializados de manera constante con todos los involucrados en el proceso. Esto garantizará una gestión efectiva de la recuperación de los créditos, minimizando los riesgos financieros y protegiendo la salud financiera de la entidad a largo plazo.

### 3.2.2 Diagnóstico de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.

A continuación, para evaluar la efectividad del uso de los procedimientos internos y aplicación de manuales en el proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda. Se procede a mostrar información cuantitativa para conocer la efectividad del uso de los procedimientos internos y aplicación de manuales en el proceso de crédito en la cooperativa al momento de colocar y recuperar los créditos, en este sentido se presenta la evolución y estructura de los activos, pasivos, patrimonio, y luego se presentan indicadores financieros con los que trabaja la entidad.

en la capacidad de generar riqueza y un manejo adecuado de las deudas.

**3.2.2.1 Estructura y comportamiento financiero.** Se lleva a cabo un análisis exhaustivo de diversos aspectos relacionados con la estructura de activos, pasivos y patrimonio de la organización, que resultan fundamentales para comprender en su totalidad la situación financiera general en el periodo 2018 - 2021

**Tabla 6**

*Comportamiento financiero expresado en miles de dólares*

	Años de estudio				Variaciones		
	2018	2019	2020	2021	2018-2019	2019-2020	2020-2021
<b>Total Activo</b>	238.320,40	507.755,78	742.733,63	1.198.980,29	213%	146%	161%
<b>Total Pasivo</b>	158.340,72	406.538,40	619.944,37	955.361,65	257%	152%	154%
<b>Total Patrimonio</b>	79.979,68	101.217,38	122.789,26	243.618,64	127%	121%	198%

*Nota.* Adaptado de Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2018, 2019, 2020, 2021)

Como se muestra en la tabla 6, la evolución del activo, este experimentó un crecimiento constante a lo largo de los cuatro años. Pasó de \$238.320,40 con un crecimiento significativo de un 213% al periodo siguiente, el crecimiento se mantiene hasta el año 2021. Cabe resaltar que de acuerdo a la normativa la entidad al poseer un activo superior al millón de dólares, la cooperativa ya pasa de segmento en dicho periodo. Esta tendencia sugiere un aumento en la inversión en activos o una mejora en la eficiencia de los recursos utilizados

para generar valor. El Patrimonio también mostró un crecimiento constante durante el período, pasando de un 127% a un 198%. Esto sugiere una acumulación de ganancias y aportes de los socios y clientes a lo largo de los años. Es importante considerar la relación entre el Activo y el Pasivo. A medida que el Activo crece más rápido que el Pasivo, indica una mejora en la capacidad de generar riqueza y un manejo adecuado de las deudas.

**3.2.2.2 Estructura y comportamiento de la cartera de crédito.** a continuación, se muestra la estructura de la cartera de crédito bruta

**Tabla 7**

*Estructura de la cartera de crédito bruta*

Cartera de crédito	Año/Valor porcentual				
	2018	2019	2020	2021	promedio
Cartera por vencer	85,96	96,57	96,48	97,19	94,05
Cartera que no devenga interés	2,54	1,60	1,77	1,31	1,80
Cartera vencida	11,51	1,83	1,75	1,50	4,15
Cartera bruta	100%	100%	100	100	100

*Nota.* Adaptado de Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2018, 2019, 2020, 2021)

La tabla 7 muestra que, en relación a la composición de la cartera de crédito bruta de la cooperativa Surangay, se observa que la cartera de crédito por vencer es la más representativa en todos los años analizados, con un valor en promedio el 94.05% del total. Además, que la cartera que no devenga y la cartera vencida, es decir la cartera improductiva tiene una participación menor, con un promedio del 5.95%.

Es importante destacar que la cartera improductiva muestra una tendencia a la disminución durante el periodo analizado, especialmente en el año 2021, alcanzando niveles bajos de 2.81%. Estos valores indican una capacidad de la entidad para mantener una cartera vigente saludable, lo cual se refleja en altos niveles de colocaciones.

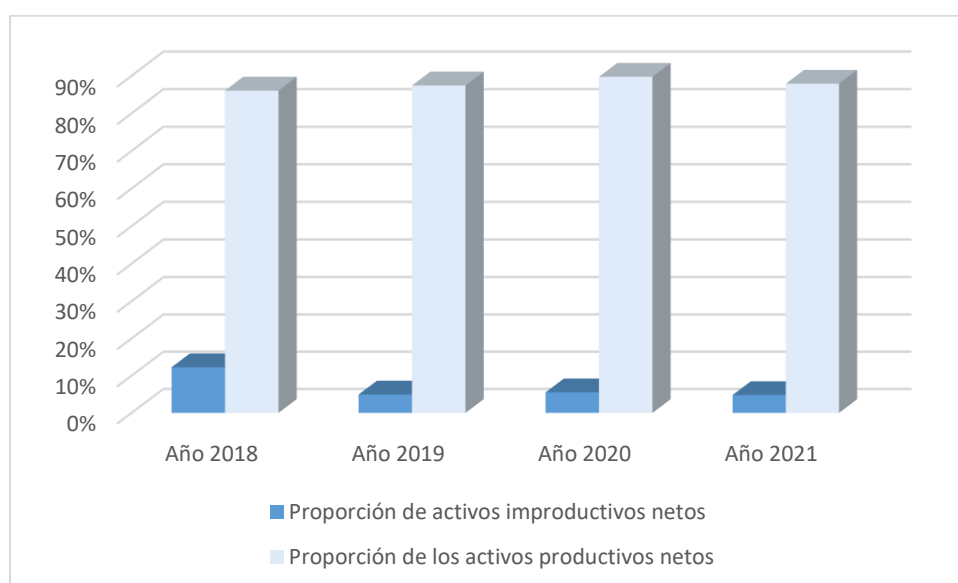
En cuanto a la cartera vencida, se observa una marcada tendencia a la disminución, lo que indica una eficiente recuperación de los recursos por parte de la entidad. Esto demuestra un cuidado diligente en las colocaciones y una minimización del riesgo crediticio.

A continuación, se muestran los principales indicadores financieros calculados de acuerdo a Nota Técnica de Indicadores Financieros SEPS (2017), con los datos de la entidad en el periodo 2018 – 2021.

**3.2.2.3 Indicadores financieros.** Seguidamente, se presenta los principales indicadores financieros relacionados al correcto funcionamiento de la entidad y su salud financiera, cabe recalcar que la información financiera corresponde al periodo 2018- 2021.

**Figura 7**

*Proporción de activos productivos netos y activos improductivos netos*



*Nota.* Adaptado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

- **Proporción de activos improductivos netos.**

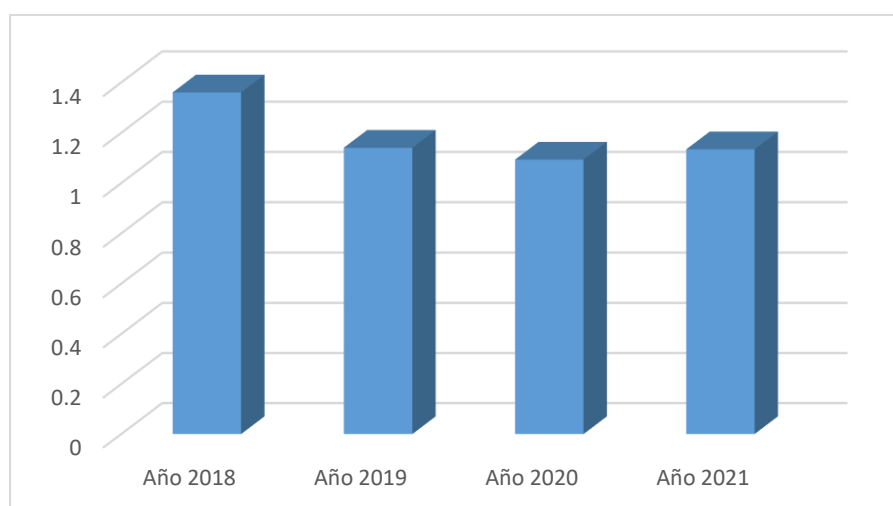
De acuerdo a la figura 7, durante los años de estudio, se observa una disminución en la proporción de activos improductivos por parte de la entidad con respecto al año 2018. Estos datos sugieren que la gestión de dichos activos ha mejorado, ya que la institución financiera ha logrado reducir los porcentajes de activos improductivos. Esto indica una mejor utilización de los activos productivos, como la cartera de crédito, y un menor nivel de riesgo. Estas medidas adecuadas para mitigar el riesgo protegen los activos de la entidad y demuestran una mejor calidad de los activos, así como una menor exposición al riesgo crediticio.

### - Proporción de activos productivos netos

Revela un incremento gradual en la proporción de los activos productivos netos, con excepción del 2021, que presenta una leve disminución, lo cual indica un crecimiento en la utilización de los recursos con el fin de generar ingresos y rentabilidad. Es destacable el manejo adecuado de la cartera de crédito, que es el activo principal, lo cual señala una mayor eficiencia en la gestión de los activos, especialmente la cartera, y una mayor capacidad para generar ingresos en la entidad.

**Figura 8**

*Utilización del pasivo con costo en relación a la productividad generada*

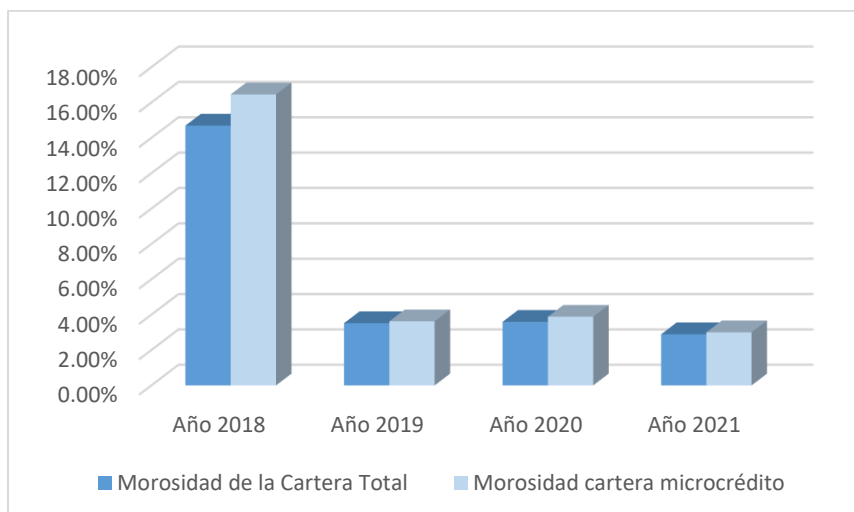


*Nota.* Adaptado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

Según se aprecia en la figura 8, se puede observar la relación entre la utilización del pasivo con costo y la productividad generada por la entidad durante el período analizado. Los préstamos adquiridos por la entidad han sido invertidos de manera efectiva, ya que han generado un retorno y una utilidad significativos. Esto se refleja en los valores del coeficiente, donde se ha generado una productividad superior al costo de la deuda. Es importante destacar que el año 2018 fue especialmente notable, con un indicador que superó el 1,30.

**Figura 9**

*Morosidad cartera total y morosidad de cartera de microcrédito*



*Nota.* Adaptado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

#### - **Morosidad de la cartera total**

Según se puede apreciar en la figura 8, se observa una notable disminución en el indicador de morosidad de la cartera total durante el período analizado. El porcentaje ha experimentado una tendencia decreciente, pasando del 14,69% al 2,89%, lo cual representa una disminución significativa. Esta reducción indica una mejora en la gestión de colocación y recuperación de préstamos por parte de la cooperativa, lo que ha llevado a una mitigación del riesgo crediticio y un manejo adecuado de la cartera de crédito que representa el principal activo de la entidad.

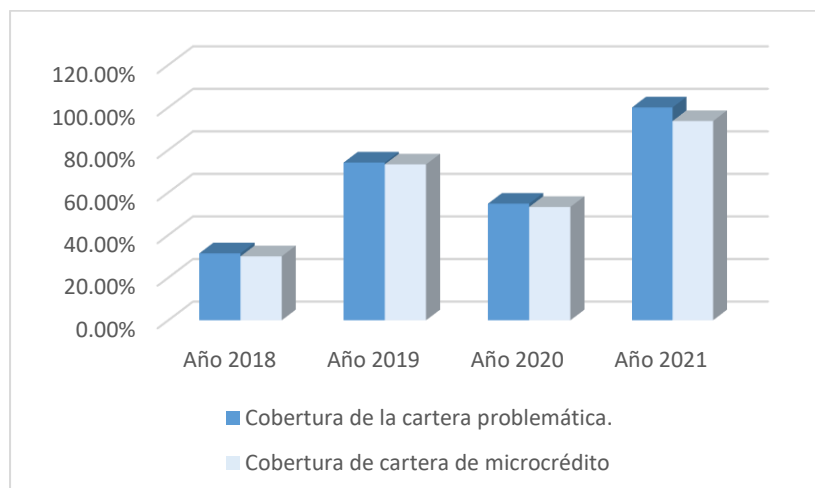
#### - **Morosidad de la cartera de microcrédito**

De acuerdo a la información presentada en la figura 8, se puede observar que el indicador de morosidad de la cartera de microcrédito también ha experimentado una disminución significativa. Entre el año 2018 y el año 2021, el porcentaje ha disminuido del 16% al 3%. Esto refuerza lo mencionado anteriormente, indicando que la cooperativa ha logrado manejar de manera más efectiva su cartera en riesgo. Esta mejora demuestra una mayor eficiencia y un monitoreo más efectivo por parte de la

cooperativa en la gestión de su cartera de microcrédito que es la principal cartera de la entidad.

**Figura 10**

*Cobertura da cartera problemática y cobertura de la cartera problemática de microcrédito*



*Nota.* Adaptado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

#### - Cobertura cartera problemática

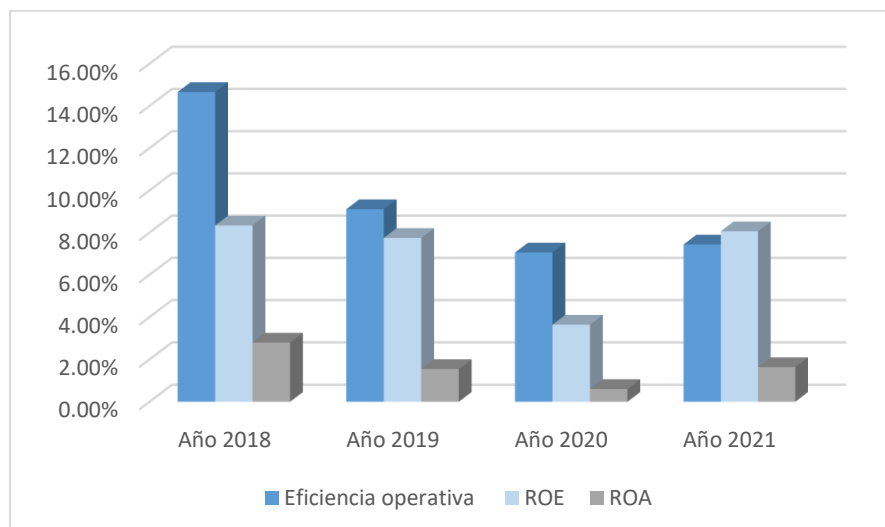
En relación a la cobertura de la cartera problemática, la figura 10 muestra la capacidad de la cooperativa para hacer frente a posibles pérdidas. Se puede observar que la provisión de la cartera ha experimentado variaciones a lo largo del período analizado. Es importante destacar que, al llegar al año 2021, la entidad ha superado el 100% de cobertura, lo que indica que está en condiciones de cubrir totalmente las posibles pérdidas relacionadas con la cartera.

#### - Cobertura cartera de microcrédito

Con relación al indicador, la entidad presenta valores similares a la cobertura total de la cartera problemática, debido a que la cartera de microcrédito es la principal cartera de la entidad.

**Figura 11**

*Eficiencia operativa, ROE y ROA*



*Nota.* Adaptado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

- **Eficiencia operativa.**

Como se puede distinguir en la figura 11, estos datos indican que la eficiencia operativa de la entidad ha experimentado una reducción progresiva durante los años analizados. Esto podría indicar una necesidad de mejorar la gestión de los recursos y procesos internos, con el objetivo de optimizar la eficiencia en la ejecución de las actividades y alcanzar los resultados esperados. Se interpreta por cada dólar que invierte la entidad genera 0.07\$, en el año 2020 y 2021, que son valores bajos en el caso de la entidad se debe a que el gasto de personal es considerablemente alto, para mejorar este indicador se necesita personal no incrementar el gasto en personal y ser más eficientes.

- **ROE**

El indicador mantiene valores de alrededor del 8 %, esto indica que la empresa generó una rentabilidad del 8% sobre su capital propio durante los años analizados. Un ROE positivo es considerado favorable. En el año 2020 el ROE fue del 3.64%. En este año, hubo una disminución significativa en la rentabilidad generada por la empresa en

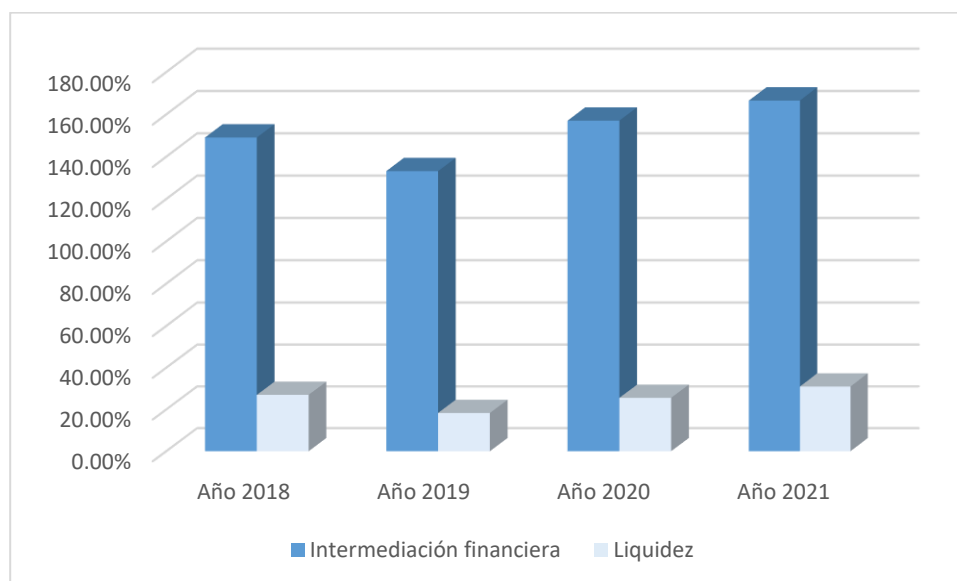
comparación con los años anteriores. Esto se debe a que en el periodo de pandemia la entidad paso por una dificultad financiera como todas las empresas a nivel global.

#### - ROA

La figura 11 muestra fluctuaciones en el indicador de ROA a lo largo del período analizado. Al ser un indicador financiero que mide la eficacia en el manejo de los recursos administrados por la entidad. En el año 2018, la entidad logró una rentabilidad del 2,80% sobre sus activos totales. Sin embargo, en el año 2020, se experimentó una disminución significativa en la rentabilidad generada, atribuida a dificultades financieras. En el año siguiente, se observa una mejora en la rentabilidad generada por la empresa en comparación con el año anterior. Esto indica un incremento en la eficacia en la administración de los recursos por parte de la cooperativa.

**Figura 12**

*Intermediación financiera y liquidez*



*Nota.* Adaptado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2022)

#### - Intermediación financiera.

En la figura 12 se observa una tendencia al alza en el porcentaje de intermediación financiera a lo largo de los años, destacándose en el 2021 con más del 167%, Las variaciones en este indicador pueden estar relacionadas con cambios en la oferta y

demanda de crédito, políticas de financiamiento, tasas de interés y otros factores económicos y financieros, lo que indica que la COAC Surangay ha estado desempeñando de manera efectiva su papel como intermediario financiero, captando fondos y canalizándolos hacia actividades de préstamo, que es el negocio de una institución financiera.

- **Liquidez**

Como se observa en la figura 12 con relación a la liquidez se puede distinguir incrementos y disminuciones en el periodo analizado, significa que la cooperativa muestra que la entidad tiene los recursos para hacer frente a las obligaciones con sus depositantes, principalmente a los clientes que tienen sus depósitos a la vista, para las variaciones de este indicador se tiene que trabajar con flujos de caja ya que tener recursos y que no sean colocados pueden perjudicar los resultados de la entidad al ser el negocio de la entidad la intermediación financiera.

### **3.2.3 Modelo procedimientos de cobranza en el proceso del crédito en la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.**


Basándonos en los resultados obtenidos tanto de la entrevista como del diagnóstico cuantitativo, se ha identificado la necesidad de mejorar el seguimiento de los préstamos adjudicados en la cooperativa. Para abordar esta situación, se propone la implementación de un documento de validación de destino y un manual de recuperación.

#### **- Documento de validación**

El documento propuesto tiene como objetivo realizar un seguimiento detallado de cada operación de crédito. Su contenido abarca información relevante, como el plazo, el destino, la fecha de adjudicación y la persona responsable. Se recomienda que la validación de este documento sea realizada por una persona distinta al asesor, ya que es de gran relevancia documentar los destinos y adjuntar a la carpeta de crédito del socio como anexo. La importancia de este documento radica en garantizar que los recursos de la entidad se utilicen de acuerdo con las indicaciones proporcionadas por el socio durante el proceso de crédito. Además, el documento incluye tanto información escrita como fotografías que reflejan los hallazgos identificados por el empleado encargado del proceso. Es fundamental que este documento sea archivado en cada carpeta de crédito correspondiente.

**Figura 6**

*Documento de validación de destino*

 <b>ANEXO</b> USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA	PAG:1
N. Socio: _____	
Nombres: _____	
Monto solicitado: _____	
Plazo(meses): _____	
Destino: _____ _____ _____	
Anexo fotográfico	
Fecha: Elaborado por: _____ Revisado por: _____	
_____ FIRMA Y SELLO DE LA INSTITUCIÓN	

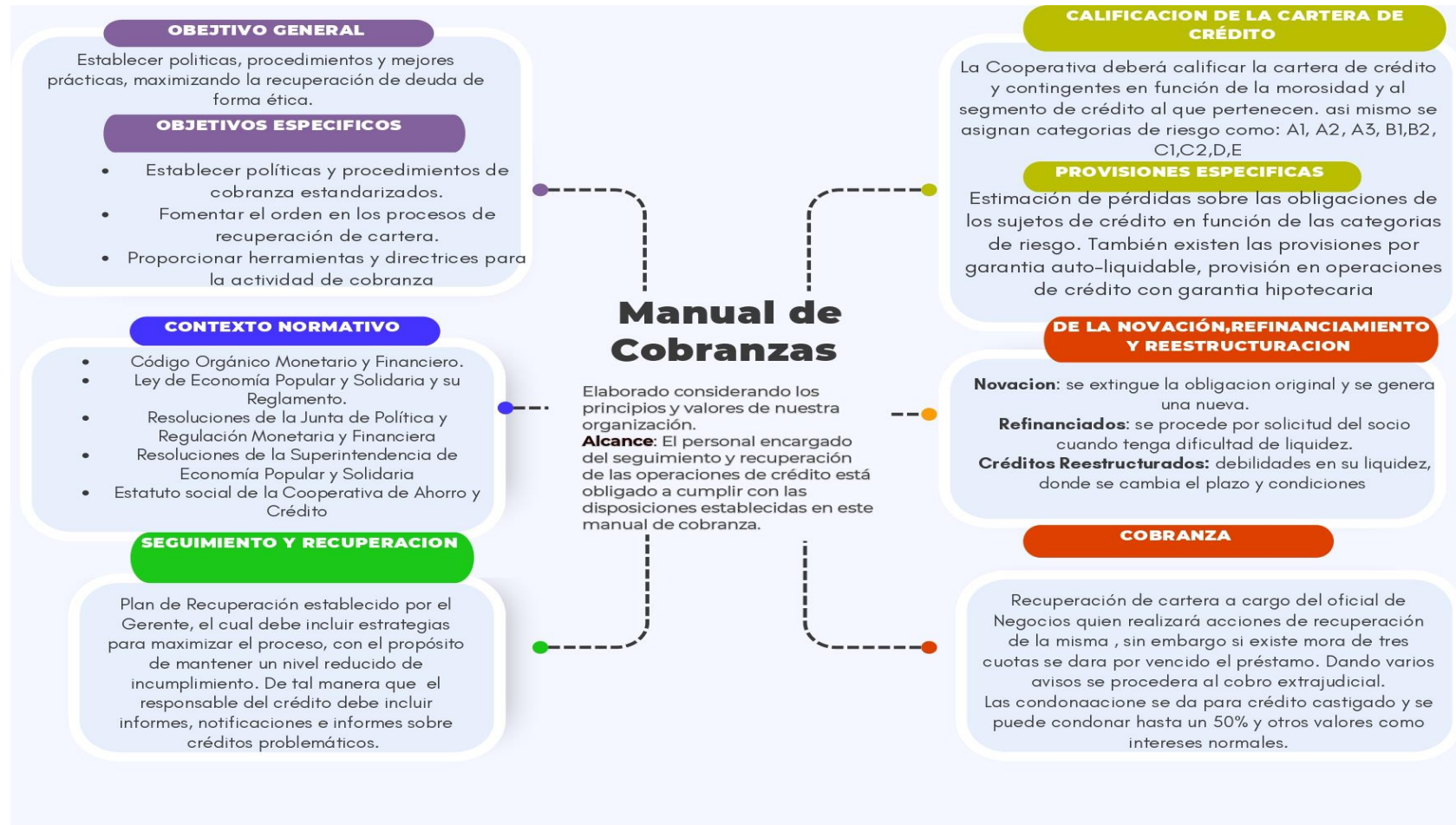
- **Manual de cobranza**

Según la investigación llevada a cabo en la cooperativa Surangay, se ha identificado como principal debilidad el área de cobranza. Esta debilidad no se refiere a los bajos niveles de morosidad que experimenta la entidad, sino más bien a los procesos relacionados. Específicamente, se ha observado que la política de cobranza de la entidad no está definida en el manual de crédito, lo que genera falta de claridad en cuanto a los plazos y las acciones a tomar en caso de impago de un crédito. Asimismo, se ha identificado un deficiente proceso judicial, dado que no se inicia en los plazos establecidos.

Como propuesta para la cooperativa, se sugiere la implementación de un manual de cobranza que complemente el manual de crédito existente. A continuación, se presenta un organizador gráfico que resume las principales características de este manual, y en los anexos se incluye el Manual de cobranza propuesto por el autor, el cual se entregará a la cooperativa.

Figura 15

## Manual de Cobranzas



Según el indicador gráfico presentado sobre el manual de cobranzas, se pueden identificar diferentes etapas de recuperación, considerar el contexto normativo, abordar los conceptos relacionados y evaluar el nivel de riesgo en función de los días de morosidad. La importancia de este manual radica en proporcionar pautas y procedimientos estructurados que guíen el proceso de recuperación de deudas en la organización.

En términos de eficiencia operativa, el manual de cobranza establece estrategias y tácticas específicas para gestionar de manera efectiva el proceso de cobranza. Esto incluye la definición de plazos, métodos de contacto y los pasos a seguir en caso de incumplimiento, entre otros aspectos. La implementación de un manual evita la improvisación y optimiza los esfuerzos de cobranza.

Asimismo, el manual de cobranza garantiza la uniformidad y coherencia en el proceso de recuperación de deudas, asegurando que todas las personas involucradas sigan los mismos lineamientos. Esto contribuye a mantener una comunicación coherente con los deudores y a establecer una imagen profesional y confiable para la cooperativa.

Además, permite identificar las mejores prácticas y estrategias para recuperar deudas de manera efectiva, mejorando así la tasa de recuperación y reduciendo los riesgos de incobrabilidad. Proporciona herramientas y técnicas para abordar situaciones difíciles, negociar plazos de pago y tomar decisiones informadas, considera las regulaciones y leyes aplicables al proceso de cobranza, lo que garantiza que las prácticas se realicen de manera ética y legal, evitando riesgos de acciones legales o sanciones.

Con el propósito de reducir los niveles de morosidad actuales en la cooperativa, seguir los procesos en la etapa extrajudicial para evitar que las operaciones de crédito pasen a la vía judicial, y aplicar medidas de cobranza desde el primer día, incluso considerando enfoques preventivos.

### **3.3 Discusión de resultados**

La presente investigación establece una metodología para la valoración en la toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito “Surangay” Ltda., los resultados tanto cualitativos como cuantitativos obtenidos de acuerdo a la metodología aplicada en el periodo 2018-2021

Con relación a la parte cualitativa, las limitantes encontradas, la ausencia de un documento que valide el destino de las operaciones de crédito, además la inexistencia de un manual de cobranza, estos hallazgos inciden en un correcto manejo de la cartera de crédito, lo que puede traer a futuro problemas en cuanto a la recuperación de los montos otorgados a la entidad financiera, por su parte Chiriani et al. (2017) mencionan que las políticas de crédito son directrices diseñadas e implementadas por la alta dirección en las organizaciones que realizan operaciones a crédito. Por otro lado, las políticas de cobranza son conjuntos de reglas establecidas por las empresas con el fin de recuperar los créditos otorgados. Entonces tal afirmación concuerda con el trabajo realizado en la presente investigación, que es recomendable establecer las reglas claras con relación a la política de crédito y cobranza en las entidades. De acuerdo al trabajo de Abad (2019) menciona que el ámbito de la cobranza es un elemento crucial del éxito del banco, asimismo establece la importancia de un “Manual de Políticas y Procedimientos de Cobranzas” y que una vez que el Consejo de Administración haya aprobado estas políticas, la Gerencia General, en colaboración con las áreas correspondientes, deberá implementar los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos en el contenido de dichas políticas.

De la misma manera tal afirmación concuerda con lo establecido por la junta de política financiera (2023) en la resolución No. 129-2015-F todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. Las entidades deberán definir en sus políticas y manuales los criterios necesarios para la exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, el

porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima que podrán ser otorgados con aprobación del Consejo de Administración.

En cuanto al diagnóstico cuantitativo realizado al rubro de cartera de crédito a la COAC Surangay se encontró, que la principal cartera de la cooperativa corresponde a los microcréditos, con un nivel morosidad al cierre del año 2021 es de 3.01%, siendo un porcentaje bajo, lo que refleja una gestión efectiva en la recuperación de los créditos otorgados. Asimismo, se observó que la provisión de cartera alcanza valores del 100% al 2021, mostrando una adecuada provisión y preparación de la cooperativa ante posibles pérdidas crediticias, lo cual contribuye a la estabilidad financiera de la institución. En comparación con el trabajo de Richardson (2009) que manifiesta con relación a la morosidad es recomendable bajo el 5%, el porcentaje de los activos improductivos máximo un 5%, rangos en los que se encuentra la entidad y los monitorea constantemente de manera mensual.

Asimismo, en comparación con el sector de acuerdo al boletín de Actualidad y Cifras EPS – Febrero SEPS (2022) Los resultados de los indicadores financieros del sector por ejemplo la morosidad refleja 4.3% a diciembre del 2021, la Cooperativa Surangay 2.89%, estos datos reflejan una gestión sólida y eficiente en el proceso crediticio. La baja morosidad, la provisión adecuada de cartera y la proporción favorable de activos productivos indican un manejo adecuado de los recursos y una buena capacidad de recuperación de los créditos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo, se concluyó que la entidad requiere un manual de políticas de cobranza, que le ayude a mejorar su gestión, tal como mencionan Mogollón y Gómez (2021) indican que la implementación de políticas de cobranza bien definidas facilita la detección de situaciones complejas relacionadas con posibles deudas incobrables. El propósito de estas políticas es minimizar los riesgos asociados a los créditos pendientes de cobro. La efectividad de dichas políticas se

determina mediante una evaluación de los procedimientos que constituyen la base del control financiero.

De acuerdo a la Resolución No. 129-2015-F Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. Las entidades deberán definir en sus políticas y manuales los criterios necesarios para la exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, el porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima que podrán ser otorgados con aprobación del Consejo de Administración, De acuerdo con esta resolución, es necesario que la cooperativa cuente con un manual de cobranza que englobe todas las políticas y procedimientos vinculados al proceso de cobranza.

## Conclusiones

La cooperativa objeto de estudio posee algunas debilidades en el enfoque cuantitativo de la misma, destacándose la ausencia de un seguimiento adecuado de las operaciones de crédito y de un manual de cobranza, estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar medidas correctivas y fortalecer los procesos internos para garantizar una mejor administración y control en el área financiera de la entidad.

Con base a los estados financieros, los principales indicadores se determinó un porcentaje bajo de morosidad, en el periodo 2018 – 2021, llegando a valores del 2% en el 2021, Aunque la entidad no perciba la morosidad como un problema significativo debido a los bajos porcentajes con los que lidia, es crucial resaltar que descuidar el proceso de recuperación puede tener un impacto en la calidad de la cartera crediticia. Es fundamental reconocer que la recuperación constituye una parte integral del proceso de crédito y que, incluso con niveles bajos de morosidad, es esencial contar con una política clara, específica y documentada para abordar esta cuestión.

La implementación de un modelo integral de procedimientos y herramientas en el proceso de otorgamiento de créditos dentro de la organización, busca mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión crediticia, asegurando una evaluación más precisa y ágil de los solicitantes, así como una adecuada administración y seguimiento de las operaciones crediticias. La adopción de este modelo promoverá una mayor transparencia, minimizará riesgos y optimizará los recursos, brindando a la organización una base sólida para el crecimiento y el desarrollo sostenible en el ámbito financiero.

## Recomendaciones

La entidad debe implementar medidas correctivas para abordar las deficiencias identificadas en el enfoque cualitativo del proceso de crédito. En primer lugar, es fundamental establecer un sistema de seguimiento adecuado de las operaciones de crédito, que permita monitorear y evaluar de manera continua el desempeño de las mismas. Esto garantizará una gestión más efectiva y una toma de decisiones informada en relación con los créditos otorgados. Además, documentar un manual de cobranza que establezca claramente los procedimientos y políticas a seguir en el proceso de recuperación de los créditos. Este manual servirá como guía para el personal encargado de la cobranza, asegurando una aplicación coherente y consistente de las estrategias de recuperación. Es importante que la entidad brinde capacitación adecuada a su personal sobre los nuevos procedimientos y políticas implementadas, con el fin de asegurar una correcta comprensión y aplicación de los mismos. Asimismo, se recomienda realizar seguimiento periódico y evaluaciones internas para garantizar el cumplimiento de los nuevos procesos y detectar posibles áreas de mejora.

Se recomienda a la entidad establecer y fortalecer una política de recuperación de créditos clara, específica y documentada, a pesar de los bajos porcentajes de morosidad observados en los estados financieros. Aunque la morosidad actualmente no se perciba como un problema significativo, es importante reconocer que descuidar el proceso de recuperación podría tener un impacto negativo en la calidad de la cartera crediticia a largo plazo. Implementar una política de recuperación efectiva permitirá a la entidad estar preparada para hacer frente a situaciones futuras y garantizar una gestión adecuada de los riesgos asociados. Así mismo, se sugiere realizar seguimiento periódico de los indicadores de morosidad y establecer estrategias proactivas para minimizar los riesgos y mejorar la

eficiencia en la recuperación de créditos, incluso en escenarios de bajos niveles de morosidad.

Se recomienda a la organización llevar a cabo la implementación gradual y sistemática del modelo integral de procedimientos y herramientas en el proceso de otorgamiento de créditos. Para ello, es importante realizar un plan de acción detallado que incluya los pasos necesarios para la adopción exitosa. Es fundamental asegurar una adecuada capacitación y familiarización del personal involucrado en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos, Proporcionar sesiones de formación y apoyo continuo ayudará a garantizar una transición fluida y una adopción exitosa.

## Referencias

- Abad, L. W. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de. *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de*. Tesis de maestría, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Arturo Haro de Rosario, J. F. (2017). *Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo*. Madrid: Edeal. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MXQrDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=\(Haro,+Gesti%C3%B3n+Financiera,+2017&ots=qXYjNb9Rcm&sig=aLep0XVrgzdQWGoKV\\_G1IFnllel#v=onepage&q=\(Haro%2C%20Gesti%C3%B3n%20Financiera%2C%202017&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MXQrDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=(Haro,+Gesti%C3%B3n+Financiera,+2017&ots=qXYjNb9Rcm&sig=aLep0XVrgzdQWGoKV_G1IFnllel#v=onepage&q=(Haro%2C%20Gesti%C3%B3n%20Financiera%2C%202017&f=false)
- Asamblea Nacional. (2014, 12 de septiembre). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 17 de 11 de 2022, de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Asobanca. (2022).
- Banco Central del Ecuador . (2015). *LIBRO I: SISTEMA MONETARIO Y FINANCIERO*. Quito, Pichincha, Ecuador: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiero. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Codificacion-LibroI.pdf>
- Chiriani, C., Brítez, A., & Chung, C. (2017). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES. *Revista Científica de la UCSA*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *art. 311*. Montecristi: Asamblea Nacional Republica del Ecuador. Obtenido de

[https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)

Cuasquer, H., & Maldonado, R. (2011). *Microfinanzas y Microcredito en Latinoamerica, Estudios de caso*. Mexico: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. Obtenido de <https://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf>

Dabós, M. (2011). *Credit scoring*. Obtenido de [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2020B1\\_FIN476\\_02\\_144381.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2020B1_FIN476_02_144381.pdf)

Dassatti, C. (Agosto de 2019). Modelos de Score Crediticio revisión metodológica y análisis a partir de datos de encuesta. *Modelos de Score Crediticio*. Uruguay. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3443515](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3443515)

Desarrollo, R. d. (2021). Microfinanzas. *Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*.

Ecuador, B. C. (1 de Noviembre de 2022). [contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice). Recuperado el 13 de Noviembre de 2022, de [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres:](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/) <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

Fornero, R. (2007). *Cronología fotográfica de las finanzas*. Mendoza, Argentina. Obtenido de [https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/cronologia\\_finanzas/cronologia\\_finanzas\\_volumen\\_5\\_1981\\_a\\_2007.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/cronologia_finanzas/cronologia_finanzas_volumen_5_1981_a_2007.pdf)

Garayalde , M. L., Gonzáles , S., & Mascareñas, J. (29 de 08 de 2014). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE SUS INSTITUCIONES. *REVESCO*(116), 130 - 154. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/46570/43749>

- Garayalde, G. M. (29 de 08 de 2014). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE SUS INSTITUCIONES. *REVESCO*(116), 130 - 154. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/46570/43749>
- Gitman, L. J. (2009). *FUNDAMENTOS DE INVERSIONES* (Décima ed.). México: PEARSON Educación.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Huambaló. (4 de Noviembre de 2022). *Reseña Histórica*. Obtenido de GAD parroquial Huambaló: <https://https://huambalo.gob.ec/historia-y-cultura/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Maná. (5 de Noviembre de 2022). *Reseña Histórica* . Obtenido de GADM de La Maná: <https://lamana.gob.ec/resena-historica/>
- Gordillo, C. (2018). La entrevista de investigación cualitativa.
- Guadalupe Sánchez, K. W., Sánchez Jiménez, K. A., Cedeño Salazar, P., & Morales Maridueña, I. A. (30 de Enero de 2022). Ley de Economía popular y solidaria, ¿un acierto en las finanzas para generar empleo en Ecuador? (S. d. Conocimiento, Ed.) *RECIAMUC*, 6(1), 246 - 255. Obtenido de <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/785/1172>
- Hector Cuasquer, R. M. (2011). *Microfinanzas y Microcredito en Latinoamerica, Estudios de caso*. Mexico: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. Obtenido de <https://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf>
- Hector Cuasquer, R. M. (2011). *Microfinanzas y Microcredito en Latinoamerica, Estudios de caso*. Mexico: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. Obtenido de <https://www.cemla.org/PDF/discusion/DDI-2011-03-02.pdf>
- Impact Finance Barometer. (02 de Septiembre de 2021). *gca-foundation.org*. (B. Fassin, Editor, B. F.-T. Paul Constantin, Productor, & Baptiste Fassin) Recuperado el 08 de

- Noviembre de 2022, de [https://www.gca-foundation.org/wp-content/uploads/2021/09/BFI\\_2021\\_ENG\\_VF\\_web\\_compressed.pdf](https://www.gca-foundation.org/wp-content/uploads/2021/09/BFI_2021_ENG_VF_web_compressed.pdf)
- Jácome, H. d. (2021). *INCLUSIÓN FINANCIERA EN*. Galicia, España: ANTE. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58377.pdf>
- Juler Anderson Hermitaño Castro. (julio de 2022). Aplicación de machine learning en la gestión de riesgo. *INTERFASES*(15), 160-178. Obtenido de <https://revistas.ulima.edu.pe › article › download>
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2017). *SISTEMA MONETARIO Y FINANCIERO*. Quito, Pichicha, Ecuador. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Codificacion-LibroI.pdf>
- Ledgerwood, J. (junio de 2000). Manual de las microfinanzas. *Manual de las microfinanzas una perspectiva Institucional y financiera*. Washington DC, Estados Unidos.
- Marcuse, R. (2009). *Diccionario de términos financieros y bancarios* (5 ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones. Recuperado el 20 de Noviembre de 2022, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Diccionario-de-terminos-financieros-y-bancarios-1.pdf>
- Mogollón Gómez, J. (2021). La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PetroPerú SA. *PURIQ*, 3, 151.
- Moreno\*, L. E. (2015). ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO Y EN LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. *Sur Academia*, 70-79.
- Nacional., A. (2008). Constitución de la República del Ecuador, concordancias. Quito, Ecuador: CEP. Montecristi, Manabi, Ecuador.
- Palán Tamayo, C. (Noviembre de 2010). 10 años de Microfinanzas en Ecuador. (P. C. LTDA., Ed.) *RED FINANCIERA RURAL*, 9 - 10. Obtenido de <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-261.pdf>

- Pelaez Moreno, L. E. (2015). ANÁLISIS DEL MICROCRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO Y EN LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. *Sur Academia*, 70-79. Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/130/129>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2021). Microfinanzas. *Revista de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*.
- Richardson, D. (2009). *SISTEMA DE MONITOREO PERLAS*. Madison, Wisconsin: World Council Information Cente. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61442520/191128\\_PERLAS20191206-80105-mpqyjnlivre.pdf?1575649965=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSISTEMA\\_DE\\_MONITOREO\\_PERLAS\\_por.pdf&Expires=1688692404&Signature=BIESjB94OJ2al9HlaUX49CjYfRzhWtc9zAK0](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61442520/191128_PERLAS20191206-80105-mpqyjnlivre.pdf?1575649965=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSISTEMA_DE_MONITOREO_PERLAS_por.pdf&Expires=1688692404&Signature=BIESjB94OJ2al9HlaUX49CjYfRzhWtc9zAK0)
- SEPS. (Abri de 2017). Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>: <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>
- SEPS. (2022). *Actualidad y Cifras EPS – Febrero 2022*. Quito. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-dic2021.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Rendicion-de-Cuentas-2018.pdf>
- Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogota: Pearson education.
- Vallejo Ramirez, J. B., & Ochoa Herrera, J. M. (30 de Abril de 2019). EVOLUCIÓN DEL MICROCRÉDITO DEL SECTOR POPULAR Y SOLIDARIO FRENTE. *Revista ECA*

*Sinergia*, 10(2), 138 - 148. Recuperado el 07 de noviembre de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6965734>

## Apéndice

### Apéndice A. Formato de la entrevista



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA CARRERA DE FINANZAS

Entrevista dirigida al personal que labora en la cooperativa de ahorro y crédito “Surangay” Ltda. Con el fin de obtener información de la entidad sobre la metodología de valoración para las operaciones de crédito con las personas que trabajan en el área.

#### Indicaciones

Contestar de manera personal las 44 preguntas, de acuerdo a su criterio y argumentando sus respuestas de la manera más clara y explícita de acuerdo a su experiencia.

N°	Preguntas generales	Observación		
	¿Cuál es su cargo en la entidad?			
	¿Cuál es su género?			
	¿Cuál es su edad?			
	¿Cuántos años de servicio tiene en la entidad?			
	¿Tiene experiencia laboral previa en el área de crédito?			
BLOQUE I: COLOCACIÓN				
N°	Preguntas	SI	NO	Observación
1	¿Conoce Ud. si la entidad cuenta con una metodología para la valoración en la toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito?			
2	¿Conoce Ud. si la entidad cuenta con un manual de crédito?			
3	¿Considera que el manual de crédito de la entidad es socializado en las diferentes instancias del personal y directivos implicados en el proceso de crédito?			
4	¿Ud. como empleado ha leído y comprendido el manual de crédito?			
6	¿Cómo considera que es el proceso de crédito de su entidad, cree que es el adecuado, en que aspectos lo cambiaría Ud.?			
7	¿Cuáles son las deficiencias del manual de crédito con el que cuenta su organización según su experiencia laboral?			
8	¿Considera que el manual de crédito tiene especificadas las políticas generales de acuerdo a los límites fijados por la Junta de Política y Regulación Financiera?			

9	¿Conoce Ud. las políticas de crédito de la entidad?			
10	¿Las políticas de crédito de su entidad abarcan todos los tipos de crédito?			
11	¿En su opinión considera que los plazos que otorga la entidad para el pago de las cuotas de créditos son los adecuados?			
12	¿Conoce las etapas en la concesión de crédito en su entidad?			
13	¿Considera que la solicitud de crédito de la entidad abarca todos los datos necesarios, tanto de socio como de garante?			
14	¿Conoce Ud. sobre las 5C de crédito?			
15	¿Conoce bajo qué condiciones se considera apto un cliente en lo que se refiere al Carácter?			
16	¿En su entidad de qué manera se analiza la capacidad de pago?			
17	¿En lo que se refiere al capital que aspectos toma en cuenta su entidad?			
18	¿Al realizar el análisis de las condiciones su entidad toma en cuenta factores macroeconómicos?			
19	¿La Cooperativa de acuerdo a sus políticas otorga créditos a personas que no demuestren patrimonio? ¿Cree que este correcto?			
20	¿Los colaterales que solicita su entidad a que porcentaje del valor del bien se considera para el financiamiento?			
21	¿Cree Ud. que el análisis y evaluación del crédito consideran todo lo necesario para mitigar el riesgo de crédito?			
22	¿Esta Ud. de acuerdo, que, al tratarse de montos bajos, ¿la decisión sea únicamente del asesor de crédito?			
23	¿Cree Ud. que los créditos con vinculación, es correcto que aprueben las solicitudes el consejo de administración por qué?			
24	Considera Ud. ¿De acuerdo a su criterio profesional que las tasas de interés que maneja la entidad en los tipos de crédito son las adecuadas?			
25	¿Según su criterio, el comité de crédito en su entidad cumple con sus responsabilidades y está conformado por personal adecuado?			
26	Como considera Ud. que las actas de comité de crédito están elaboradas, es manera la correcta, ¿cuáles serían sus observaciones?			
27	En su concepto, el depósito de encaje que solicita la entidad es acorde al monto de crédito, ¿Qué relación recomendaría?			
28	¿Desde su apreciación la entidad procede de manera correcta al aprobar créditos a personas de la tercera edad?			

29	¿La entidad utiliza alguna herramienta de evaluación de créditos?			
30	¿En la etapa de evaluación se verifica el destino del crédito?			
31	¿En su opinión el pagare y contrato de crédito está correctamente instrumentado?			
32	Cree Ud. ¿De acuerdo a su experiencia profesional que el tiempo que se demora la entidad en entregar un crédito es el adecuado?			
33	Según Ud. considera que los desembolsos se trabajen con cheques de acuerdo al monto que retira el socio, ¿cuál sería su sugerencia?			
34	Considera Ud. ¿De acuerdo a su experiencia profesional que la capacidad de pago del deudor se tome en cuenta el 60% de la misma?			
35	Esta Ud. de acuerdo que, un socio al tener una mala calificación en el buró de crédito, ¿es correcto que se le adjudique crédito?			
<b>Bloque II: RECUPERACIÓN</b>				
36	¿Su entidad cuenta con un plan de recuperación de crédito establecido?			
37	¿Conoce Ud. las etapas de recuperación del crédito?			
38	¿Esta Ud. de acuerdo en las llamadas telefónicas al deudor, conyugue y garantes en caso de retraso?			
39	¿Cree Ud. que las visitas al deudor deben ser diarias?			
40	¿Los plazos que maneja la entidad en pasar a extrajudicial son los adecuados?			
41	¿Cree Ud. que las etapas de cobranza se deben realizar de acuerdo a la calificación del riesgo del crédito?			
42	¿Esta Ud. de acuerdo con el trabajo del departamento judicial?			

Sección de sugerencias

Si tiene alguna sugerencia o agregar algo, escríbalos en esta sección.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## **Apéndice B. Resultados de la entrevista**

### **- Gerente General**

En respuesta a si la entidad cuenta con una metodología para la valoración en la toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito, el entrevistado manifestó que la entidad posee una metodología, así como un manual; sin embargo, este documento no ha sido debidamente socializado con el personal encargado del área de crédito.

El entrevistado, está de acuerdo con los plazos que otorga la entidad, además conoce las etapas de concesión del crédito, pero solicita que se adicione datos de gastos e ingresos detallados con claridad.

En relación a las interrogantes relacionadas con las 5C de crédito, se observa que hay áreas de mejora que podrían fortalecer el análisis crediticio. En cuanto al carácter, se sugiere implementar un enfoque de retroalimentación en equipo para obtener una visión más integral de los solicitantes de crédito. Respecto a las condiciones, es importante considerar factores macroeconómicos relevantes como parte del análisis para evaluar la viabilidad de los préstamos. En lo que concierne a los colaterales, se propone establecer

una normativa que requiera un mínimo del 120% de respaldo como medida de seguridad adicional. Por último, es necesario aclarar los parámetros de medición del capital, ya que se observa cierta falta de claridad en este aspecto. Al abordar estas áreas de mejora, se espera fortalecer el proceso de análisis de crédito y garantizar una gestión más efectiva y precisa.

En relación a la interrogante sobre el patrimonio, se observa un acuerdo en brindar apoyo a socios que carecen de patrimonio, considerándolo como una manera de respaldarlos en el inicio de su actividad económica y permitirles contar con capital para hacer frente a futuras obligaciones. Sin embargo, se identifica que no se está cumpliendo con el aspecto del riesgo de crédito, y se destaca la importancia de considerar la confianza en el socio como un factor relevante. Además, existe acuerdo en que, para montos bajos, la decisión de otorgar el crédito debe recaer exclusivamente en el asesor crediticio. Se sugiere analizar estas consideraciones con el fin de mejorar la gestión de crédito, logrando un equilibrio adecuado entre el apoyo a los socios y el control de los riesgos asociados.

Cabe mencionar que el entrevistado está de acuerdo con el enfoque de tratamiento de los créditos vinculados, el cual se centra en evitar riesgos y cumplir con la normativa vigente. Además, considera que las tasas de interés manejadas por la entidad son adecuadas, de acuerdo al criterio del entrevistado. Sin embargo, en cuanto al comité de crédito de la entidad, se menciona que su existencia es meramente formal y no se cumplen sus funciones de manera efectiva. Asimismo, se destaca que no se elaboran actas del comité de crédito. Se sugiere revisar y mejorar la estructura y funcionamiento del comité de crédito, asegurándose de que cumpla con sus responsabilidades y se documenten adecuadamente las decisiones tomadas en actas formales.

Existen dos puntos a considerar. En primer lugar, el entrevistado está de acuerdo con el encaje y respalda esta medida. En segundo lugar, el entrevistado considera correcto

brindar apoyo a personas de la tercera edad, ya que no hacerlo sería un acto de discriminación, dado que hay personas mayores que tienen ingresos a pesar de su edad. En relación a la evaluación de créditos, el entrevistado sostiene que la entidad no cuenta con una herramienta específica para llevar a cabo dicha evaluación. Sin embargo, se menciona que se realiza una verificación del crédito. Además, el entrevistado está de acuerdo con los tiempos establecidos en los procesos y considera que el pagaré y el contrato del crédito son correctos.

Asimismo, en la interrogante sobre el manejo de cheques, el entrevistado aprueba el manejo de cheques al momento del desembolso y respalda la aprobación de créditos a personas con mala calificación en el buró de crédito, dependiendo del motivo y los justificativos presentados.

Se sugiere considerar estos puntos y evaluar la posibilidad de implementar una herramienta de evaluación de créditos, así como garantizar una adecuada verificación y documentación de los procesos crediticios. También es importante establecer criterios claros y sólidos para aprobar créditos a personas con mala calificación en el buró, teniendo en cuenta los motivos y justificativos pertinentes.

En cuanto al bloque de interrogantes relacionado con la recuperación, el entrevistado expresa su opinión sobre la política de recuperación, señalando que considera que es deficiente. Además, manifiesta su desacuerdo con el desempeño del departamento judicial, ya que percibe descuido en los procesos, incumplimiento parcial de los plazos extrajudiciales y una falta de implementación adecuada de las etapas de recuperación.

No obstante, destaca como aspecto positivo que se realizan esfuerzos en la comunicación con los deudores, cónyuges y garantes a través de llamadas, mensajes y visitas.

Se recomienda revisar y mejorar la política de recuperación, prestando especial atención a los procesos, plazos y etapas de recuperación para garantizar una gestión más

efectiva. Además, se pueden explorar estrategias adicionales de comunicación y contacto con los involucrados para fortalecer la recuperación de los créditos.

- **Gestor de negocios 1**

Con relación a la interrogante a si la entidad cuenta con una metodología para la valoración en la toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito, el entrevistado, de acuerdo a la entrevista, indica que la entidad no tiene una metodología establecida, aunque cuenta con un manual de crédito. Sin embargo, menciona que este manual no detalla el proceso completo del crédito y que no lo comprende en su totalidad. Además, se menciona que la entidad no cumple con todas las disposiciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera.

Por otro lado, el entrevistado está de acuerdo con las políticas de crédito de la entidad, las conoce y considera que abarcan todos los tipos de crédito. Además, se consideran adecuados los plazos y etapas de concesión y solicitud de crédito.

Se sugiere establecer una metodología clara y detallada para la valoración en la toma de decisiones y cumplimiento en las operaciones de crédito, que esté alineada con las disposiciones regulatorias. Asimismo, es importante revisar y actualizar el manual de crédito para que refleje de manera completa el proceso crediticio. De esta forma, se fortalecerá la gestión crediticia de la entidad y se garantizará un cumplimiento adecuado de las regulaciones financieras.

En cuanto a las interrogantes relacionadas con las cinco C de crédito, se observa que el entrevistado tiene conocimiento de las mismas. Además, sugiere considerar el 150% de los colaterales como garantía para la obligación, lo cual representa un enfoque más conservador.

En relación a la mitigación del riesgo, se menciona que la entidad no cuenta con una política clara al respecto. Además, el entrevistado expresa su desacuerdo con la práctica

de que los asesores aprueben montos bajos de crédito, sugiriendo una revisión de este proceso. Sin embargo, se destaca que está de acuerdo con el valor de encaje requerido al socio para el crédito.

Por último, se indica que el entrevistado está de acuerdo con la forma en que se aprueban los créditos en la entidad, aunque no se especifica a qué aspecto en particular se refiere.

Se recomienda establecer una política clara de mitigación del riesgo, definir criterios sólidos para la aprobación de montos bajos de crédito y evaluar si es necesario ajustar la práctica actual. Además, se sugiere asegurarse de que los procesos de aprobación de crédito sean adecuados y transparentes.

En relación a la pregunta sobre el comité de crédito, el entrevistado manifiesta estar de acuerdo con la forma en que este se desempeña en la entidad.

Se sugiere mantener la estructura y funcionamiento actual del comité de crédito, ya que el entrevistado considera que es adecuado. Sin embargo, se recomienda realizar un seguimiento continuo y evaluar periódicamente el desempeño del comité para asegurarse de que cumpla con su propósito y funciones de manera efectiva.

El entrevistado expresa estar de acuerdo con el pagaré y contrato de crédito, así como con la verificación del destino del mismo. Además, está satisfecho con los tiempos en los que la entidad realiza el desembolso del crédito.

El entrevistado también está de acuerdo con la aprobación de créditos a socios que presenten una baja calificación en el historial crediticio.

Se recomienda asegurar que el pagaré y contrato de crédito sean claros, comprensibles y cumplan con las regulaciones correspondientes. Además, es importante mantener un proceso adecuado de verificación del destino de los fondos del crédito para garantizar su correcta utilización. Asimismo, se sugiere establecer políticas y criterios claros para la aprobación de créditos a socios con baja calificación crediticia, teniendo en cuenta

factores y justificativos relevantes. Esto ayudará a mantener un equilibrio entre el apoyo a los socios y la gestión del riesgo crediticio.

En lo que respecta al bloque de preguntas relacionadas con la recuperación, el entrevistado expresa estar de acuerdo con la mayoría de los puntos. Sin embargo, destaca como aspecto negativo el hecho de que la entidad no cuenta con un plan de recuperación establecido. Asimismo, menciona que los plazos establecidos por la entidad para la parte extrajudicial y judicial no son adecuados.

Por otro lado, el entrevistado concuerda con las etapas de recuperación establecidas y considera positivo el enfoque de realizar llamadas, enviar mensajes y realizar visitas a las personas involucradas en la operación.

Se sugiere que la entidad establezca un plan de recuperación claro y definido, que incluya plazos adecuados tanto para la parte extrajudicial como judicial. Esto contribuirá a una gestión más efectiva de la recuperación de los créditos. Además, es importante mantener y fortalecer las etapas de recuperación establecidas, así como seguir utilizando estrategias de comunicación y contacto con los implicados para mejorar los resultados en la recuperación de los créditos.

- **Gestor de negocios 2**

En relación al bloque de interrogantes de colocación, el entrevistado menciona que la entidad cuenta con una política de crédito establecida, aunque reconoce la existencia de algunas debilidades en dicha política. Asimismo, destaca que el manual de crédito de la entidad es una herramienta de apoyo para el proceso.

El entrevistado no está de acuerdo con la frecuencia de la socialización de la política de crédito, sugiriendo que se realice de manera trimestral e involucre a todos los participantes relevantes.

Además, el entrevistado considera que la entidad cumple con las políticas establecidas por el organismo de control. Sin embargo, identifica una deficiencia en la etapa de recuperación de los créditos como un área a mejorar.

Se recomienda revisar y fortalecer la política de crédito de la entidad, teniendo en cuenta las debilidades identificadas. Asimismo, se sugiere realizar una socialización trimestral de la política de crédito para asegurar que todos los involucrados estén al tanto de los lineamientos y procedimientos. Es importante analizar y mejorar la etapa de recuperación de créditos para garantizar una gestión eficiente en este aspecto.

El entrevistado afirma tener conocimiento de las políticas de crédito de la entidad, así como de los diferentes tipos de crédito que esta maneja. También manifiesta familiaridad con las etapas de concesión, aunque no está de acuerdo con los plazos establecidos por la entidad, solicitando plazos más amplios. Sin embargo, muestra acuerdo con la solicitud y los parámetros que se manejan en el documento.

En relación a las 5 C de crédito, el entrevistado indica estar familiarizado con ellas. En particular, respecto al aspecto de capital, considera que se debe tomar en cuenta el activo del socio. Asimismo, está de acuerdo en que se considere el 60% de la capacidad de pago del socio.

Se sugiere que la entidad revise los plazos establecidos para la concesión de créditos y los ajustes según sea necesario, tomando en cuenta la opinión y sugerencias del entrevistado. Además, es importante que la entidad continúe considerando tanto el activo del socio como la capacidad de pago al evaluar los créditos, ya que estos son factores clave para una gestión crediticia sólida.

El entrevistado expresa su acuerdo en apoyar a personas de tercera edad y encuentra favorable la forma en que se aprueban los créditos en la entidad. Sin embargo, considera negativo el encaje y no lo considera necesario.

En cuanto al comité de crédito, el entrevistado está de acuerdo con su funcionamiento, dado que la entidad no maneja montos altos en los créditos y considera adecuada la forma de trabajo en línea. Sin embargo, no está familiarizado con las actas del comité o desconoce su existencia.

Se sugiere que la entidad evalúe la necesidad del encaje y realice un análisis de los beneficios y desventajas que este puede tener en la gestión de crédito. Asimismo, se recomienda asegurarse de que el comité de crédito esté cumpliendo adecuadamente con sus funciones y se lleven a cabo las actas correspondientes para garantizar transparencia y registro de las decisiones tomadas en dicho comité.

El entrevistado está de acuerdo con el contenido y la validez legal del pagare y el contrato de crédito, considerándolos completos en todos los aspectos necesarios para evitar vacíos legales en caso de una demanda. Asimismo, aprueba el uso de cheques para el desembolso de los créditos. Además, opina que es correcto brindar ayuda a personas con un bajo puntaje en el buró de crédito, ya que a menudo se debe a deudas de pequeñas cantidades, como facturas telefónicas inferiores a \$100.

El entrevistado también coincide en que no existe una herramienta de valuación de los créditos en la entidad.

Se recomienda que la entidad revise y mantenga actualizados el pagare y el contrato de crédito, garantizando que cubran todos los aspectos legales necesarios. Además, se recomienda evaluar la posibilidad de implementar una herramienta de valuación de créditos que ayude a mejorar la evaluación y mitigación de riesgos.

En relación al bloque de preguntas sobre la recuperación de créditos, el entrevistado expresa una visión mayoritariamente negativa. No está de acuerdo con el desempeño del departamento judicial y considera que los plazos establecidos por la entidad no son

adecuados. Además, señala que la entidad carece de un plan de recuperación detallado, lo cual genera incertidumbre sobre los pasos y etapas del proceso.

Por otro lado, aunque el entrevistado afirma tener conocimiento acerca de las etapas de recuperación, está de acuerdo con las acciones que la entidad realiza, como enviar mensajes, realizar llamadas y visitas a los involucrados, ya que considera importante que todos los implicados estén al tanto en caso de retrasos en el pago.

Se sugiere que la entidad revise y mejore su departamento judicial, estableciendo plazos más realistas y desarrollando un plan de recuperación estructurado y detallado. Esto ayudará a fortalecer los procesos de colocación y recuperación de créditos, brindando mayor seguridad y claridad tanto a la entidad como a los clientes.

### Apéndice C. Cálculo de los activos improductivos

**Tabla 7**

*Activos improductivos*

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	2018	2019	2020	2021
(+) 11	Fondos disponibles	\$ 25.431,17	\$ 45.974,54	\$ 47.839,39	\$ 98.584,43
(-) 1103	Bancos y otras instituciones financieras	\$ 23.582,27	\$ 42.686,91	\$ 35.804,65	\$ 77.033,48
(+) 1428	Cartera que no devenga interés	\$ 5.439,53	\$ 7.272,59	\$ 12.016,07	\$ 14.239,93
(+) 1452	Cartera vencida	\$ 23.807,50	\$ 8.346,62	\$ 11.917,76	\$ 16.210,41
(+) 16	Cuentas por cobrar	\$ 1.815,24	\$ 1.958,19	\$ 2.177,86	\$ 10.690,44
(-) 1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	\$ -	\$ -	\$ -	-\$ 226,97
(+) 17	Benes realizables adjudicados por pago	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) 1799	(Provisión para bienes abalízales adjudicados por pago)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(+) 18	Propiedad y equipo	\$ 4.259,31	\$ 11.631,94	\$ 11.155,01	\$ 13.100,77

(+) 19	Otros activos	\$ 1.718,93	\$ 4.255,89	\$ 5.002,87	\$ 12.427,52
(-) 1901	Inversiones en acciones y participaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) 1999	(Provisión otros activos irrecuperables)	\$ -	\$ -	\$ -	-\$ 32,13
	<b>Activos improductivos brutos</b>	\$ 38.889,41	\$ 36.752,86	\$ 54.304,31	\$ 88.479,12
	<b>Provisiones</b>				
(+) 1499	(Provisión para créditos incobrables)	-\$ 9.461,14	-\$ 11.570,47	-\$ 13.101,67	-\$ 30.454,24
(+) 1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	\$ -	\$ -	\$ -	-\$ 226,97
(+) 1799	(Provisión para bienes realizables adjudicados por pago)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(+) 1999	(Provisión otros activos irrecuperables)	\$ -	\$ -	\$ -	-\$ 32,13
	<b>Total provisiones</b>	-\$ 9.461,14	-\$ 11.570,47	-\$ 13.101,67	-\$ 30.713,34
	<b>Total activos improductivos netos</b>	\$ 29.428,27	\$ 25.182,39	\$ 41.202,64	\$ 57.765,78

Nota. Adaptado de Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2018, 2019, 2020, 2021)

#### Apéndice D. Cálculo de los activos productivos

Tabla 8

Cálculo de los activos productivos

Código	Cuenta	2018	2019	2020	2021
1103	Bancos y otras instituciones financieras	\$ 23.582,27	\$ 42.686,91	\$ 35.804,65	\$ 77.033,48
12	Operaciones interbancaria	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
13	Inversiones	\$ -	\$ -	\$ 10.000,00	\$ 10.359,71
14	Cartera por vencer	\$ 205.095,75	\$ 443.935,22	\$ 666.558,50	\$ 1.053.817,42
15	Deudas por aceptación	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
170205	Terrenos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
1901	Inversiones en acciones y participaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

<b>Activos productivos</b>	\$ 228.678,02	\$ 486.622,13	\$ 712.363,15	\$ 1.141.210,61
----------------------------	---------------	---------------	---------------	-----------------

*Nota.* Adaptado de Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2018, 2019, 2020, 2021)

### Apéndice C. Cálculo de los pasivos con costo

**Tabla 9**

*Cálculo de los pasivos con costo*

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	2018	2019	2020	2021
2101	Depósitos a la vista	\$ 83.463,54	\$ 139.240,85	\$ 135.309,74	\$ 238.918,73
2103	Depósitos a plazo	\$ 54.113,15	\$ 194.080,69	\$ 289.144,66	\$ 393.806,05
2102	Operaciones en reporto	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2105	Interés por pagar	\$ -	\$ -	\$ 24.823,01	\$ 13.862,71
26	Obligaciones financieras	\$ 13.184,49	\$ 55.935,08	\$ 160.503,66	\$ 282.615,49
	<b>Total pasivos con costo</b>	<b>\$ 150.761,18</b>	<b>\$ 389.256,62</b>	<b>\$ 609.781,07</b>	<b>\$ 929.202,98</b>

*Nota.* Adaptado de Estados financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay (2018, 2019, 2020, 2021)

## Apéndice F. Manual de cobranza

### Índice

1.	Introducción
2.	Alcance
3.	Objetivos
3.1.	Objetivo General
3.2.	Objetivos Específicos
4.	Definiciones
5.	Contexto Normativo
6.	Seguimiento y Recuperación
6.1.	De la Forma de Pago
6.2.	Expedientes de Crédito
6.3.	Custodia
6.4.	De la Calificación de la Cartera de Crédito y Contingentes y Constitución de Provisiones
6.4.1.	Provisiones Específicas
6.4.2.	Provisiones Genéricas
6.5.	De la Novación, Refinanciamiento y Reestructuración
6.5.1.	Créditos Novados
6.5.2.	Créditos Refinanciados
6.5.3.	Créditos Reestructurados
6.6.	De la Cobranza
6.6.1.	Avisos recordatorios de morosidad (notificaciones)
6.6.2.	Cobro Extrajudicial
6.6.3.	Cobro por Vía Judicial
6.6.4.	De la Dación en Pago
6.7.	Del Castigo de las Operaciones de Crédito
6.8.	De las Condonaciones
7.	Sigilo y Reserva
8.	Disposiciones Generales

*Nota.* Adaptación propia del autor (2023)

**CONTROL DE CAMBIOS**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Elaborado por:				

<b>Historial de modificaciones</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Creado por</b>	<b>Descripción</b>
01-06-2023	1.0		Documento Original

## Contenido

1.	Introducción .....	79
2.	Alcance .....	80
3.	Objetivos .....	80
3.1.	Objetivo General .....	80
3.2.	Objetivos Específicos .....	80
4.	Definiciones .....	80
5.	Contexto Normativo .....	84
6.	Seguimiento y Recuperación .....	85
6.1.	De la Forma de Pago .....	86
6.2.	Expedientes de Crédito .....	86
6.3.	Custodia .....	88
6.4.	De la Calificación de la Cartera de Crédito y Contingentes y Constitución de Provisiones .....	89
6.4.1.	Provisiones Específicas .....	92
6.4.2.	Provisiones Genéricas .....	94
6.5.	De la Novación, Refinanciamiento y Reestructuración .....	94
6.5.1.	Créditos Novados .....	95
6.5.2.	Créditos Refinanciados .....	96
6.5.3.	Créditos Reestructurados .....	96

<b>6.6.</b>	<b>De la Cobranza .....</b>	<b>97</b>
<b>6.6.1.</b>	<b>Avisos recordatorios de morosidad (notificaciones) .....</b>	<b>101</b>
<b>6.6.2.</b>	<b>Cobro Extrajudicial .....</b>	<b>103</b>
<b>6.6.3.</b>	<b>Cobro por Vía Judicial .....</b>	<b>104</b>
<b>6.6.4.</b>	<b>De los bienes dejados en garantía.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>6.6.5.</b>	<b>De la Dación en Pago.....</b>	<b>105</b>
<b>6.7.</b>	<b>Del Castigo de las Operaciones de Crédito .....</b>	<b>106</b>
<b>6.8.</b>	<b>De las Condonaciones.....</b>	<b>107</b>
<b>7.</b>	<b>Sigilo y Reserva .....</b>	<b>107</b>
<b>8.</b>	<b>Disposiciones Generales.....</b>	<b>108</b>

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO**

**CONSIDERANDO**

Que, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en su Art. 38: del Consejo de Administración dice, “Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la Cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.”;

Que, para viabilizar las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su respectivo Reglamento, es necesario expedir las normas de control de acuerdo a las necesidades operativas y estructura organizativa, para el buen desarrollo de la Cooperativa;

Que es necesario reglamentar el MANUAL DE COBRANZA, en una forma transparente y eficaz en beneficio de los socios de la entidad, bajo la normatividad vigente, estructura y operatividad de la Cooperativa;

**RESUELVE:**

**EXPEDIR EL MANUAL DE COBRANZA**

**1. Introducción**

Este manual ha sido elaborado considerando los principios y valores fundamentales de nuestra organización, así como las mejores prácticas de la industria en el campo de la cobranza. Proporcionará a nuestro equipo las herramientas y directrices necesarias para

llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva, al tiempo que promoverá una comunicación profesional y respetuosa con nuestros clientes.

## 2. Alcance

El personal encargado del seguimiento y recuperación de las operaciones de crédito está obligado a cumplir con las disposiciones establecidas en este manual de cobranza.

## 3. Objetivos

### 3.1. Objetivo General

Establecer políticas, procedimientos y mejores prácticas que permitan gestionar de manera efectiva y eficiente los cobros, maximizando la recuperación de deudas de forma ética y preservando una relación saludable con nuestros clientes.

### 3.2. Objetivos Específicos

- Establecer políticas y procedimientos de cobranza, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos recuperación de crédito.
- Proporcionar a nuestro equipo las herramientas y directrices necesarias para llevar a cabo las actividades de cobranza de manera profesional, optimizando el flujo de efectivo y contribuyendo al éxito financiero de la organización

## 4. Definiciones

- **Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.
- **Calificación de Cartera.** La Calificación de Créditos es el instrumento que permite medir o ponderar el nivel de riesgo del total de la cartera. Sirve para establecer la situación de la misma en un determinado momento permitiendo conocer el nivel y

características de riesgos que puedan afectar la cartera y por ende al patrimonio a través de las pérdidas contables de las Provisiones de cartera.

- **Calificación de Créditos.** La calificación se establece considerando los días de vencimiento de los créditos se establece el nivel de provisión requeridos para cada uno de los créditos.
- **Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.
- **Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.
- **Crédito Castigado:** Son todos los créditos liquidados contra la provisión de cartera que se hayan reclasificado contablemente como Cuenta de Orden, de acuerdo a las normas emitidas por la Superintendencia. Debiendo dejarse el valor de USD 1,00 en cartera vencida.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.
- **Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

- **Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.
- **Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.
- **Garante:** Persona que frente a un tercero asume la garantía o fianza solidaria, garantizando el cumplimiento de una obligación a cargo de otra persona llamada deudor principal.
- **Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:
- **Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;
- **Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
- **Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
- **Garantía de grupo:** Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e

inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.

- **Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
- **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.
- **Mercado objetivo:** Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.
- **Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.
- **Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.
- **Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.
- **Pre cancelación de Crédito.** Es la acción de cancelar el saldo total de crédito vigente antes de la fecha de su vencimiento.
- **Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de

morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.

- **Renovación:** Prórroga del vencimiento de un documento. Canje por uno nuevo a otra fecha posterior
- **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
  - Riesgo normal: Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
  - Riesgo potencial: Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.
  - Riesgo deficiente: Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.
  - Riesgo dudoso recaudo: Corresponde a las operaciones con calificación D.
  - Riesgo pérdida: Corresponde a las operaciones con calificación E.
- **Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.
- **Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.
- **Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

## 5. Contexto Normativo

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

## **6. Seguimiento y Recuperación**

Es fundamental que el seguimiento se realice de manera ágil y adaptable, por lo tanto, es necesario contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente General. Este plan debe incluir diversas estrategias, como llamadas telefónicas, visitas específicas, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros, para maximizar la efectividad del proceso. Cabe destacar que el objetivo principal del seguimiento es lograr la recuperación de las deudas pendientes. No obstante, es responsabilidad del funcionario encargado del crédito verificar la ejecución del plan de inversión.

El propósito de estas gestiones realizadas es mantener un nivel reducido de incumplimiento que no afecte la calidad de la cartera. En caso de que un crédito caiga en mora, es crucial identificar la causa y, en función de ello, diseñar las estrategias más apropiadas para su recuperación.

Es responsabilidad del funcionario encargado del crédito gestionar las relaciones con los socios y clientes, manteniendo una comunicación frecuente y efectiva con ellos. Además, el funcionario de crédito debe mantenerse actualizado sobre la situación financiera, la gestión y los aspectos clave del negocio del socio o cliente.

De esta manera, el funcionario de crédito será el primero en detectar cualquier deterioro en la calidad del crédito y deberá informar de inmediato a la gerencia general y al comité de crédito, de acuerdo con los niveles de aprobación establecidos.

El Responsable de Crédito debe incluir en el archivo de cada operación de crédito la siguiente documentación de seguimiento

### **Informes sobre Morosidad**

Los créditos serán considerados en mora a partir del primer día de su incumplimiento. Los créditos en esa condición deberán ser reportados mensualmente.

### **Notificación de Problemas**

La Gerencia General y el Comité de Crédito serán notificados oportunamente por el funcionario de crédito cuando se ha identificado un problema potencial respecto a un crédito o cuando se ha difundido publicidad adversa sobre un socio o cliente.

### **Informe sobre Créditos Problemáticos**

El Responsable de Crédito tendrá la responsabilidad de elaborar un informe mensual en el cual detallará todos aquellos créditos que presenten diversos grados de debilidad crediticia. Estos informes serán remitidos a la Gerencia General con copia al Comité de Crédito.

#### **6.1. De la Forma de Pago**

- a. Se realizará el cobro de cuotas de crédito a través del débito de cuenta de ahorros del saldo disponible; en caso de realizarse el pago con cheque, éste deberá ser depositado en la cuenta del titular de la deuda.
- b. Los pagos realizados en cada cuota de créditos tendrán la siguiente prelación de cobro: gastos de cobranza, interés de mora, interés ordinario y capital.

#### **6.2. Expedientes de Crédito**

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. Informe de Crédito en el cual constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales.
- c. El Medio de Aprobación deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Copias de las minutas y contratos de crédito a largo plazo y de operaciones concedidas mediante escritura pública
- e. Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
- f. Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.
- g. En caso de personas jurídicas:
  - Nombramientos vigentes del representante legal.
  - Estatuto de la empresa
  - Certificados de cumplimiento de obligaciones extendidos por la Superintendencia de Compañías, IESS y SRI
  - Declaración del impuesto a la renta (SRI)
  - Estados financieros de la empresa
- h. Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- i. Garantías reales

- Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas (minutas de escritura pública), con su respectivo registro de la propiedad (hipotecas) y registro mercantil (prenda)
  - Avalúos de los bienes que se constituyeron como garantías de la operación de crédito
  - Copia de las pólizas de seguro, de requerirse para cubrir los riesgos asociados a los bienes hipotecados
- j. Reportes de inspecciones y/o supervisión del crédito

### **6.3. Custodia**

El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

- a. Pagaré debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- b. Contrato de crédito debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- c. Tabla de amortización debidamente suscrita por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- d. Copia certificada de los estatutos actualizados en caso de personas jurídicas.
- e. Bitácora de custodia de los documentos con firmas originales de entrega/recepción.
- Todos los documentos de crédito y expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales.
- La administración de los expedientes y documentos de crédito deben ser efectuados mediante procedimientos sistematizados de custodia, bajo firmas de responsabilidad.

#### 6.4. De la Calificación de la Cartera de Crédito y Contingentes y Constitución de Provisiones

La Cooperativa deberá calificar la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

N IVEL DE RIESGO		MICROCREDITO	CONSUMO Y EDUCATIVO
		DIAS DE MOROSIDAD	
RIESGO NORMAL	A1	0	0
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 15
	A3	De 16 hasta 30	De 16 hasta 30
RIESGO POTENCIAL	B1	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60
	B2	De 61 hasta 90	De 61 hasta 90
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 180
DUDOSO	D	De 181 hasta 360	De 181 hasta 360
PÉRDIDA	E	Mayor a 360	Mayor a 360

Las categorías de riesgo que se asigna a las operaciones de crédito son las siguientes:

- **A1:** El estado de ingresos de la persona y su familia, en el caso de créditos de consumo y vivienda y, del flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio son suficientes para cubrir todas las obligaciones de la familia y el negocio, el cual deberá estar sustentado con una data histórica sólida y con documentación de respaldo. La evaluación de la fuente de repago del crédito, el sector o industria que le permite generar los ingresos necesarios para cubrir las obligaciones de pago, evidencia un riesgo mínimo frente a su desempeño futuro.

- **A2:** Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “A1”, excepto por la administración en la que se observan debilidades en la gestión y planificación financiera, que afectan levemente a la administración del ciclo de efectivo, aún cuando son superadas inmediatamente.

Se observan retrasos en las cuotas del crédito en los días de morosidad que le corresponden al Segmento de Crédito determinado en la normatividad vigente.

- **A3:** Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “A2”, excepto por las siguientes condiciones:

- Los ingresos provenientes de la fuente de repago personal/familiar o del giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación y de financiamiento; las actividades de inversión son cubiertas con financiamiento a largo plazo.

- Además de las debilidades en la planificación financiera, se advierte que la gestión y planeación estratégica presenta algunas metas no alcanzadas.

- Se observan retrasos en las cuotas del crédito en los días de morosidad que le corresponden al Segmento de Crédito determinado en la normatividad vigente.

- **B1:** Los ingresos provenientes de la fuente de repago personal/familiar o el estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación, sin embargo, estos ingresos no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda.

En el caso de negocios, el manejo del negocio no está alcanzando los resultados esperados en la planificación estratégica y financiera. Adicionalmente, se advierte una capacidad de respuesta menos rápida que los deudores de la categoría “A”, para enfrentar los cambios en el mercado y en la competencia.

Se observan retrasos en las cuotas del crédito en los días de morosidad que le corresponden al Segmento de Crédito determinado en la normatividad vigente.

- **B2:** Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “B1”, excepto por las siguientes condiciones:
  - La estructura organizacional no es consistente con los objetivos del negocio;
  - Se observan retrasos en las cuotas del crédito en los días de morosidad que le corresponden al Segmento de Crédito determinado en la normatividad vigente.
- **C1:** Los ingresos provenientes de la fuente de repago personal/familiar o el estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que solamente alcanzan para cubrir las actividades de operación. La capacidad de pago y/o el flujo de caja se ha proyectado con una base de datos histórica insuficiente.

Se observan retrasos en las cuotas del crédito en los días de morosidad que le corresponden al Segmento de Crédito determinado en la normatividad vigente.
- **C2:** Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría “C1”, excepto por las siguientes condiciones:
  - Existen deficiencias relevantes de la capacidad de pago del sujeto de crédito, no alcanza a cubrir las obligaciones contraídas.
  - Se observan retrasos en las cuotas del crédito en los días de morosidad que le corresponden al Segmento de Crédito determinado en la normatividad vigente.
- **D:** Los ingresos provenientes de la fuente de repago personal/familiar o el estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que no alcanzan a cubrir las actividades de operación. De existir flujo de caja proyectado, éste es insuficiente y no cuenta con documentación de respaldo.

El desempeño de la administración del negocio es deficiente, su viabilidad como negocio en marcha es dudosa o el negocio ya dejó de operar, o se encuentra en proceso de quiebra.
- **E:** Deben ubicarse en esta categoría los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que

su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de administración u otra condición, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha.

**Cartera y contingentes en cobro judicial:** Las operaciones de cartera de crédito y contingentes que entren en proceso judicial, deberán reclasificarse en La categoría de dudoso recaudo "D", independientemente de su morosidad. Las de categoría E mantendrán la misma calificación.

Las provisiones constituidas de conformidad con lo dispuesto en la Norma para la Constitución de Provisiones de Activos de Riesgo, podrán ser deducibles en su totalidad del Impuesto a la Renta, conforme lo establecen las Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

#### **6.4.1. Provisiones Específicas**

**Provisiones Específicas.** Se constituyen como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito, en función de las categorías de riesgo. La Cooperativa deberá 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:

CATEGORÍAS	PROVISIÓN	
	DESDE	HASTA
A 1	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	100,00%	

**Provisión por garantía auto-liquidable:** Si la operación de crédito no está cubierta con una garantía auto-liquidable al 100% de la obligación, la entidad constituirá la provisión sobre el saldo no cubierto. Las operaciones de crédito que estén respaldadas al 100% con garantías auto - liquidables, no deberán ser provisionadas.

**Provisión en operaciones de crédito con garantía hipotecaria:** La Cooperativa constituirá provisiones del 60% del monto neto de las operaciones de crédito en el caso de que cuenten con garantía hipotecaria, debidamente constituida a favor de la cooperativa, evaluada por un perito calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Esta provisión será del 100% si la calificación de crédito es D o E.

La Cooperativa, deberá realizar la calificación y constitución de provisiones para la cartera de créditos de forma mensual.

#### **6.4.2. Provisiones Genéricas**

En el caso de que la Superintendencia evidenciara deficiencias en la disposición y aplicación de políticas y procedimientos o incumplimiento en el manejo de la información de expedientes o inconsistencias en el registro de la información, dispondrá la constitución de provisiones genéricas adicionales de hasta el 3% sobre el saldo total de la cartera de uno o más tipos de crédito. En el caso que la Superintendencia lo dispusiera, la Cooperativa mantendrá la provisión genérica hasta que la Superintendencia determine que se han superado las causales que las originaron. No se constituirán provisiones genéricas en las operaciones de crédito con categoría de riesgo D y E.

#### **6.5. De la Novación, Refinanciamiento y Reestructuración**

- a. El refinanciamiento y la reestructuración de un crédito deberán entenderse como una medida excepcional para regularizar el comportamiento de pago de un deudor y por la misma razón, bajo ninguna circunstancia, podrá convertirse en una práctica recurrente en el proceso de recuperación de la cartera de crédito de una entidad.
- b. Las operaciones refinanciadas y reestructuradas deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.
- c. Las operaciones novadas, refinanciadas y reestructuradas no podrán tener cobertura inferior en relación con las garantías de operaciones previas, debiendo los responsables de la entidad verificar la cobertura, vigencia e integridad de las garantías constituidas.

- d. Los términos y condiciones de los créditos novados, reestructurados y refinanciados deberán estar debidamente estipulados en los documentos que respalden dichas operaciones.
- e. Las operaciones novadas, refinanciadas y reestructuradas mantendrán el segmento de crédito de la operación original.

#### **6.5.1. Créditos Novados**

- a. Novación es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior.
- b. Por accesorios se entenderán las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal. Los procedimientos que cada entidad del sector financiero popular y solidario adopte para la novación de créditos deberán constar en el respectivo manual.
- c. No se concederán novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito y de forma individual por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito, derivado del análisis de la nueva capacidad de pago del deudor, y con apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- d. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de novación. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.
- e. Impedimento para la novación: La Cooperativa no podrán novar operaciones de crédito que se encuentren en mora, reestructuradas o refinanciadas en la propia entidad, o en cualquier entidad del sistema financiero nacional, presentando deficiencias en la capacidad de pago o alguna condición que denote dificultad de pago, salvo cuando

éstas se efectúen por la sustitución del deudor, quién queda libre de la obligación primaria.

- f. Las operaciones refinanciadas y reestructuradas deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.

#### **6.5.2. Créditos Refinanciados**

- a. Procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez, pero su proyección de ingresos en un 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.
- b. El refinanciamiento de la operación concedida con cargo a una línea de crédito, dejará insubsistente dicha línea.
- c. El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a "82". Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.
- d. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

#### **6.5.3. Créditos Reestructurados**

- a. Procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito. Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

- b. En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendientes a la fecha en que se instrumente la operación.
- c. Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos, tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación.
- d. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.
- e. Impedimento para la reestructuración: No se efectuará la reestructuración de operaciones de crédito de los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

#### **6.6. De la Cobranza**

La gestión preliminar de recuperación de cartera vencida estará bajo la responsabilidad del Oficial de Negocios en los tramos especificados en el Manual de Cobranzas, quien realizará las acciones de recuperación de la misma. (ejemplo: llamada telefónica o visita al deudor y/o garante etc.), las mismas que deberán ser registradas en el sistema, como evidencia de lo actuado.

Evidenciada la acción preliminar de cobro, sin tener una respuesta efectiva, manteniéndose la operación en mora, pasará al área de Cobranzas para su recuperación, sin que esto implique que el Oficial de Negocios realice el seguimiento conjuntamente con el Departamento de Cobranzas hasta su recuperación.

Para obtener una efectiva recuperación de los créditos y retroalimentación de sus experiencias a los responsables de colocaciones de créditos, esto con el fin de mantener una cartera lo más sana posible y para lo cual deberá observar los lineamientos siguientes:

- a) Pago de los créditos morosos
- b) Causas por las cuales se puede pedir el Pago de una Obligación
- c) Avisos recordatorios de morosidad (notificaciones).
- d) Cobro extrajudicial
- e) Cobro por Vía Judicial
- f) Bienes dejados en Garantía
- g) Cobro a través de Dación en Pago.

a) Pago de los créditos morosos

Para receptar los abonos a los créditos morosos, la cooperativa utiliza papeles de autorizaciones de pago que emite cada Oficina; sola a través de estas autorizaciones el socio podrá acercarse a la sección de Cajas o Ventanillas para hacer los abonos respectivos a los créditos atrasados en sus obligaciones

En conclusión, es política de la institución, el recaudar el dinero o receptor los abonos a los préstamos únicamente en las ventanillas de la cooperativa; es decir, queda prohibido para todos los funcionarios o empleados que pertenezcan o que trabajen para la cooperativa, el recibir dinero para abonar a los créditos morosos, se ratifica que los abonos deben receptarse solo a través del área de Cajas, previa autorización de la Gerencia o Jefe de Agencia o su delegado oficial.

b) Causas por las cuales se puede pedir el Pago de una Obligación:

- Mora en el pago en tres cuotas
- Concordado
- Proceso de quiebra o liquidación
- Disminución de la garantía
- Embargo o secuestro del bien dado en garantía y,
- Desviación de los recursos prestados de su destino original
- Cuenta del socio vinculada al lavado de activos

A continuación, un breve detalle de cada una de ella:

- Mora en el pago

De acuerdo a lo estipulado en el pagaré de la cooperativa, en caso de que el socio incurra en mora en tres (3) cuotas o fracciones de cuotas la cooperativa está facultada para dar por vencido el plazo del préstamo y exigir el pago de la totalidad del crédito, establece con claridad que aquellos préstamos cuyo capital vencido se encuentre por más de ciento veinte días (120) necesariamente deben tramitarse por la vía legal

- Concordado

Consiste en un proceso, generalmente de carácter judicial, al que concurre un socio que ha cesado en el pago de sus obligaciones a todos sus acreedores. Mediante este proceso lo que se pretende es acordar la adopción de medidas que permiten al deudor atender el pago de sus compromisos crediticios, dichas medidas pueden ir desde acuerdos de prórrogas para el pago, hasta el embargo total de sus activos

- Proceso de quiebra o liquidación

Se puede exigir también el pago de la totalidad del crédito cuando un socio deudor se encuentra en proceso de liquidación, la medida que debe adoptar la cooperativa es declarar de plazo vencido al crédito y empezar el proceso judicial de esta manera se logra precautelar los intereses de la institución

- Disminución de la garantía

Consiste en un deterioro de la garantía ofrecida por el deudor, es decir, si dentro de los créditos prendarios o hipotecarios se tiene conocimiento que el bien que garantizó el crédito ha empeorado su estado y no cubre la totalidad del riesgo se debe exigir el pago de los valores adeudados, en igual forma se debe operar en los créditos quirografarios, es decir, cuando uno de los garantes fallece se cambia es estado original del riesgo aumentando la posibilidad de no recuperar el crédito, de ahí que es necesario exigir la cancelación total del crédito.

- Embargo o secuestro del bien dado en garantía

Cuando los bienes inmuebles o muebles que garantizaron un crédito son embargados o secuestrados por un tercero se debe exigir el pago de las obligaciones, aunque éstas, es decir las obligaciones se encuentren al día o en mora

- Desviación de los recursos prestados

Cuando un socio presenta la solicitud de crédito es necesario que especifique en qué va hacer invertido el capital prestado, luego, verificar si el destino del dinero fue el que declaró el asociado; de existir información falsa la cooperativa debe actuar en igual forma que el acápite precedente, exigir la inmediata cancelación de la totalidad del crédito aun estando al día el deudor en sus obligaciones

- Cuenta del socio vinculada al lavado de activos

Hace referencia al proceso de verificación de cuentas sobre el listado que se recibe de la Superintendencia y al Manual de Lavado de Activos al capítulo que hace mención al Control.

#### **6.6.1. Avisos recordatorios de morosidad (notificaciones)**

Es necesario que la recuperación de la cartera se dé dentro de los términos establecidos en el pagaré, de ahí que los oficiales de crédito deben estar pendientes desde el primer día en que se retrasó el pago de la cuota de los créditos por ellos estudiados, y para su recuperación se valdrán de formatos pre impresos detallados a continuación:

##### **- Llamada telefónica**

Uno de los elementos más utilizados para la recuperación de los créditos morosos es emplear las llamadas por teléfono a los socios que se encuentren atrasados en el pago de sus cuotas a partir del primer día de atraso, es necesario llevar un registro de las llamadas efectuadas así como una breve descripción de la conversación que se mantuvo con la otra persona

- **Avisos y notificaciones de morosidad**

Los avisos de morosidad (notificaciones) son formatos que el Departamento de Crédito envía a través del correo o de personas contratadas para efectuar este trabajo, con el objeto de recordarle al socio el pago oportuno de sus obligaciones; en cambio que en las notificaciones son formatos que los señores notificadores entregan personalmente al socio ya sea en el trabajo o en el domicilio, para que en igual forma se acerquen a cancelar sus obligaciones con la cooperativa, por este trabajo, ellos cobran una comisión cuyo porcentaje se encuentra señalado en la tabla de estratificación de pagos a notificaciones

**Aviso de morosidad Nº 1**

Debe enviarse el primer aviso de morosidad dentro de los primeros quince días contados a partir de la fecha de vencimiento de la cuota u obligación, este aviso llevará una nota haciéndole caer en cuenta que debe cumplir con su obligación; su contenido es el siguiente:

**Aviso de morosidad Nº 2**

El aviso de morosidad Nº 2 debe enviarse 15 días después de que se ha enviado el aviso Nº 1 y su objetivo es darle al socio deudor un plazo de 5 días contados a partir de la fecha que recibe el aviso; su detalle es el siguiente:

Cuando el aviso de morosidad Nº 2, no ha surtido efecto el Departamento de Cobranzas refuerza este procedimiento enviando una notificación al socio deudor, mediante la contratación de una persona que trabaje pendiente de la cooperativa y que por su labor recibirá una comisión

**Aviso de morosidad N° 3**

En este aviso nuevamente se le da al socio un plazo de 5 días para que arregle su situación con la cooperativa, su detalle es en siguiente:

**Aviso de morosidad N° 4**

Una vez que el aviso de morosidad N° 3 ha sido enviado y no se tiene ninguna respuesta es necesario inmediatamente enviara el último aviso que, el mismo que está dirigido a los garantes del crédito, siempre y cuando no se haya empezado el trámite judicial; mediante este aviso se da a los garantes un término de 48 horas para solucionar el problema del crédito vencido, a continuación, se presenta su detalle:

- El aviso de morosidad N ° 4 se ve reforzado al igual que en el aviso N° 2 mediante una comunicación dirigida y entregada personalmente al garante (s) de crédito, a través del mismo notificador que contrató la cooperativa para la realización de estas actividades

**6.6.2. Cobro Extrajudicial**

Sirve para reforzar los avisos y llamadas telefónicas que se realiza en cada Agencia para recuperar la cartera vencida, el principal objetivo del cobro extrajudicial radica en que, el riesgo siempre estará presente en todas las operaciones crediticias, por tal razón la cooperativa, tiene que utilizar los servicios de personas que realicen la recuperación de créditos morosos dichas personas actuarán fuera de todo contrato con la institución

Los cobros externos o notificaciones estarán sujetos a las disposiciones emanadas por el Jefe de Agencia, de manera que se sujetará al criterio de dicho Jefe el utilizar o no a los notificadores, para la reducción de la morosidad de la Agencia

El valor por concepto de Comisiones que por su trabajo percibirán los notificadores, será fijado por Gerencia en forma argumentada y en consenso con todas las partes involucradas, y se firmarán un acta con las partes, para que dicho valor o porcentaje rija en forma uniforme en las Agencias y refleje el grado de esfuerzo que los Cobradores realizan por esas recuperaciones y a su vez no constituyan un peso demasiado fuerte para el socio.

Los avisos de morosidad serán utilizados hasta los 90 días de retraso en el pago de los préstamos pues pasado este periodo de tiempo necesariamente debe ser transferido el crédito para su recuperación hacia un abogado, con el fin de que empiece el trámite legal respectivo

### **6.6.3. Cobro por Vía Judicial**

La Superintendencia establece normas para disminuir el riesgo de la cartera de crédito de las instituciones bancarias del país, siendo una de ellas la de los créditos que incumplan con sus obligaciones por más de 90 días, deben enfrentar la acción legal para obtener el pago.

Vale mencionar que el llegar a las instancias judiciales no constituye una forma normal de cobro sino más bien que se utiliza cuando se ha creado deficiencias en el análisis colocación y aumento de riesgos intrínsecos al crédito.

Es necesario además generar informes que permitan controlar y medir el buen desenvolvimiento de la gestión que realizan los abogados externos.

El pago de las comisiones a los señores abogados por la recuperación de la cartera será efectuado con los mismos conceptos considerados para los notificadores tomando en cuenta que la labor de estos es de tipo especializada.

Cuando se inicia un trámite judicial el mismo se debe terminar con el pago de la deuda en su totalidad o con la declaración de insolvencia del deudor, codeudor y garantes.

#### **6.6.4. De la Dación en Pago**

- a. La Cooperativa podrá, de forma extraordinaria, y de acuerdo a la normativa emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, recibir como pago de créditos o de obligaciones constituidas a su favor bienes muebles, inmuebles, acciones o participaciones, entre otros, en dación en pago de obligaciones o por adjudicación judicial
- b. Todo bien mueble e inmueble, previo a ser recibido en dación en pago deberá sujetarse a un avalúo practicado por un perito valuador designado por el Consejo de Administración, de una terna de perito evaluadores previamente calificados por la Superintendencia.
- c. La Cooperativa registrará los bienes muebles, inmuebles y otros activos que reciba por dación en pago, al valor estipulado en el respectivo contrato de dación. Si en dicho contrato se prevé que el valor del bien entregado para extinguir la deuda es superior, las partes podrán acordar la restitución del saldo a favor del deudor.
- d. Para el caso de los bienes inmuebles, dicho valor será el que figure en el contrato de dación correspondiente, más los gastos generados en el proceso de dación. En todos los casos se contará con los criterios de valoración referidos en la presente norma
- e. Los activos recuperados por la Cooperativa en Dación de pago o a través de remate, deberán ser convertidos en activos líquidos siguiendo un procedimiento transparente ya sea a través de subasta o venta directa. Es indispensable la realización de un avalúo

técnico y la asignación de un precio de mercado que no reste los intereses de la cooperativa. Estos activos en ningún caso serán vendidos a ningún Directivo, miembro de Comisión o empleado, ni a parientes de estos, comprendidos dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

- f. Los bienes muebles e inmuebles, acciones o participaciones y otros activos recibidos en dación en pago o adjudicación judicial, que hubiere conservado la Cooperativa por más de un año deberán ser enajenados en subasta pública, de acuerdo a un procedimiento específico aprobado para el efecto.
- g. Si no pudiesen ser enajenados los bienes, la Cooperativa constituirá provisiones a razón de un doceavo (12vo) mensual del valor en libros, comenzando en el mes inmediato, posterior al del vencimiento del plazo. En todo caso no podrán mantener dichos bienes muebles, inmuebles, acciones o participaciones y otros activos, por un período que exceda de un (1) año adicional al plazo originalmente otorgado. Enajenado el bien, podrán revertirse las correspondientes provisiones constituidas.

#### **6.7. Del Castigo de las Operaciones de Crédito**

- a. La Cooperativa castigará contablemente todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación irrecuperable que mantenga en favor de la entidad con calificación E, que se encuentre provisionada en un 100% de su valor registrado en libros y se hayan efectuado las acciones necesarias para su recuperación, debiendo reportarlas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en los formatos que establezca para el efecto; la que comunicará del particular al Servicio de Rentas Internas.
- b. Las obligaciones a favor de la entidad que hubieren permanecido vencidas por un período de más de tres años serán castigadas inmediatamente.
- c. Las operaciones reestructuradas que hayan incumplido el pago de por lo menos tres (3) cuotas serán declaradas de plazo vencido, provisionadas en el 100% y castigadas.
- d. No se podrá castigar las operaciones que hayan sido declaradas como vinculadas.

- e. La Cooperativa hará constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen, el valor de un dólar de los Estados Unidos de América (USD 1) por cada obligación, a favor de la entidad, que hubiera sido castigada. El valor castigado se registrará en las correspondientes cuentas de orden.
- f. El valor de recuperación generado de dicho castigo, se contabilizará como un ingreso extraordinario dentro de la cuenta de recuperaciones.
- g. El castigo de las obligaciones no exime a las entidades el ejercicio de acciones extrajudiciales y judiciales para la recuperación de las acreencias.
- h. Todas las obligaciones castigadas deberán registrarse con categoría de riesgo "E".

#### **6.8. De las Condonaciones**

- a. Para operaciones de crédito castigadas y con el fin de cancelar toda la obligación del socio, podrán analizarse las propuestas de condonación de valores de mora hasta por un 50% y otros valores como intereses normales. Todas las propuestas serán analizadas y aprobadas únicamente por el Consejo de Administración. Pero en ningún caso se condonará capital.

### **7. Sigilo y Reserva**

Las operaciones de crédito de la Cooperativa, en lo que define la norma vigente, están sujetos a sigilo, por lo cual los directivos, funcionarios o empleados no podrán proporcionar información relativa de dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente. La Cooperativa dará acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes, a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

La Cooperativa podrá dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados ni parcializados, solo para fines estadísticos o de información. La

Cooperativa tiene la obligación de proporcionar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la información sobre las operaciones que determinadas por ésta, por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial. La Superintendencia proporcionará esta información a otras autoridades que por disposición legal expresa, previa determinación sobre su causa y fines, puedan requerirla, quienes también estarán sujetas al sigilo hasta que se utilice la información en los fines para los cuales se la requirió

## **8. Disposiciones Generales**

- Todas las dudas o lo no previsto en este reglamento, conocerá y resolverá en única y última instancia el Gerente General y el Consejo de Administración.
- Se deroga los manuales y resoluciones internas que se opongan al presente manual

El presente manual entrará en vigencia una vez que el Consejo de Administración lo apruebe.

Dado en.....

Presidente del Consejo de secretaria del Consejo de  
Administración

El presente manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, fue debatido y aprobado por el Consejo de Administración.

Secretaría del Consejo  
de Administración