



Ecuador – Septiembre 2017 - ISSN: 1696-8352

POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CANTÓN RIOBAMBA

Diego Patricio Vallejo Sánchez*
diego.vallejo@esPOCH.edu.ec

Mónica Isabel Izurieta Castelo**
monyizurieta2014@gmail.com

Yolanda Patricia Moncayo Sánchez***
pattymoncayo_s@yahoo.es

José Gabriel Pilaguano Mendoza ****
gabrielpilaguanom@gmail.com

Carmita Isabel Ajitimbay Muñoz*****
isa_belle82@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Diego Patricio Vallejo Sánchez, Mónica Isabel Izurieta Castelo, Yolanda Patricia Moncayo Sánchez, José Gabriel Pilaguano Mendoza y Carmita Isabel Ajitimbay Muñoz (2017): "Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Riobamba", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo primordial realizar un "Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo", para su desarrollo se utilizaron técnicas como: cuestionarios aplicados a los socios y empleados de la institución, análisis de los estados financieros y evaluación de la cartera de crédito, que permitieron la recopilación de información para conocer la situación financiera actual de las cooperativas y los diferentes escenarios en que se encuentra la entidad, por otra parte la cartera vencida nos llevó analizar los diferentes factores que inciden en la morosidad del crédito.

Posteriormente la finalidad que persigue elaborar políticas y estrategias, es dotar con una herramienta para solucionar los problemas operativos como el mal procedimiento en la concesión de créditos y seguimiento del mismo al interior de la institución, entorno que se visualiza en el alto índice de morosidad por parte de los socios.

Con lo mencionado anteriormente la institución necesita que se constituya una guía dirigida a la eficiencia del manejo administrativo, financiero y de servicio para de esta forma obtener una gestión efectiva en el control de los procesos hacia el otorgamiento de créditos y la recuperación de cartera con orientación a la sostenibilidad institucional, mediante la ejecución

de dichas políticas y estrategias se visualizará una gestión de cambio, un desarrollo técnico y profesional que permitirá a las cooperativas un crecimiento sostenido.

* Ingeniero de Empresas, Magister en Pequeñas y Medianas Empresas Mención Finanzas; Docente de la Unidad Educativa y Práctica Docente Nidia Jaramillo, Docente de la Escuela de Ingeniería en Finanzas, Ingeniería en Comercio Exterior, Ingeniería de Empresas, Ingeniería en Contabilidad Y Auditoría, y Docente de las extensiones del Coca en Orellana, Tena Napo y Macas Morona Santiago de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

** Ingeniera en Marketing; Magister en Gestión Empresarial; Docente de la ESPOCH-FADE-Escuelas Semipresencial; Dual; Finanzas y Comercio Exterior; Comercial y Marketing, Gestión de Transporte.

*** Ingeniera en marketing, Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos; 10 años de experiencia en el sector público y privado, en las áreas de: planificación, diseño y comercialización de productos turísticos, planes de desarrollo y ordenamiento territorial; Docente de las asignaturas de: Gestión Organizacional, Proyecto Integrador – Plan de Negocios, Marketing Estratégico, Introducción al Marketing, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**** Ingeniero de Empresas, Magister en Pequeñas y Medianas Empresas Mención finanzas, Docente de la ESPOCH durante 9 años. Docente en el área de emprendimientos y PYMES, Funcionario Público de la Empresa Municipal de Agua Potable de la ciudad de Riobamba. Concejal de la Ciudad de Riobamba periodo 2008 – 2009

***** Economista de profesión, magister en Gestión y Desarrollo Social, con varios años de experiencia en el sector privado y público, elaborando y ejecutando proyectos para mejorar el bienestar y calidad de vida de la población; Docente en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Finanzas y Comercio Exterior, en las asignaturas de: Fundamentos de Economía, Microeconomía, Macroeconomía y Finanzas Internacionales.

Palabras Claves: POLÍTICAS, ESTRATEGIAS, ANÁLISIS FINANCIERO, CRÉDITO.

Abstract

The main objective of this research is to design policies and strategies to minimize the delinquency rate in the Savings and Credit Cooperatives of the canton of Riobamba in the province of Chimborazo. Techniques such as: questionnaires applied to the partners and employees of the institution, analysis of the financial statements and evaluation of the credit portfolio, which enabled the collection of information to know the current financial situation of the cooperatives and the different scenarios in which the entity is located, on the other hand the portfolio Overdue led us to analyze the different factors that affect credit default.

Subsequently, the aim of policy and strategy is to provide a tool to solve operational problems such as the poor procedure in the granting of credits and follow-up of the same to the interior of the institution, an environment that is seen in the high delinquency rate for Part of the partners.

With the aforementioned, the institution needs to establish a guide aimed at the efficiency of the administrative, financial and service management so as to obtain an effective management in the control of the processes towards the granting of credits and the recovery of portfolio with orientation To institutional sustainability, through the implementation of these policies and strategies, a change management will be visualized, a technical and professional development that will allow the cooperatives a sustained growth.

Key Words: POLICIES, STRATEGIES, FINANCIAL ANALYSIS, CREDIT.

1.- Introducción

El país está atravesando actualmente una recesión económica que ha contribuido a que las cooperativas tengan problemas de liquidez, provocando a las mismas una desestabilización económica y financiera, situación que pone en riesgo su función en el mercado por el elevado índice de morosidad por parte de los socios.

Dentro de los reportes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Riobamba, demuestra un alto índice de morosidad que es provocado por un inadecuado otorgamiento de créditos ineficientes e ineficaces, lo cual ha generado una falta de liquidez.

Por otra parte, la falta de un proceso de concesión de créditos ha permitido que no exista una evaluación correcta al sujeto de crédito, ni un seguimiento oportuno del mismo lo que ha ocasionado una amplia cartera vencida.

Este inadecuado otorgamiento de créditos ha contribuido a un crecimiento de la cartera vencida de los porcentajes que han sobrepasado el riesgo normal permitido, por lo cual se ha visto en la necesidad de buscar correctivos para mantener una cartera sana.

Por lo que es necesario implementar políticas que le permita a la institución mejorar sus procesos al otorgar un crédito, y a la vez plantear estrategias que ayuden a la cooperativa a cumplir con sus objetivos.

2.- Desarrollo

El crédito

Origen del crédito

Podemos afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especie, y fue hasta la aparición y empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada. Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, la pena de muerte y su venta como esclavo. Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros. Éstos actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban de pagar las deudas de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamo. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad. (Del Valle, 2008, p.7)

Ventajas del crédito

En la actualidad, el crédito es importante y su utilización tiene los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de venta
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.

- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios. (Del Valle, 2008, p.8)

Desventajas del uso del crédito.

“La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación” (Del Valle, 2008, p.8).

Diversos enfoques de la función de crédito.

La función de crédito como proceso administrativo

La función de crédito es en sí misma un proceso administrativo, con las fases, elementos y etapas que lo integran:

Fase mecánica. - construcción o estructuración.

- Previsión. Investigar y evaluar las condiciones futuras que se encontrarán.

- a) Objetivos
- b) Investigaciones
- c) Cursos alternativos de acción

- Planeación. Establecer el curso de acción a seguir.

- a) Políticas
- b) Procedimientos
- c) Programas
- d) Presupuestos
- e) Pronósticos

- Organización. Establecer la estructura técnica

- a) Funciones
- b) Jerarquías
- c) Obligaciones. (Del Valle, 2008, p.8)

Fase dinámica. - de lo constructivo a lo operativo.

- Integración. Otorgar los medios necesarios a la organización.

- a) Selección
- b) Introducción
- c) Desarrollo

d) Integración

- Dirección. Impulso, coordinación y vigilancia de las acciones.

- a) Autoridad o mando

- b) Comunicación

- c) Supervisión

- Control. Implantación de sistemas que midan y corrijan deficiencias.

- a) Establecimiento de normas

- b) Operación de los controles

- c) Interpretación de resultados. (Del Valle, 2008, p.9)

Las C'S del crédito

Todo gerente de crédito deberá de considerar éstas C's del crédito ya que cualquier solicitante debe ser valuado según su carácter, su capacidad para operar el negocio y pagar a quien le otorgó el crédito, el capital que ha invertido en su negocio o que utilizará para pagarle al acreedor, qué cobertura tiene para compensar las posibles pérdidas y con qué recursos financieros cuenta para poder pagar sus cuentas. (Del Valle, 2008, p.12)

Carácter

Comprende el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda. El carácter es uno de los determinantes más importantes respecto que un cliente haya de pagarle a un proveedor o un deudor le haya de pagar a un banco. El carácter es una disposición o decisión honesta de pagar. Si un deudor se siente moralmente obligado a pagar hará todo lo posible por pagar. El carácter de un individuo es el agregado de las cualidades morales y mentales que lo identifican. El carácter se convierte en crediticio cuando estas cualidades se combinan para hacer a alguien consciente de sus compromisos de crédito y deudas. El juicio del carácter debe basarse en pruebas. Una de las mejores pruebas es un prolongado y consistente historial de pago en los créditos. El deudor que tiene antecedentes de crédito bien establecidos por razones de carácter rara vez se desvía de su pauta de pago. La prueba de un historial de pagos por lo común se obtiene directamente con otros acreedores, o bien de una organización intermedia. Otras pruebas pueden buscarse en los puestos de confianza que un individuo haya desempeñado, la estabilidad en su residencia, en su trabajo y sus relaciones profesionales o comerciales, la extensión y naturaleza de su educación y desarrollo cultural, así como en la integridad que revele en una entrevista personal. (Del Valle, 2008, p.12).

Capacidad

Capacidad en crédito significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante, la disposición de pago del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo. No siempre es fácil calcular la capacidad, ya que ésta comprende un sinnúmero de factores. La prueba más importante de capacidad son los ingresos, pero en ocasiones se les concede tanta importancia que los analistas descuidan otras pruebas. Los ingresos deben ser reconocidos como el productor de otros elementos que también significan capacidad: profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso, etc. (Del Valle, 2008, p.13)

Capital

Cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallaren. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda. El crédito no se puede extender con

base en la presunción de que el capital servirá como medio de pago, ya que recurrir a él significa, por lo general, el fin de la relación comercial. El crédito se otorga al tener la seguridad de que los pagos del deudor se harán normalmente, con la posibilidad de efectuar ventas ulteriores al mismo cliente.

El capital de los negocios establecidos normalmente se puede determinar a partir de sus estados financieros, cuando los activos están equilibrados contra los pasivos. Para calcular con acierto el capital, debe considerarse su valor en el mercado, más que su valor en libros. (Del Valle, 2008, p.13)

Condiciones

Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones. Las fluctuaciones a corto y a largo plazo en los negocios deben tomarse en consideración al evaluar las condiciones. Un tipo determinado de empresas se apegan a un esquema más o menos definido de oscilación de prosperidad a depresión; otros pueden no ser previsibles. Las modificaciones políticas, así como las económicas, tienen una notoria influencia sobre los riesgos de crédito en general y sobre algunos de ellos en particular. Los cambios en la legislación y en las actitudes administrativas pueden acentuar el riesgo. Las condiciones de competencia en una industria también afectan la evaluación de los riesgos de crédito; menos importante es la condición del mercado monetario: la facilidad o dificultad de obtener fondos, las tasas de interés y la demanda de crédito. (Del Valle, 2008, p.14)

Colateral

“Se refiere a los recursos financieros y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posea una compañía y que le servirán para pagar sus cuentas” (Del Valle, 2008).

Cobertura

Se refiere al seguro que posee una Empresa para compensar posibles pérdidas. Cuando se trata de una cobertura apropiada de seguro se constituye una buena política de administración y es un factor importante para decidir si el crédito debe otorgarse. (Del Valle, 2008, p.14)

Políticas de crédito

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de éstas. En ocasiones se confunde a las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa; de tal manera que, mientras las reglas son estrictas, las políticas son flexibles.

Las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito. (Del Valle, 2008, p.37)

Importancia

Las políticas según son imprescindibles para el éxito del plan, dado que:

- Facilitan la delegación de autoridad
- Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones

- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados.
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones
- Indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones
- Facilitan la inducción del nuevo personal. (Del Valle, 2008, p.38)

Políticas, objetivos y toma de decisiones

En el proceso de la toma de decisiones, las políticas de crédito se interpretan y aplican constantemente a situaciones concretas con ayuda de procedimientos específicos. Las políticas sirven de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas, pero nunca ofrecen una solución definitiva. Pueden presentar una variedad de soluciones, entre las cuales el ejecutivo de crédito tiene libertad para ejercitar su criterio. Las políticas de crédito de una compañía se extienden al punto de ser aplicables a la mayoría de las situaciones presentadas en un largo periodo.

Las políticas también tienen como propósito el aplicarse a situaciones recurrentes. No todas las decisiones que se esperan de un ejecutivo de crédito caerán dentro del área de la política existente. Algunas decisiones se referirán a situaciones que no se espera se presenten en forma recurrente; otras pueden referirse a nuevos tipos de situaciones para las cuales deberá formularse una nueva política.

En la mayoría de las empresas, las decisiones no fundamentadas en una política quedan a cargo del jefe del departamento y las decisiones deben ser congruentes con la política general de la compañía y con sus objetivos.

A fin de que las políticas de crédito y cobranza sean más efectivas como guías generales para la toma de decisiones, deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana. Estos lineamientos pueden asumir diversas formas, y se les denomina comúnmente práctica, métodos, procedimientos, etc. Expresan en detalle la forma como el personal de crédito debe llevar a cabo la política del departamento correspondiente. (Del Valle, 2008, p.39)

Lineamientos para la formulación de las políticas

Para que una política sea operante y cumpla con su finalidad, debe:

- a) Establecerse por escrito y dársele validez
- b) Redactarse claramente y con precisión
- c) Darse a conocer a todos los niveles donde se va a interpretar y aplicar
- d) Coordinarse con las demás políticas
- e) Revisarse periódicamente
- f) Ser razonable y aplicable a la práctica
- g) Estar acorde con los objetivos de la empresa
- h) Debe ser estable en su formulación
- i) Ser flexible. (Del Valle, 2008, p.39)

Cómo formular una política de crédito

El proceso para formular una política de crédito es:

1. Establecer los objetivos
2. Analizar cuidadosamente el marco en el cual deberá operar la política de crédito durante el periodo de gestión.
3. Formulación de la política de crédito. (Del Valle, 2008, p.39)

Cómo desarrollar una política de crédito y cobranza

Puesto que las políticas de crédito y cobranza afectan a la empresa en su conjunto, deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el más alto nivel gerencial. En ocasiones la responsabilidad de su formulación recaerá en la alta gerencia; pero con mayor frecuencia serán el gerente de crédito y su personal los que desempeñen un papel activo en la determinación de las políticas, debiendo también intervenir y ser consultados los jefes de otros departamentos afectados (ventas, finanzas, etc.). Las políticas de crédito y cobranza serán llevadas a la práctica con mayor efectividad cuando todos aquellos que se ven directamente afectados participen en su determinación. (Del Valle, 2008, p.40)

Condiciones que influyen para adoptar una política liberal de crédito

Este tipo de política debe aplicarse cuando:

- La posición de caja y bancos de la empresa sea baja y tenga un pasivo alto que venza a corto plazo (90 a 60 días).
- El inventario de la empresa sea anormalmente alto.
- El precio de las mercancías producidas descienda.
- Se trate de crear un mercado para nuevos productos.
- La utilidad bruta de cada artículo sea muy grande.
- En el tipo de industria se requieren gastos de mercadeo sustancialmente elevados.
- La empresa tenga altos volúmenes de producción, con una alta carga fabril, con la necesidad de mantener un alto volumen de ventas para evitar pérdidas (un punto de equilibrio alto).
- Solamente exista demanda y popularidad del producto por un tiempo determinado.
- El tipo de industria esté sujeto a cambios periódicos en el estilo o diseño de sus productos, y corra el riesgo de sufrir fuertes pérdidas en mercancías en existencia que se queden sin vender.
- Debido a adelantos técnicos o nuevos inventos, suceda que el producto resulte anticuado u obsoleto.
- La empresa se esté aproximando a su estación principal de ventas y su posición financiera no sea lo bastante fuerte para sostener el inventario que quede hasta la próxima temporada de ventas altas.
- La empresa pertenezca a un giro cuya gran competencia haga necesaria una política de crédito más liberal para obtener más clientes. (Del Valle, 2008, p.41)

Condiciones que influyen para adoptar una política de crédito restrictiva

Este tipo de política debe aplicarse cuando:

- La situación financiera de la empresa esté tan sobre extendida que le imposibilite asumir un riesgo promedio de crédito normal, y tenga que vender sólo a los clientes más fuertes y sólidos del mercado.
- El inventario esté a un nivel bajo por escasez de materias primas en el mercado.
- La demanda de los productos elaborados sea alta y no se pueda incrementar la producción para surtir los pedidos, a no ser en un largo periodo de tiempo.
- Al vender el producto con un pequeño margen de utilidad y ésta dependa de un buen volumen de ventas y una rotación rápida y constante del inventario, la política debe ser vender solamente a clientes seguros que acostumbren pagar a corto plazo.
- Cuando las condiciones económicas en general sean desfavorables.
- Las condiciones económicas en el giro estén en situación desfavorable y la posibilidad de pérdidas por cuentas malas sea grande.
- Se produzca un artículo de acuerdo con las especificaciones del cliente y no pueda ser vendido a otra persona.
- La orden de un cliente requiera diseños costosos, reparación, herramientas o más máquinas especiales o trabajos de ingeniería antes de que el artículo entre en fabricación.
- El producto elaborado tarde mucho en fabricarse.
- La empresa produzca maquinaria costosa o equipos permanentes de fábrica, que la política de crédito se incline a ser más conservadora. (Del Valle, 2008, p.42)

La política de crédito de una empresa es el resultado de la evaluación de numerosos factores, y no se modifica de pronto a causa de un solo cambio temporal de su situación. Una inteligente política de crédito está enmarcada por el propósito de conseguir o que a la larga sea más conveniente para la empresa, y no lo que sólo pueda ser de beneficio inmediato o temporal.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos. Las organizaciones deben establecer sus políticas de crédito de conformidad con sus características y requisitos específicos, así pues, el producto, las condiciones del mercado, los clientes potenciales y la estacionalidad influyen directamente en el tipo de política a adoptar. De tal suerte, tenemos políticas crediticias, conservadoras y liberales.

Las conservadoras se refieren aquellas en las que la organización ejerce un control estricto sobre el otorgamiento de los créditos, se minimizan al máximo los riesgos de incobrabilidad, son productos de lento movimiento, de valor alto, estacionales. (Del Valle, 2008, p.42)

Las políticas que convendrán incorporar las organizaciones deben basarse en lo siguiente:

Tiempo: Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes.

Plazos: Las políticas de plazo determinarán el plazo máximo que la organización está dispuesta a otorgar en contrato a un solicitante. Este plazo está delimitado por la temporalidad del producto, su vida útil, las condiciones del mercado, las condiciones de la tecnología y sus competidores. El plazo pactado deberá de ser honrado por ambas partes y se deberán de cobrar y/o realizar los pagos de manera respectiva los días pactados para cada plazo. Los pagos podrán ser de carácter semanal, quincenal, mensual durante el periodo de tiempo de exigibilidad del cobro. (Del Valle, 2008, p.43)

Los plazos máximos y mínimos se determinan sigilosamente en lo siguiente:

- a) Los plazos que den otras empresas similares.
- b) La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- c) Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.
- d) La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores. (Del Valle, 2008, p.43)

Intereses moratorios: Respecto a este renglón, también es conveniente establecer una política uniforme. Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrear problemas por conflictos con los clientes. Si la dirección lo estima conveniente, estos intereses moratorios sólo se cargarán en cuentas que han pasado al proceso judicial, ya que los intereses moratorios son intereses sobre intereses. (Del Valle, 2008, p.43)

Descuentos:

Por pronto pago. - El dinero tiene un costo; para obtenerlo con oportunidad, algunas veces tiene un costo mayor. Para establecer esta política, se debe fijar un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo de compra. Si la empresa está organizada para vender a crédito, debe hacer una evaluación del porcentaje de descuento que ofrece en operaciones de riguroso contado, con el fin de ver si realmente es atractivo para el cliente y productivo para la empresa. Esta política debe ser uniforme y rígida. Se trata de una ganancia que se da al cliente por permitir usar su dinero en tiempo, así que, si esto no es posible aun por causas ajenas al cliente, pero no imputables a la empresa, no se debe otorgar el descuento. (Del Valle, 2008, p.43)

Por volumen. -Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas. Generalmente representan utilidades mayores en cantidad, aunque se reduce el porcentaje de las mismas en relación con las ventas. En determinados artículos. -Estos descuentos se establecen para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda o que son de menor calidad. También pueden aplicarse a algunos artículos que son de consumo complementario y que sirven como gancho para que el cliente consuma otros artículos al mismo tiempo. (Del Valle, 2008, p.43)

Compra mínima. - El objetivo de la compañía es obtener utilidades; por ende, se debe pensar que en cada operación que se realice se incluya una utilidad. La facturación, el surtido, el manejo de cuentas, etc., representan gastos, por lo cual en muchos casos se establece una cantidad mínima de compra a crédito. (Del Valle, 2008, p.43)

Inventario de crédito. - El inventario de una empresa, al igual que sus cuentas por cobrar, representa una inversión significativa. La empresa debe determinar el nivel "óptimo" de inventarios que concilie estos objetivos. El administrador financiero no controla directamente las existencias y por ello, tiende sólo a participar indirectamente en el proceso de administración del inventario. (Del Valle, 2008, p.44)

Empresariedad y racionamiento del crédito

Cuando el acceso al crédito depende de la riqueza previa, el crecimiento de las microempresas se ve limitado por el valor de sus activos hipotecables. Quienes no tienen suficientes activos, aceptables como garantías, carecen del acceso al crédito necesario para llevar adelante proyectos productivos atractivos. Si, además, las tecnologías de crédito alternativas, intensivas en información e incentivos, son demasiado costosas, las restricciones a la empresariedad son todavía más limitantes. De aquí la necesidad urgente de encontrar nuevas maneras de reducir los costos del microcrédito.

Dadas buenas oportunidades productivas (lo que constituye una condición necesaria), ciertas pequeñas empresas y microempresas estarán limitadas en su capacidad para crecer por falta de acceso al crédito. Así, la falta de acceso a una gama más amplia de opciones financieras se convierte en una restricción potencial a la empresariedad y a la capacidad de los hogares-empresa del sector informal de llevar adelante proyectos productivos social y privadamente rentables. Esta falta de acceso a los servicios financieros se ve limitada por dos complicaciones adicionales. (p.34)

Primero, los acentuados problemas de información y de incentivos pueden causar imperfecciones en los mercados financieros y provocar el racionamiento del crédito.

Cuando esto ocurre, no todos los pequeños empresarios con voluntad y capacidad de pago suficiente podrán conseguir crédito en los montos necesarios para aprovechar plenamente sus oportunidades, a una tasa de interés razonable. Si prevalece el racionamiento, incluso aquellos que sí tienen acceso al crédito no necesariamente recibirán préstamos por todo el monto en que están dispuestos a endeudarse, a la tasa de interés que se es cobra, en vista de las oportunidades con que cuentan. Tampoco podrán obtener aumentos en el tamaño de sus préstamos con solo estar dispuestos a pagar una tasa de interés más alta. (González, Padro, & Miller, 2002, p.35)

Elementos de una tecnología de crédito exitosa

En la banca comercial y en otros intermediarios financieros formales, la desconfianza que acompaña a las promesas de pago de un préstamo se enfrenta con el requerimiento de información documentada acerca de la empresa y de garantías aceptables, porque son de fácil ejecución. Todo esto implica costos elevados para el deudor. Estas exigencias usualmente no pueden ser superadas por muchas pequeñas empresas y microempresas, las que no disponen de la información requerida por los bancos ni pueden ofrecer garantías suficientes. Una tecnología de crédito apropiada para las microempresas debe reconocer estas limitaciones y debe tratar de adaptar el proceso del crédito a las condiciones propias de la clientela. (González, et al., 2002, p.112)

Las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

El Telégrafo (2013) en una entrevista con Hugo Jácome, superintendente de Economía Popular y Solidaria en el período 2012-2013, le preguntó lo siguiente:

¿Dónde aparecieron las primeras cooperativas en Ecuador?

Las primeras cooperativas y organizaciones con la figura de economía popular y solidaria surgieron especialmente en Guayaquil. Esto permitió que se consolidara un sector importante del país, que a través de estas formas de organización generó procesos de redistribución de la riqueza más importantes de los que se pueden producir por medio del sistema netamente privado o empresarial privado.

También manifestó Hugo Jácome que normativas amparan este sector.

La Constitución de la República de Montecristi de 2008 reconoce a la economía popular y solidaria como el tercer sector económico importante. Eso permite que cada vez se generen más políticas públicas y la institucionalidad para atenderlo. En 2011 se publicó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y en 2012 el Reglamento a la Ley. A través de estos dos cuerpos legales se armó el mecanismo institucional que permite varios elementos: la regulación, el control y el fomento del sector. (El Telégrafo, 2013)

Por otra parte el superintendente señaló qué entidades ejercen la regulación, control y fomento de este grupo económico.

Eso está armado a través de diferentes instancias: Existe el comité interinstitucional para el tema de las políticas; la junta de regulación y entes reguladores para los diferentes sectores de la economía popular y solidaria; y el ente de control que se constituyó en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). También hay dos instancias importantes: el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), que se encarga de fomentar estas organizaciones; y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), que da servicios financieros a través de las cooperativas de ahorro y crédito, es decir funciona como banca de segundo piso en el sector de la economía popular y solidaria. En este marco, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) estableció un proceso hasta la designación del superintendente para registrar las organizaciones que se enmarcan en este sector. (El Telégrafo, 2013)

Sobre la labor que realiza la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el superintendente manifestó lo siguiente:

Nosotros tenemos recién un año de funcionamiento y tuvimos un período ordenado de transición que implicó la transferencia de las cooperativas que eran supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), pero ahora las cooperativas están bajo nuestro control desde enero de este año. También tuvimos un proceso de transición desde el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), especialmente de la desaparecida Dirección Nacional de Cooperativas (DNC) donde había el mayor número de organizaciones. De la SBS nos pasaron 39 cooperativas, más una caja central, mientras que de la DNC se recibieron cerca de 3.750 expedientes administrativos, que implica cerca de 18 millones de documentos de archivos históricos. (El Telégrafo, 2013)

La SEPS está conformada por los siguientes elementos:

Este sector se mueve bajo otro tipo de principios, que son la solidaridad, reciprocidad, y una forma de trabajo asociativo y cooperativo que permite que los ingresos que generan las cooperativas sean redistribuidos mejor a las personas que constituyen estas entidades. Los principios que diferencian a las organizaciones de economía popular y solidaria son diferentes a los de un banco privado. Otro principio importante es el de la democracia, en la que cada uno de los socios tiene derecho a un voto, mientras que en el caso de un banco privado el accionista mayoritario es el que tiene más peso para tomar decisiones. Por lo general la banca privada tiene como fin fundamental la rentabilidad, el lucro y la ganancia, pero el objetivo de las

organizaciones de economía popular y solidaria es mejorar las condiciones económicas y sociales de las personas que forman parte de una cooperativa. (El Telégrafo, 2013)

En cuanto al número de cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) afirma que:

En la actualidad 732 cooperativas de ahorro y crédito forman parte el sector financiero popular y solidario, las cuales contribuyen con el desarrollo económico del país a través de las operaciones que realizan, especialmente en las zonas rurales, atendiendo a cerca de 5 millones de socios mediante las colocaciones de operaciones de crédito por USD 6.579 millones, así como la captación de depósitos por 6.999 millones. El 66% de las operaciones de microcrédito del país son gestionadas a través de cooperativas de ahorro y crédito.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), en cumplimiento del mandato legal de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, realiza supervisiones preventivas, correctivas e intensivas a las 732 cooperativas de ahorro y crédito que existen en el país, generando un proceso de retroalimentación permanente a las entidades que permita fortalecer su gestión y salud financiera. Solo cuando se detectan malos manejos o debilidades financieras que han afectado el patrimonio de la entidad, la Superintendencia se ve en la obligación de iniciar un proceso de liquidación forzosa para precautelar los derechos de los socios. Estos procesos han permitido sustentar 246 noticias de delitos, puestas oportunamente en conocimiento de la Fiscalía General del Estado, para que se realicen las investigaciones tendientes a que estos procesos no queden en la impunidad.

Adicionalmente, se han dictado 559 medidas cautelares, como: prohibiciones de salida del país, retención de valores en cuentas para varios miembros de consejos de administración de vigilancia y gerencias, órdenes de prisión preventiva, entre otras. En el caso de una liquidación forzosa, los depositantes de las cooperativas de ahorro y crédito están protegidos por el seguro de depósitos administrado por la Corporación de Seguros de Depósitos – COSEDE, el cual se activa inmediatamente después que la Superintendencia declara a una entidad en liquidación.

Aproximadamente el 97% de los depositantes de una cooperativa en liquidación recuperan sus ahorros de manera rápida a través de este seguro. El resto de depositantes deben esperar que en el proceso de liquidación se enajenen los activos que pertenecían a la cooperativa en liquidación (venta, subasta, dación en pago u oferta pública), a fin de recuperar sus depósitos no cubiertos por el seguro. Al respecto, los liquidadores proporcionan información respecto a cómo se procederá para la devolución de los depósitos de una cooperativa en liquidación, la cual es publicada en las oficinas de la entidad, indicándose la fecha en la cual se inicia el proceso de devolución de depósitos, la Cooperativa a través de la cual se pagará el seguro de depósitos y otros aspectos de interés para los socios. Finalmente, con el propósito de fortalecer el sector financiero popular y solidario, la Superintendencia ha aprobado 27 procesos de fusión con la participación activa de 57 entidades, beneficiando a más de 28.095 socios, localizados en las provincias de Azuay, Cañar, El Oro, Loja, Los Ríos, Manabí, Morona Santiago, Napo, Pastaza, Pichincha, Santa Elena, Tungurahua, Zamora Chinchipe y Cotopaxi. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria seguirá actuando en el marco de la ética, la transparencia y hasta donde sus atribuciones que le da la ley lo permiten, para impulsar todas las acciones posibles para que los causantes de las pérdidas económicas de quienes deciden invertir o ahorrar sus recursos en las cooperativas financieras, respondan por los perjuicios que pudieran ocasionar.

El superintendente de la SEPS ratificó qué:

En lo referente a normativa, manifestó, que se ha trabajado en una propuesta que permita una hoja de ruta clara para el fortalecimiento del sector en base a 4 objetivos: el fortalecimiento patrimonial de las cooperativas, el incremento de la gestión integral de riesgo, la gestión de riesgo de crédito y los cumplimientos de solvencia. Se refirió a la necesidad de una integración tecnológica creando redes, entidades de servicios auxiliares y canales no tradicionales, e instó a la creación de nuevos productos financieros que satisfagan las necesidades de los socios. Finalmente, sugirió la conveniencia, por parte del Estado, de adaptar el dinero electrónico a la

estructura de las cooperativas financieras. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Existe también una regulación para la Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador.

Para efectos de generar políticas y regulaciones específicas y diferenciadas, se dispone que la Superintendencia ubique a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados 1, 2, 3 y 4, de acuerdo al monto de los activos, número de socios y cantones en los que operan. Las cooperativas que estaban sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros se sitúan en el segmento 4. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012)

Para ubicar el segmento a cuál pertenecen las cooperativas de ahorro y crédito, se tomará en cuenta la Tabla 1.

Tabla 1: Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.

SEGMENTOS	ACTIVOS (USD)	CANTONES	SOCIOS
Segmento 1	0 – 250.000,00	1	más de 700
Segmento 1	0 – 1'100.000,00	1	hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	más de 700
Segmento 2	0 – 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 – 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o mas	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

Fuente:<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SegmentaciON.pdf/b36c828c-b3ca-4995-83a7-9521b0e63a43>

Elaborado: Los Autores

MARCO CONCEPTUAL

La Superintendencia de Bancos estable en su glosario de términos financieros los siguientes conceptos:

Alianzas estratégicas

“Convenio realizado entre dos o más entidades con la finalidad de ofrecer mayores beneficios a sus clientes” (Superintendencia de Bancos, 2008).

Capitalización de intereses

“Es agregar los intereses ganados sobre un capital, al monto total del mismo, al final de un período conocido como período de capitalización” (Superintendencia de Bancos, 2008).

Cargos asociados al crédito:

Según la Superintendencia de Bancos (2008) son los siguientes:

- Impuesto Único.
- Impuesto Solca.
- Seguros de desgravamen sobre monto de crédito.
- Seguros de hipotecas sobre valor de avalúo.

Cargos asociados a los créditos vencidos

Según la Superintendencia de Bancos (2008) sobre los montos vencidos y recuperados se cobran:

- Gastos de cobranza extrajudiciales.
- Gastos de cobranza judiciales Cartera de Créditos.
- Cada una de las distintas modalidades que puede tener un crédito otorgado por una institución financiera.

Comisiones por asesoramiento de créditos

Porcentaje diferenciado que cobran las instituciones financieras, de acuerdo con el monto del crédito o tipo de crédito por una sola vez, o un valor fijo determinado que se le adiciona a cada cuota del pago. Consulta: Requerimiento de información sobre determinados servicios específicos realizados por el cliente a través de los diversos canales: cajeros automáticos, internet - web, banca celular, oficina, etc. Por ejemplo, a través del cajero automático se puede conocer el saldo de la cuenta. (Superintendencia de Bancos ,2008)

Crédito

Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. // Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados. (Superintendencia de Bancos ,2008)

Eficiencia

“En economía, utilización eficaz de los recursos disponibles (minimizando su empleo), en la consecución de los objetivos planteados. Productividad. Realización de una actividad económica de forma que se minimicen los costos y se utilicen los recursos disponibles óptimamente”. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Encaje bancario

Es un porcentaje del dinero recibido por los bancos que debe ser mantenido en los bancos centrales. La proporción del encaje es fijado, normalmente, por el banco central de cada país y por la legislación vigente para fines de control del circulante en la economía y protección a los depositantes. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Encaje mencionado por las cooperativas

“Monto que debe mantener el depositante para la obtención de un crédito y durante la vigencia del mismo”. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Gastos de cobranza

“Aquellos en que incurre una entidad financiera para la recuperación de un crédito”. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Microcrédito

Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente

verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Mora

“Tardanza en el cumplimiento del pago. El tiempo de dicha tardanza origina un interés por mora”. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Riesgo

En el ámbito financiero, se dice que una inversión tiene riesgo cuando existe la posibilidad de que el inversor no recupere los fondos que ha invertido en ella. Las inversiones con riesgo alto tendrán que proporcionar una mayor rentabilidad, para que al inversor le compense invertir en ellas. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Riesgo de liquidez

Posibilidad de que una institución enfrente una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que por ello, tenga la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, con un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Seguro de desgravamen sobre monto de crédito

Seguro que se contrata en operaciones de crédito para que, en caso de fallecimiento del titular, la obligación sea cancelada por este mecanismo. Generalmente, el costo de este seguro se fija en puntos porcentuales que se adicionan a la tasa de interés activa. En la práctica el seguro de desgravamen se aplica a créditos concedidos a personas naturales. (Superintendencia de Bancos, 2008)

Cooperativa

Para Paul Lambert (1961), una cooperativa es:

“Es una empresa constituida y dirigida por una asociación de usuarios, que aplica en su seno la regla de la democracia y que tiende directamente al servicio tanto de sus miembros como el conjunto de la comunidad” (p.267).

Tecnología financiera

Una tecnología es el conjunto de acciones y de procedimientos necesarios para resolver los problemas de información, incentivos y cumplimiento de contratos enfrentados por los posibles participantes en una transacción financiera. Cualquier tecnología financiera requiere la utilización de insumos (capital físico, capital humano, información) costosos. El propósito de las innovaciones en tecnologías financieras es reducir estos costos y ampliar los ámbitos en que las transacciones pueden tener lugar. (González et al., 2002c, p.109)

3.- Análisis

En base a los datos obtenidos de las encuestas a la población investigada podemos concluir que la investigación es de suma importancia para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, con el sustento de preguntas claves como:

En la pregunta N°1, se interroga a los directivos y empleados si poseen las cooperativas actualmente políticas y estrategias sujetas a las necesidades de la institución, el 100% responden que no existen.

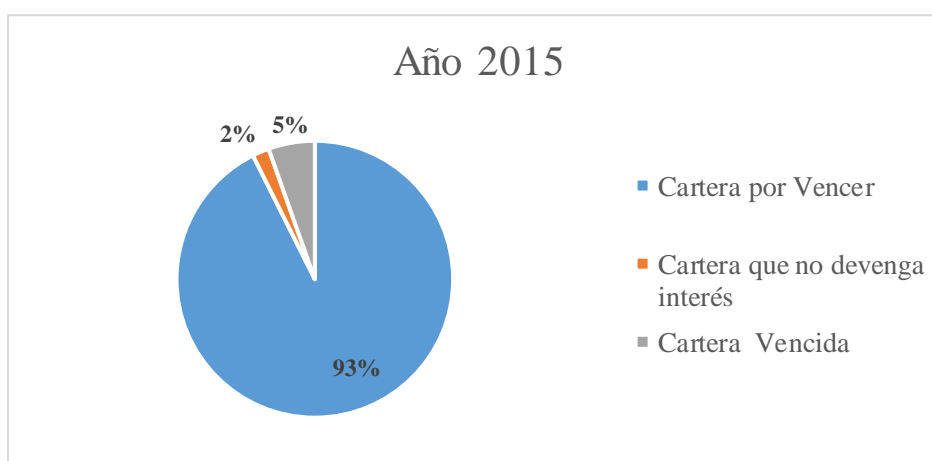
En la pregunta N° 10, el 100% de los directivos y empleados de la entidad, creen pertinente según su criterio que nuevas políticas y estrategias ayudará a controlar la morosidad de la institución.

En las demás preguntas se puede evidenciar que las cooperativas necesitan implementar acciones correctivas que permita mejorar la concesión de créditos y la gestión de cobranzas.

Mientras que en la encuesta a los socios me permitió sustentar la problemática de la investigación con la pregunta clave N°6 del porque no paga a tiempo, el 50,14% ratifica que, por falta de asesoramiento del oficial de crédito, lo cual evidencia el incorrecto procedimiento del otorgamiento del crédito, entorno que se visualiza en la cartera vencida.

Por lo tanto, el diseño de políticas y estrategias permitirá minimizar el índice de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Riobamba.

Gráfico 1: Composición de la cartera de créditos 2015.

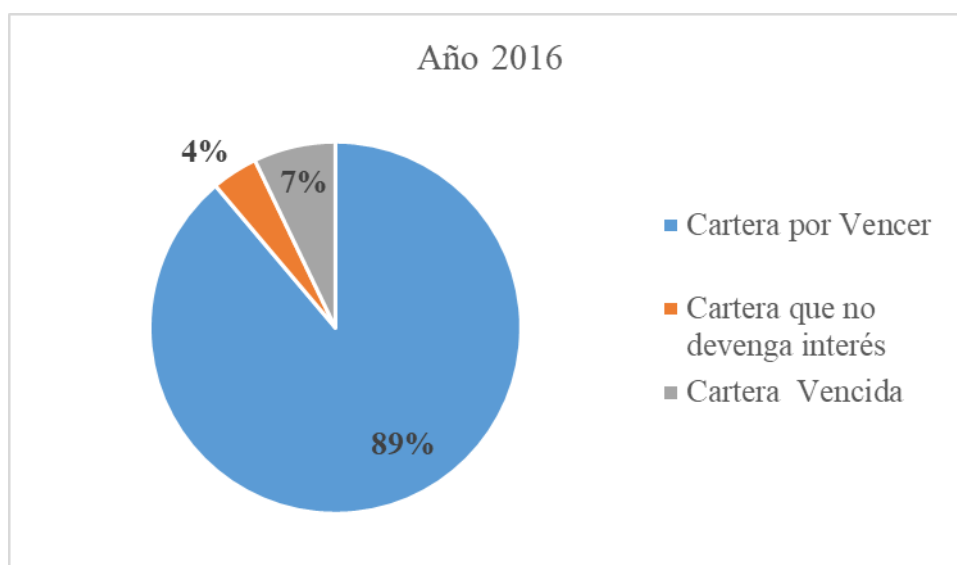


Fuente: SEPS

Elaborado por: Los Autores.

Análisis: En el 2015 la mayor parte de la cartera bruta de las cooperativas está conformada por un 93% de cartera por vencer, el 5% de una cartera vencida y un 2% de cartera que no devenga interés.

Gráfico 2: Composición de la cartera de créditos 2016.



Fuente: SEPS

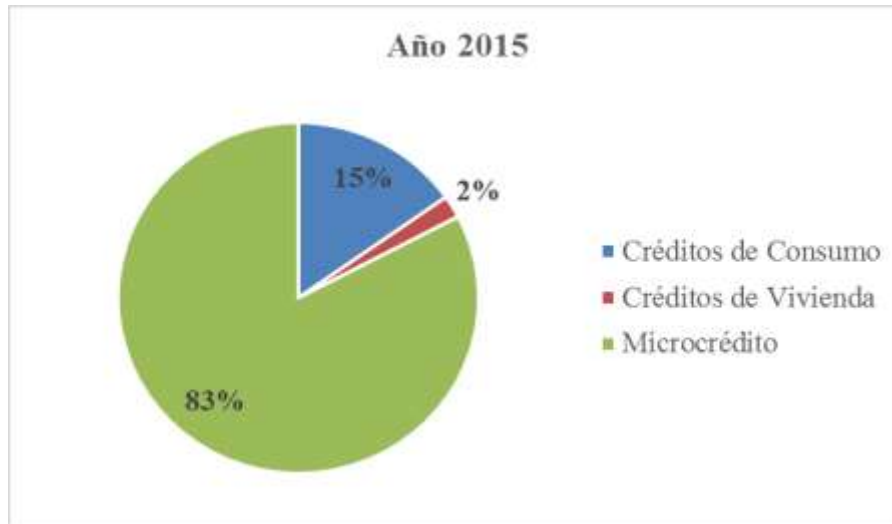
Elaborado por: Los Autores.

Análisis: En el 2016 la mayor parte de la cartera bruta de las cooperativas está conformada por un 89% de cartera por vencer, el 7% de una cartera vencida y un 4% de cartera que no devenga interés.

- **Cartera por Vencer**

En los períodos del 2015 al 2016 esta cartera ha disminuido significativamente.

Gráfico 3: Composición de la cartera por vencer 2015.

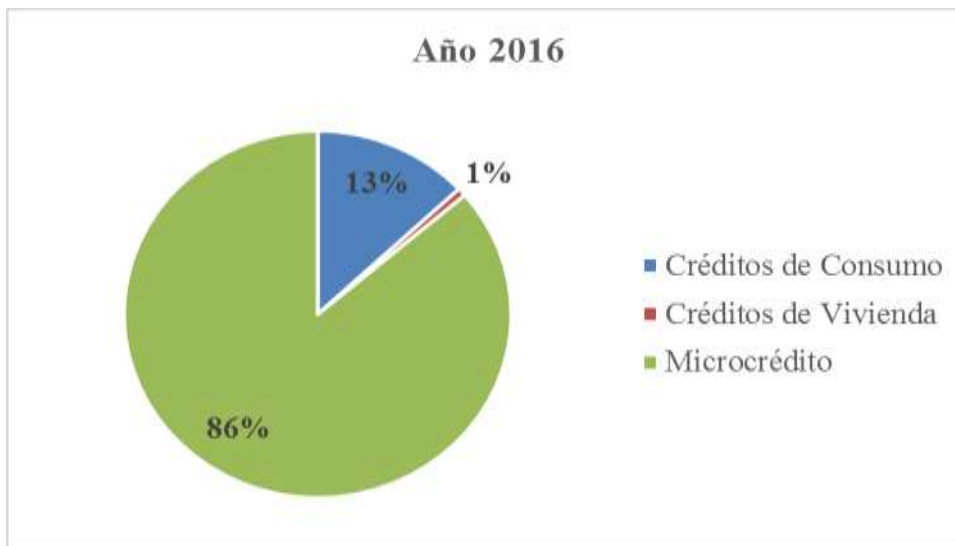


Fuente: SEPS

Elaborado por: Los Autores.

Análisis: En los datos expresados en el año 2015 la mayor parte de la cartera por vencer de las cooperativas está conformada por una sub clasificación: 83% de microcréditos, el 15% de créditos de vivienda y un 2% de créditos de vivienda.

Gráfico 4: Composición de la cartera por vencer 2016.



Fuente: SEPS

Elaborado por: Los Autores.

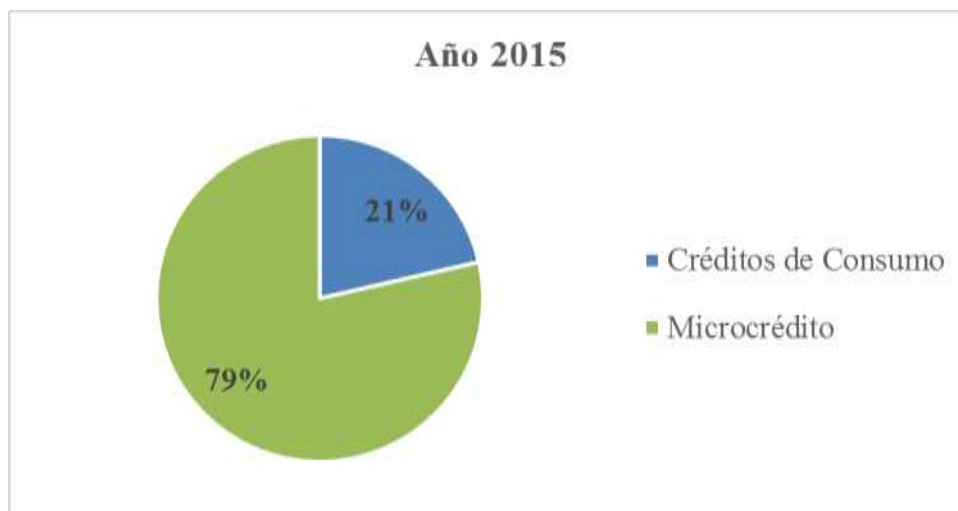
Análisis: En los datos expresados en el año 2016 la mayor parte de la cartera por vencer de la cooperativa está conformada por una sub clasificación: 86% de microcréditos, el 1% de créditos de vivienda y un 13% de créditos de consumo.

- **Cartera que no devenga interés.**

La cartera de crédito que no devenga interés en el 2016 su rubro incrementó; por lo tanto, se empieza a volver una cartera de mayor riesgo.

En los siguientes gráficos, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta “Cartera de Créditos que no devenga interés”.

Gráfico 5: Composición de la cartera que no devenga interés 2015.

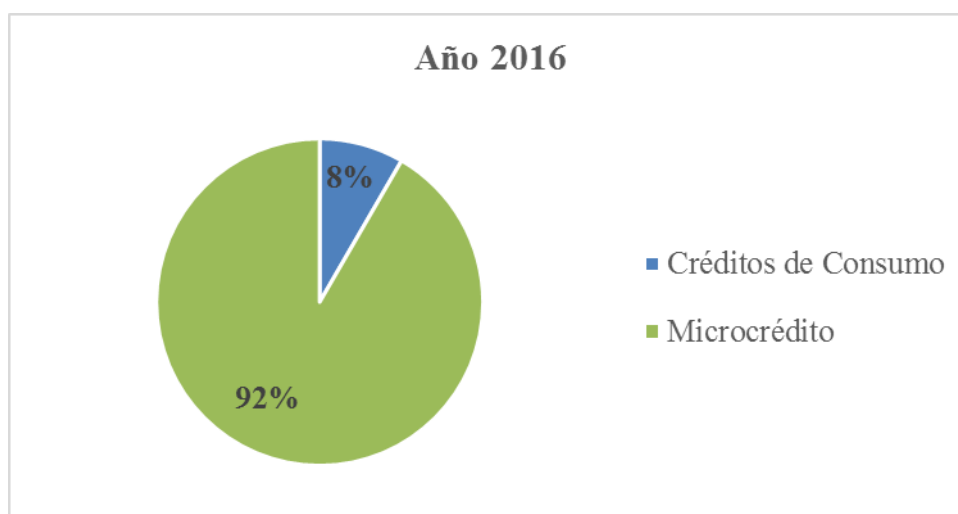


Fuente: SEPS

Elaborado por: Los Autores.

Análisis: En el 2015 la mayor parte de la cartera de créditos que no devengan intereses de la cooperativa está conformada por subcuentas: 79% de microcréditos y el 21% de créditos de consumo.

Gráfico 6: Composición de la cartera que no devenga interés 2016.



Fuente: SEPS

Elaborado por: Los Autores.

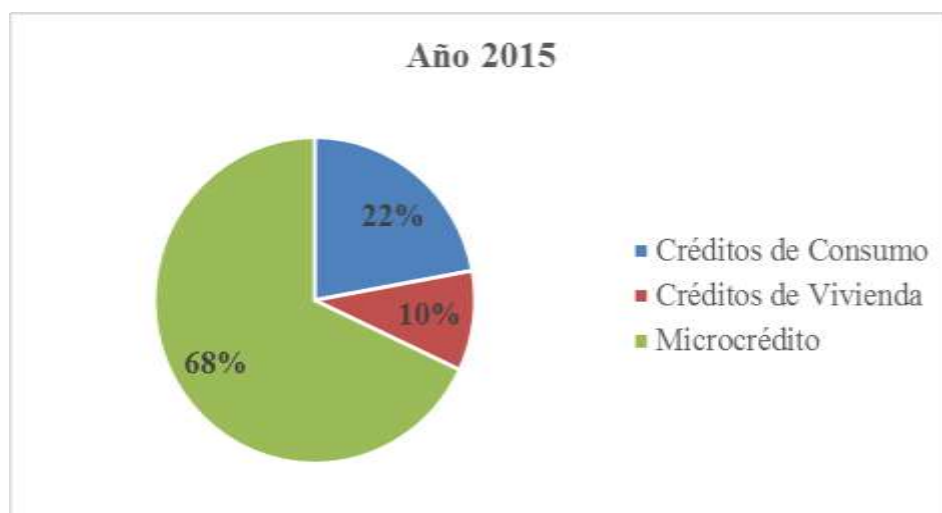
Análisis: En el 2016 la mayor parte de la cartera de créditos que no devengan intereses de la cooperativa está conformada por subcuentas: 92% de microcréditos y el 8% de créditos de consumo respectivamente.

- **Cartera vencida**

-

Esta cartera es la que se encuentra vencida en su pago, en este período sea elevado en comparación con los rubros anteriores del 2015

Gráfico 7: Composición de la cartera vencida 2015.

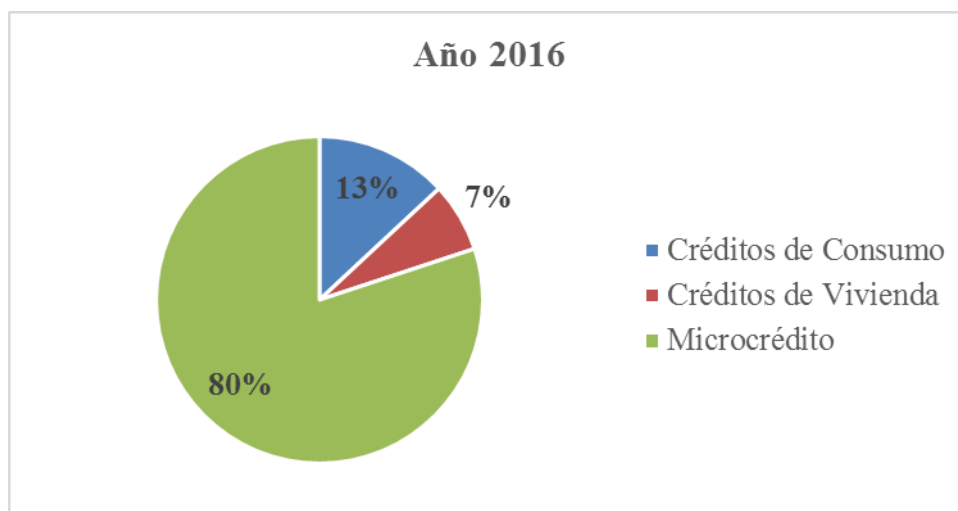


Fuente: SEPS

Elaborado por: Los Autores.

Análisis: En el 2016 la mayor parte de los créditos vencidos de la cooperativa está conformada por las siguientes subcuentas: 68% de microcréditos, el 22% de créditos de consumo y el 10% de créditos de vivienda respectivamente.

Gráfico 8: Composición de la cartera vencida 2016.



Fuente: SEPS

Elaborado por: Los Autores.

Análisis: En el 2016 la mayor parte de los créditos vencidos de la cooperativa está conformada por las siguientes subcuentas: 80% de microcréditos, el 13% de créditos de consumo y el 7% de créditos de vivienda respectivamente.

4.- Resultados

Estructura de Políticas

Tabla 2: Políticas para una adecuada gestión de crédito

a) Políticas Generales
<ul style="list-style-type: none">- Los créditos se otorgarán a personas naturales o jurídicas para actividades lícitas como establece la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- Realizar una gestión de crédito enfocada en principios éticos y morales conforme a las normas o parámetros establecidos en la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, con las resoluciones que se encuentren vigentes de aprobación en condiciones de plazo, monto, límites y garantías.- Predominar en la institución la ética profesional y la calidad del servicio, por efecto ningún directivo o empleado que no sea del Comité de Crédito interferirá en el trámite normal de los créditos de los socios.- Los créditos a los socios de la cooperativa podrán ser concedidos según su capacidad de pago.- Rechazar créditos a socios susceptibles al riesgo de incumplimiento.- Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa se basará en lo que establece el Banco Central del Ecuador y no podrán superar los máximos establecidos según corresponda cada segmento.- El Gerente y oficial de crédito evaluarán de forma periódica la recuperación de cartera.- Las políticas deberán estar disponibles para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
b) Políticas para otorgar un crédito.

- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito otorgan los siguientes créditos:

a) *Crédito de Consumo*: Créditos otorgados por la cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

b) *Crédito Inmobiliario*: Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

c) *Microcrédito*: Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista.

- Ofrecer un servicio y atención eficiente de calidad personalizada a los socios.

- Un socio que tenga relación personal o de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad con algún miembro del Comité de Crédito no podrá solicitar un crédito.

-El solicitante o socio debe entregar la información necesaria para la solicitud del crédito a la Cooperativa.

- Obtener la información financiera necesaria para el otorgamiento del crédito con la finalidad de justificar el préstamo.

- Mantener segura la información interna de las solicitudes de crédito en la cooperativa.

-Serán sujetos de crédito los que cumplen estrictamente con los requisitos establecidos por la cooperativa.

- Rechazar cualquier tipo de soborno, con el fin de priorizar la integridad de los directivos y empleados, haciendo prevalecer la razón de ser del servicio como un compromiso mas no como una obligación.

- Los créditos concedidos se basarán en una evaluación y análisis adecuado de la capacidad

de pago del socio, avalando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

-Los analistas de crédito deben usar las C's del Crédito para centrar su análisis en los aspectos principalmente de la solvencia de crédito de un solicitante. Estas técnicas realizan una evaluación de los candidatos a recibir crédito basado en las C's del crédito bien otorgado:

- 1) Carácter del solicitante de crédito,
- 2) Capacidad de pago,
- 3) Capital disponible como respaldo,
- 4) Colateral como garantía del préstamo y
- 5) Condiciones de la economía en general. (Ver Anexo 4)

- El oficial de crédito deberá enfocarse en su rol, ya que su análisis representará en gran medida una gestión de crédito efectiva.

- Los créditos solicitados por los directivos y empleados de la cooperativa se registrarán por el artículo 15 de la Resolución N°129 emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

- Realizar una rigurosa selección de los garantes con la finalidad de resguardar el crédito otorgado y a su vez tenga el suficiente soporte y respaldo.

- El garante del crédito debe contar como mínimo con la misma capacidad de pago de su garantizado porque representa un soporte para la recuperación del crédito otorgado.

Las garantías quirografarias serán devueltas a la cancelación total del crédito correspondiente.

- Las garantías prendarias deberán estar asegurados con la cobertura adecuada y cedido el endoso a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

- Las personas jurídicas que soliciten un crédito, siendo este el caso y con el fin de garantizar una cobertura eficiente y mitigar riesgos, se deberá tener en cuenta el nombramiento de su representante legal de la empresa que solicita el crédito.

- Comunicar al socio de la aprobación o negación del préstamo.

- Si el crédito es aprobado se procederá al desembolso, imprimiendo toda la documentación como son: la tabla de amortización, el orden de pago y su respectivo pagaré a favor de la cooperativa las mismas que deben estar firmadas por el solicitante, cónyuge y los

respectivos garantes.

- Para adquirir un nuevo crédito el socio deberá haber cancelado el 50% del capital original del crédito que tenga y demostrar suficiente capacidad de pago para solicitar otro.

c) Políticas de Cobranza

- Priorizar la gestión de recuperación de cartera efectiva de acuerdo a las necesidades actuales de las cooperativas.

- La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas al domicilio, evidenciado la gestión realizada.

- El notificador deberá realizar una visita de campo e informar al socio de su vencimiento de la cuota del crédito cada vez que este incumpla su pago.

- Si el caso fuera por haber caído en mora, esta gestión de cobranza se inicia cuando el socio incumple con el pago de sus obligaciones crediticias y se procederá de la siguiente manera:

a) Deberá aplicar diversos mecanismos de cobranza que son las llamadas telefónicas, visitas al domicilio del deudor o lugar de trabajo en primera instancia, cuando el crédito se encuentra vencido de 1 hasta 8 días. Si esta gestión no da resultado se visitará a los garantes.

b) Si el socio no hace caso omiso a las llamadas y visitas de aviso del incumplimiento de pago, se deberá realizar una primera notificación escrita por un plazo de 7 días y en caso de no cumplir se realizará la segunda notificación con copia a los garantes dando un plazo de 15 días, las mismas que no deben ser más de tres.

c) Si en efecto el socio sigue incumpliendo con el pago por más de 30 días, deberá pasar el pagaré al abogado de la cooperativa para que se realice el trámite judicial, con sus respectivos informes tanto al oficial de crédito como al gerente.

El gerente deberá estudiar el caso para proceder a realizar una cobranza judicial. Después de la aprobación del gerente se presentará el expediente del crédito del socio al abogado donde constará el contrato, pagaré, las notificaciones y cartas enviadas a socios y garantes. Por consiguiente, se establece la demanda judicial al socio, y se solicitará la ejecución de garantías y se procederá con el juicio.

Elaboración: Los Autores

Diseño de Estrategias

Tabla 3: Estrategias para mantener una adecuada gestión de crédito.

Estrategia N°1: Parámetros para el análisis y evaluación de un crédito.
<p>Para un correcto análisis y evaluación del crédito se deberá partir por lo principal que es la información necesaria del solicitante que respalde el préstamo. El solicitante requiere cumplir con las siguientes condiciones y requisitos para concederle un crédito:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ser socio de la cooperativa y sujeto de crédito.- Foto a color tamaño carnet.- Original y una copia a color de la cédula de identidad y papeleta de votación del solicitante, garante y cónyuges respectivamente.- Certificado de bienes del solicitante y/o garantes.- Solicitud de crédito, adjuntando todos los documentos de respaldo que menciona en la solicitud como: copia del rol de pagos si está en relación de dependencia, o detalle de los ingresos adjuntando copias y declaraciones SRI en caso de disponer negocios.- No ser garante de socios deudores con retraso en sus cuotas.- Disponer de uno o dos garantes solventes según el tipo y monto de crédito.-No estar en la central de riesgos. <p>El segundo paso es la evaluación del sujeto de crédito para otorgarle el monto del préstamo, esto se basará en los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los gastos e ingresos del socio y garante.- Capacidad de pago del solicitante y garante.- Historial crediticio- Destino del crédito <p>En tercera instancia el asesor de negocios comprobará la información del solicitante con una visita de campo, verificará las garantías y tendrá la obligación de realizar el seguimiento y gestiones de cobro correspondientes, hasta la recuperación del crédito.</p> <p>Será el rol fundamental del asesor de crédito hacia el socio, un oportuno y acertado asesoramiento del negocio para un eficiente uso del crédito y a su vez permita una adecuada gestión de cobranza.</p>

Responsable:	Oficial de crédito
Tiempo:	Se implementará de forma inmediata cada vez que se conceda un crédito
Los recursos a emplear son los siguientes:	
Recursos Humanos:	Jefe de crédito y asesor de negocios.
Recursos Tecnológicos:	Computador y documentos de respaldo de la información.
Financiamiento:	No se necesita financiamiento debido a que lo realizaremos con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.
Indicador de Seguimiento:	Indicador de Rentabilidad, específicamente el indicador de "Eficiencia Institucional en Colocación"
Responsable de Seguimiento:	Comité de crédito
Porcentaje de Cumplimiento:	Será un 100% para lograr mejores resultados.
Estrategia N°2: Definición de medidas para un seguimiento y recuperación de cartera.	
<p>El seguimiento del crédito es la parte principal de la recuperación de cartera ya que ayuda a controlar el cumplimiento de las obligaciones de pago y el eficiente uso del crédito desde el inicio hasta su terminación, contrarrestando los problemas de morosidad.</p> <p>Esta actividad implica dar un seguimiento personal del crédito, como el de visitar a los socios sin intención de presionar sino más bien de ver cómo va su inversión y poder asesorar al mismo tiempo.</p> <p>El seguimiento y recuperación de cartera se basará en lo siguiente como base principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esto será de responsabilidad exclusiva del asesor de negocio, quien deberá estar pendiente del cumplimiento de vencimientos de las cuotas. - Estar informado de la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados en el contrato. 	

- Inspeccionar los bienes hipotecados y la vigencia de sus valores.

- El oficial de crédito será responsable de la calidad de la cartera y será quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la cooperativa a fin de minimizar el índice de morosidad.

La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

Responsable:	Comité de Crédito
---------------------	-------------------

Tiempo:	Se implementará de forma inmediata cada vez que se otorgue un crédito, una visita mensual por lo menos.
----------------	---

Los recursos a emplear son los siguientes:

Recursos Humanos:	Jefe de crédito y sus delegados.
--------------------------	----------------------------------

Recursos Tecnológicos:	Computador y documentación necesaria de respaldo.
-------------------------------	---

Financiamiento:	No se necesita financiamiento debido a que lo realizaremos con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.
------------------------	---

Indicador de Seguimiento:	Indicadores llamados "Calidad de activos", conformado por los indicadores de morosidad ampliada, participación activos improductivos y participación de cartera de crédito.
----------------------------------	---

Responsable de Seguimiento:	Comité de crédito
------------------------------------	-------------------

Porcentaje de Cumplimiento:	Será un 100% para lograr mejores resultados.
------------------------------------	--

Estrategia N°3: Capacitación al personal de crédito.

Se debe priorizar al talento humano como pilar fundamental ya que se convierte en un importante factor para el éxito de la organización. Por tal motivo se debe inducir al personal que conforma el área de crédito los cuales tienen poco conocimiento y experiencia en

gestión de cobranzas lo que repercute crear una gestión efectiva en el control de los procesos de cobranza al igual que la colocación y recuperación de cartera, lo que ocasiona el índice de morosidad.

Por ello propongo que se realice una correcta inducción al personal nuevo que ingrese y al establecido en el área, en donde se les capacite sobre la aplicación de instructivos de crédito, manejo y creación de estrategias sujetas a las necesidades de la cooperativa, análisis del socio y evaluación, al igual que interpretación de estados financieros, metodologías de recuperación de cartera y lo que sea necesario para una adecuada gestión de crédito.

Por efecto se les capacitará constantemente a cerca de los cambios en los instructivos, y de más temas de interés donde existan falencias, como lo mencionado anteriormente.

Responsable:	Departamento de Recursos Humanos
Tiempo:	Se implementará de forma inmediata para actualizaciones de metodologías de crédito y recuperación de cartera a nuevo personal y al establecido de forma bimestral respectivamente.
Los recursos a emplear son los siguientes:	
Recursos Humanos:	Jefe de crédito y sus delegados.
Recursos Tecnológicos:	Computador e Infocus.
Financiamiento:	No se necesita financiamiento debido a que lo realizaremos con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.
Indicador de Seguimiento:	Indicador de Rentabilidad, específicamente el indicador de "Eficiencia Institucional en Colocación" y "Calidad de Activos"
Responsable de Seguimiento:	Jefe de Recursos Humanos.
Porcentaje de Cumplimiento:	Será un 100% para lograr mejores resultados.

Estrategia N°4: Fomentar y capacitar financieramente la “cultura de pago” al socio.

La mayoría de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito carecen de cultura de pago, por tal motivo se cree pertinente educar a los socios por medio de capacitaciones donde se enfatice el cumplimiento de sus obligaciones de manera puntual, de tal manera que obtengan ciertos beneficios como son la renovación inmediata de su préstamo, un posible aumento en el monto del préstamo siguiente, una buena calificación en la Central de Riesgos.

Responsable:	Gerente y Jefe de Crédito.
---------------------	----------------------------

Tiempo:	Se implementará de cada vez que se otorgue un crédito como parte de la formación del socio.
----------------	---

Los recursos a emplear son los siguientes:

Recursos Humanos:	Jefe de crédito y sus delegados.
--------------------------	----------------------------------

Recursos Tecnológicos:	Computador, proyector, hojas, esferos y sillas.
-------------------------------	---

Financiamiento:	Será financiado por la cooperativa como un servicio adicional gratuito que presta a los socios.
------------------------	---

Indicador de Seguimiento:	Se medirá mediante el indicador de morosidad.
----------------------------------	---

Responsable de Seguimiento:	Comité de Crédito
------------------------------------	-------------------

Porcentaje de Cumplimiento:	Será un 100% para lograr mejores resultados.
------------------------------------	--

Estrategia N°5: Creación de un plan de recuperación de cartera

Las actividades que se desarrollen en el marco de esta estrategia deberán alinearse en con las políticas establecidas anteriormente en la tabla N° 25 y bajo este esquema las actividades a desarrollarse son:

- Diseñar un plan de recuperación de cartera.

<ul style="list-style-type: none"> - Instruir continuamente al personal que labora en el Área. - Evaluar permanentemente las acciones ejecutadas por el Gerente, Comités de Crédito, y Comités de recuperación, con respecto al cumplimiento de las metas de recuperación de cartera. - Reestablecer el manual de procedimiento coactivo. - Valorar los resultados obtenidos por los Abogados. - Implantar mecanismos de estímulo para aquellos socios que cumplan con oportunidad en el pago de sus obligaciones. 	
Responsable:	Comité de Crédito y Analista de Riesgos.
Tiempo:	Se aplicará en el periodo que se traslade la cartera por vencer a cartera vencida que supere el nivel de riesgo A-3.
Los recursos a emplear son los siguientes:	
Recursos Humanos:	Gerente, Jefe de Crédito y Analista de Riesgos.
Recursos Tecnológicos:	Computadora y proyector.
Financiamiento:	No se necesita financiamiento debido a que se lo realizar con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.
Indicador de Seguimiento:	Se medirá con el Indicador de Rentabilidad, específicamente el indicador de "Eficiencia Institucional en Colocación" y también con los indicadores de "Calidad de Activos"
Responsable de Seguimiento:	Gerente y Comité de Crédito.
Porcentaje de Cumplimiento:	Será un 100% para lograr mejores resultados.
Estrategia N°6: Incentivos a los socios puntuales	

La institución podrá conceder renovaciones y ampliaciones de créditos cuando los socios hayan cancelado en forma puntual el 50% del capital del crédito inicialmente otorgado.

Lo que servirá para fomentar el cumplimiento puntual de los pagos como incentivo al socio, la misma que tendrá incidencia de manera positiva en la cooperativa.

Responsable:	Gerente y Oficial de Crédito
Tiempo:	Se aplicará cuando el solicitante requiera una renovación del crédito y si el mismo paga puntual su crédito.
Los recursos a emplear son los siguientes:	
Recursos Humanos:	Oficial de Crédito.
Recursos Tecnológicos:	Computador.
Financiamiento:	No se necesita financiamiento debido a que se lo realizará con los recursos con los que ya cuenta la cooperativa.
Indicador de Seguimiento:	Se medirá con índices de Rentabilidad y Solvencia.
Responsable de Seguimiento:	Comité de Crédito.
Porcentaje de Cumplimiento:	Será un 100% para lograr mejores resultados.

Elaboración: Los Autores

Tabla 4: Resumen de Estrategias

Nº	ESTRATEGIAS	ACCIONES	TIEMPO DE APLICACIÓN
1	Parámetros para el análisis y evaluación de un crédito.	<p>-Partir por lo principal que es la información necesaria del solicitante que respalde el préstamo.</p> <p>- El segundo paso es la evaluación del sujeto de crédito para otorgarle el monto del préstamo, esto se basará en los siguientes parámetros: los gastos e ingresos del socio y garante, capacidad de pago del solicitante y garante, historial creditico y destino del crédito.</p> <p>- En tercera instancia el asesor de negocios comprobará la información del solicitante con una visita de campo, verificará las garantías y tendrá la obligación de realizar el seguimiento y gestiones de cobro correspondientes, hasta la recuperación del crédito.</p>	Cada vez que se solicite un crédito por parte del socio.
2	Definición de medidas para un seguimiento y recuperación de cartera.	<p>El seguimiento y recuperación de cartera se basará en lo siguiente como base principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esto será de responsabilidad exclusiva del asesor de negocio. - Estar informado de la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados en el contrato. - Inspeccionar los bienes hipotecados y la vigencia de sus valores. - El oficial de crédito establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la cooperativa a fin de minimizar el índice de morosidad. 	El seguimiento y recuperación de cartera mínimo será una visita mensual.
3	Capacitación al personal de crédito.	Inducir al personal que conforma el área de crédito y al personal nuevo que ingrese a una capacitación sobre la aplicación de instructivos de crédito, manejo y creación de estrategias sujetas a las necesidades de la Cooperativa, análisis del socio y evaluación, al igual que interpretación de estados financieros, metodologías de recuperación de cartera y lo que sea necesario para una adecuada gestión de crédito. Por efecto se les capacitará constantemente a cerca de los cambios en los instructivos, y de más temas de interés donde existan falencias, como lo mencionado anteriormente.	Se realizará una capacitación bimestral al personal que conforma el área de crédito y cobranzas, además al personal nuevo que ingrese se lo capacitará al inicio respectivamente.

4	Fomentar y capacitar financieramente la “cultura de pago” al socio.	Educar a los socios sujetos de crédito por medio de capacitaciones donde se enfatice el cumplimiento de sus obligaciones de manera puntual, de tal manera que obtengan ciertos beneficios como son la renovación inmediata de su préstamo, un posible aumento en el monto del préstamo siguiente, una buena calificación en la Central de Riesgos.	Se aplicará cada vez que se conceda un crédito.
5	Creación de un plan de recuperación de cartera	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un plan de recuperación de cartera. - Instruir continuamente al personal que labora en el Área. - Evaluar permanentemente las acciones ejecutadas por el Gerente, Comités de Crédito, y Comités de recuperación, con respecto al cumplimiento de las metas de recuperación de cartera. - Reestablecer el manual de procedimiento coactivo. - Valorar los resultados obtenidos por los Abogados. - Implantar mecanismos de estímulo para aquellos socios que cumplan con oportunidad en el pago de sus obligaciones. 	Se aplicará al trasladar la cartera por vencer a cartera vencida cuando la categoría de riesgo sea superior a A-3.
6	Incentivos a los socios puntuales	La institución podrá conceder renovaciones y ampliaciones de créditos cuando los socios hayan cancelado en forma puntual el 50% del capital del crédito inicialmente otorgado.	Se realizará a los socios cada vez que cumplan con sus pagos puntuales.

Elaborado: Los Autores

5.- Conclusiones

- En las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Riobamba, el inadecuado otorgamiento de créditos ha contribuido al crecimiento de la cartera vencida, por lo que es necesario implementar políticas y estrategias sujetas a las necesidades de las instituciones para mejorar los procesos al otorgar créditos, cobranzas y a la vez permitirá una gestión efectiva de la recuperación de cartera reduciendo la morosidad notablemente.
- Los resultados de las encuestas realizadas a los directivos y empleados de las cooperativas establecieron pertinente diseñar nuevas políticas y estrategias que ayudarían a controlar la morosidad dentro de las instituciones, y la principal causa de este problema es la falta de análisis al sujeto de crédito, entorno que se visualiza en una amplia cartera vencida.
- El personal de crédito de las Cooperativas tiene poco conocimiento y experiencia por lo cual se evidencia que las concesiones de créditos han sido manejadas sin criterio de evaluación por la falta de análisis, factor que ha permitido el crecimiento del riesgo crediticio.
- Con lo mencionado anteriormente también no ha existido un eficiente seguimiento del crédito y la falta de asesoramiento al socio ha creado la necesidad de implementar acciones correctivas que permita mejorar la colocación de créditos y la gestión de cobranzas.
- El diseño de políticas y estrategias para minimizar la morosidad constituye una guía encaminada a la eficiencia del manejo administrativo, financiero y de servicio con la finalidad de crear una adecuada gestión crediticia en los procesos de concesión de créditos y la recuperación de cartera.

Bibliografía

- Caiza, C. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito "Pakarymuy" Ltda. agencia Pelileo*. (Tesis de Grado, UNIANDES) Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/971>
- Del Valle, E. (2008). Crédito y cobranzas. Universidad Nacional Autónoma de México, 01–75. Recuperado de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

- El Telégrafo. (04, Agosto 2013). Las cooperativas manejan cerca de \$6.000 millones en activos. *El Telégrafo*. Recuperado 17 Enero 2017, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/las-cooperativas-manejan-cerca-de-6-000-millones-en-activos>

- Flores, C. (2015). *Estrategias financieras para la cooperativa de ahorro y crédito "Unión El Ejido" en el cantón Cotacachi*. (Tesis de Grado, UNIANDES). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3291/1/TUICYA016-2016.pdf>

- González, C., Prado, F., & Miller, T. (2002). *El reto de las microfinanzas en América Latina: la visión actual*. (2a ed.). Caracas: CAF. Recuperado 22 Enero 2017, de <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/855>

- Lambert, P. (1961). *La Doctrina Cooperativa*. Buenos Aires: Ediciones Intercoop.

- Rosero, J. (2016). *Sistema de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito " Pablo Muños Vega " Ltda. Matriz Tulcán*. (Tesis de Grado, UNIANDES). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3912>

- Superintendencia de Bancos y Seguros. (27, Agosto 2014). *Capítulo II "Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros"*. Recuperado 20 Enero 2017, de http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2014/resol_JB-2014-3049.pdf.

- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (01, Noviembre 2008). *Glosario de Términos Financieros*. Recuperado 21 Enero 2017, de http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (29, Octubre 2012). *JR-STE-2012-003 Regulación para la Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Recuperado 17 Enero 2017, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SegmentaciON.pdf/b36c828c-b3ca-4995-83a7-9521b0e63a43>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (14, Diciembre 2015). *Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito*. Recuperado 17 Enero 2017, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (11, Noviembre 2016). *Mediante la supervisión de 732 cooperativas de ahorro y crédito la SEPS vela por la estabilidad del sistema económico financiero popular y solidario*. Recuperado 17 Enero 2017, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?mediante-la-supervision-de-732-cooperativas-de-ahorro-y-credito-la-seps-vela-por-la-estabilidad-del-sistema-economico-financiero-popular-y-solidario>