



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

“INDOAMÉRICA”

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

“VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COLOCACIÓN DE
OPERACIONES DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL”

Trabajo de Investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

Autor (a)

Álvaro Iván Gavilanes Estrella

Tutor (a) Ing. Jacqueline Peñaherrera Mg.

AMBATO – ECUADOR

2019

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Álvaro Iván Gavilanes Estrella, declaro ser autor del (la) (Monografía, Proyecto de Tesis, otros trabajos de titulación) titulado (a) “(Validación del procedimiento de colocación de operaciones de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional)”, como requisito para optar al grado de “(Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria)”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios de RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 26 del mes de enero de 2019, firmo conforme:

Autor: Álvaro Iván Gavilanes Estrella
Firma.....
Número de Cédula: 1803123916
Dirección: Ambato. Ciudadela Alborada
Correo Electrónico: aivangavilanes@yahoo.es
Teléfono: 0998005000

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Investigación “VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COLOCACIÓN DE OPERACIONES DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL”, presentado por Álvaro Iván Gavilanes Estrella, para optar por el Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 26 de enero del 2019

.....
Ing. Jacqueline Peñaherrera. Mg
CC. 18024567713
TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quién suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 26 de enero del 2019

.....
Álvaro Iván Gavilanes Estrella
CI 1803123916

APROBACIÓN TRIBUNAL

El Trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastada, sobre el tema: “VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COLOCACIÓN DE OPERACIONES DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL”, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 26 de enero del 2019

.....
Ing. Rolando Lara Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Lic. Lucía Flores Morejón
EXAMINADOR

.....
Ing. Jacqueline Peñaherrera Mg.
DIRECTOR DE TRABAJO

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis hijos y mi esposa por ser mi fuente de inspiración para que pueda culminar con mi carrera.

Iván

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad por haberme permitido formarme en ella, y en especial a mi tutora Ing. Jacqueline Peñaherrera por sus conocimientos, experiencia y guía para la culminación del trabajo de investigación.

Iván

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DIRECCIÓN DE POSGRADO	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
Árbol de Problemas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.....	6
Objetivos General.....	8
Objetivos Específicos.....	8

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Colocación de Operaciones Microcrédito.....	9
Operaciones y procedimientos de las instituciones financieras	14
Microcrédito	21
Estudio y análisis de procedimientos para la Colocación de Operaciones Microcrédito.....	22

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Paradigma y tipo de investigación	30
Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos	31
Resultados del diagnóstico de la situación actual	35
Resumen de las principales insuficiencias detectadas con la aplicación de los métodos	50

CAPÍTULO III

PRODUCTO/RESULTADO

Propuesta de solución al problema.....	51
Procedimiento de colocación de créditos contenidos en el manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.....	58
Evaluación de la propuesta	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Diferencias entre microcrédito y micro finanzas	24
Tabla N° 2: Operacionalización de la Variable: Procedimiento de colocación de operaciones de microcrédito	33
Tabla N° 3: Etapas del direccionamiento operativo.....	55
Tabla N° 4: Descripción Proceso para microcrédito.....	80
Tabla N° 5: Tiempo de respuesta de la operación de microcréditos.....	84
Tabla N° 6: Minimiza el nivel de riesgo en la otorgación de microcrédito	84
Tabla N° 7: Garantiza el control del nivel de morosidad.....	85
Tabla N° 8: Permite el cumplimiento de metas impuestas por la institución financiera.....	85
Tabla N° 9: Mejora el sistema de control interno la Cooperativa Policía Nacional	85
Tabla N° 10: Cuestionario de los procedimientos del micro crédito en la agencia Riobamba	87
Tabla N° 11: Cuestionario de los procedimientos del micro crédito en la agencia Latacunga	88
Tabla N° 12: Cuestionario de los procedimientos del micro crédito en la agencia Guaranda	89
Tabla N° 13: Cuestionario de los procedimientos del micro crédito en la agencia Puyo	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de problemas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional	6
Gráfico N° 2 Tipos de Créditos.....	19
Gráfico N° 3 Gestión operativa.....	36
Gráfico N° 4: Rendimiento financiero	37
Gráfico N° 5 Historial crediticio	38
Gráfico N° 6 Verifica a los solicitantes	39
Gráfico N° 7 Verifica referencias comerciales y personales	40
Gráfico N° 8 Ubicación.....	41
Gráfico N° 9 Evalúa endeudamiento	42
Gráfico N° 10 Balance General	43
Gráfico N° 11 Situación actual	44
Gráfico N° 12 Decisión crediticia.....	45
Gráfico N° 13 Otorgamiento del microcrédito	46
Gráfico N° 14 Operaciones comerciales	47
Gráfico N° 15 Crecimiento de los solicitantes.....	48
Gráfico N° 16 Recuperación de la cartera vencida	49
Gráfico N° 17 Necesidades de clientes	68
Gráfico N° 18 Microcrédito	69
Gráfico N° 19 Clientes satisfechos	69
Gráfico N° 20 Cobros	70
Gráfico N° 21 Mapa de procesos general	81
Gráfico N° 22 Flujo de procesos de concesión de Microcréditos actual	82
Gráfico N° 23 Flujo de procesos de concesión de Microcréditos propuesto	83

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA

TEMA: “VALIDACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COLOCACIÓN DE OPERACIONES DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL”

AUTOR: Álvaro Iván Gavilanes Estrella

TUTORA: Ing. Jacqueline Peñaherrera Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación propone la validación del procedimiento de colocación de operaciones de microcrédito, por lo tanto, se revisa de forma crítica la normativa y el marco conceptual como base del estudio. Revisión que se extiende a métodos y estrategias aplicados en este tipo de operaciones que para el caso de la Cooperativa de la Policía Nacional representa un producto de extremo interés desde que cambió su política de extender la atención a los familiares de los policías a nivel nacional. El problema diagnosticado se revela al momento de definir la forma de aplicar el producto financiero, pues se detecta que la instrumentación depende del gestor del crédito antes que de un procedimiento formal. Se emplea como técnica de investigación el análisis documental con el fin de analizar el comportamiento histórico del microcrédito. Además, un grupo focal con la particularidad de que esta técnica sirve para definir los mejores criterios, pero además se aplica para la validación final del procedimiento. Esto proporciona un valor agregado en la investigación que es aplicada pues soluciona un problema del contexto con una propuesta práctica fundamentada en los diferentes aportes que la ciencia hace en referencia a este aspecto. El procedimiento validado incluye criterios técnicos que son diferenciados y exclusivos para la institución de acuerdo a su naturaleza, normativa y visión estratégica.

DESCRIPTORES: Procesos, colocaciones, operaciones, microcrédito.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

THEME: “VALIDATION OF THE PROCEDURE FOR PLACING
MICROCREDIT OPERATIONS IN THE NATIONAL POLICE SAVINGS AND
CREDIT UNION”

AUTHOR: Álvaro Iván Gavilanes Estrella

TUTOR: Ing. Jacqueline Peñaherrera Mg.

ABSTRACT

The research proposes the validation of the microcredit operations placement procedure; therefore, the regulations and the conceptual framework are critically reviewed as the basis of the study. Review that extends to methods and strategies applied in this type of operations that for the case of the Cooperative of the National Police represents a product of extreme interest since it changed its policy offering attention to the families of the police at a national level. The problem diagnosed is revealed when defining the way to apply the financial product, since it is detected that the instrumentation depends on the credit manager rather than a formal procedure. It is used as a research technique the documentary analysis in order to analyze the historical behavior of the microcredit. In addition, a focus group with the particularity that this technique serves to define the best criteria but also applies to the final validation of the procedure. This provides an added value in the research that is applied because it solves a problem of the context with a practical proposal based on the different contributions that science makes in reference to this aspect. The validated procedure includes technical criteria that are differentiated and exclusive for the institution according to its nature, regulations and strategic vision.

KEYWORDS: Processes, placements, operations, microcredit.

INTRODUCCIÓN

El trabajo tiene como línea de investigación a la Asociatividad y Productividad y como sub línea Las Finanzas, por cuanto, se trata de la validación del Procedimiento de Colocación de Operaciones de Microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, desde el interior hasta la sociedad.

Los procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito en las cooperativas han permitido tener acceso al financiamiento, puesto que la economía nacional en el 2009 se vio influenciada por la crisis internacional, por cuanto se ha podido evidenciar la reducción de saldo sobre la balanza de pagos, así como también la pérdida de confianza en la economía, es por eso que dentro del marco financiero, existen relevantes datos acerca del sistema cooperativo, en el cual se registra que el marco legal destinado a la regulación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito consistía en un Texto Único Ordenado del Reglamento General a la Ley de Cooperativas, que permite estipular el funcionamiento solo para socios con características ocupacionales, laborales o profesionales (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013).

En la Sección octava de la Constitución Política del Ecuador (2008) se interpreta que el Sistema financiero podrá ejercerse con la autorización del Estado amparado por la ley con la finalidad de preservar los depósitos y atender los requerimientos financieros para la consecución de los objetivos y desarrollo del país; el mismo que se compone de sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público.

El Plan Toda una Vida el cual pretende incrementar el número de operaciones nuevas del segmento de microcrédito en relación al número total de nuevas

operaciones del Sistema Financiero Nacional del 10,34% a 11,44% a 2021 y los fondos estatales de apoyo para el desarrollo de los productos financieros (Plan Nacional de Desarrollo, 2017-2021). A partir de estas políticas macro, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (EPS) en su artículo 8 determina que la EPS está integrada por los sectores comunitarios, asociativos y Cooperativistas (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Es de vital importancia el manejo de eficientes políticas de crédito y el óptimo procedimiento sobre el estudio de los clientes, con la finalidad de categorizar el riesgo de no pago y excluir casos específicos de riesgo, debido a que un crédito mal administrado conducirá a mora o impago, afectando así al ciclo comercial cuyos participantes claves son la compañía y sus clientes; tomando en cuenta que la política de crédito se debe describir en el flujo de información y servicios requiriéndose de un plan detallado de la relación Compañía-Cliente y al final las cuentas y documentos por cobrar representan derecho a reclamar efectivo y otros bienes y servicios, como consecuencias de préstamos y créditos.

Por eso, las cooperativas mediante cada proceso no uniforme que realiza, no considera que la Junta Reguladora del Sistema Financiero Nacional ha propuesto ciertos requisitos necesarios para que un crédito sea catalogado como microcrédito, lo cual no puede ser medido, debido a que la entidad no cuenta con un procedimiento estructurado que refleje su ejecución sobre la verificación mencionada, lo cual afecta directamente en el capital que la empresa entrega, haciendo que la misma pierda rentabilidad al entregar créditos con una segmentación incorrecta.

El trabajo investigativo se justifica desde un contexto mundial, ya que las empresas indistintamente a sus fines deberían mantener una administración correcta de sus recursos, sobre todo los recursos financieros; así como, un diseño en el cual ayude a la mejora de gestión de la empresa en todos los ámbitos, y de esta manera lograr los objetivos planteados por cada una de las entidades, ya sean públicas o privadas.

A nivel mundial las cooperativas de ahorro y crédito se han especializado en la otorgación de microcréditos, puesto que ha beneficiado a aquellos sectores de bajos y medianos ingresos, mismos que han sido ubicados en las zonas rurales y urbanas, sobre todo porque esta gestión les ha permitido consolidarse como el producto estrella que les permite generar mayor ingresos financieros. Los préstamos que son utilizados para el uso comercial o personal, como también los depósitos, transferencias, pagos, entre otros, son servicios que prestan las cooperativas de ahorro y crédito, y que son de acceso para la mayoría de las economías familiares de los ecuatorianos.

Por consiguiente, se ha podido determinar que en el crecimiento de las micro finanzas se han identificado una amplia y no abastecida necesidad de microcréditos en los países de desarrollo, es por eso que ha sido importante las metodologías acordadas para tener que recuperar los micro préstamos, sobre todo que se pueda implementar los mejores servicios para las personas que poseen bajo recursos.

En el contexto latinoamericano, de acuerdo a lo expresado por Brito (2016), A lo largo del tiempo, en el primer periodo de la edad media no existían muchas posibilidades para quienes tenían dinero y con muy pocas oportunidades de usarlo, ya que en aquella época el dinero efectivo tenía muy poco lugar en la vida económica y se trataba de una economía de consumo en la cual cada villa o aldea se abastecía totalmente.

En Latinoamérica, según Durán (2010) en la Confederación Alemana de Cooperativas, menciona que estos procedimientos de operaciones referente al microcrédito tiene como finalidad el poder contribuir en la mejora del desempeño del sistema cooperativo de ahorro y crédito, para que de esta manera se pueda apoyar en el desarrollo de sus capacidades, para el cumplimiento eficiente de sus funciones, teniendo en cuenta que el financiamiento constituye un factor importante para las entidades financieras que se encuentran involucradas en las microfinanzas, en especial de las cooperativas de ahorro y crédito.

Es por eso, que los grupos económicos feudales de ese tiempo que tenían el poder del mercado, hacían pagar a los comerciantes derechos por transitar por sus

senderos en donde se dificultaba hacer las transacciones; el dinero se hacía escaso en diferentes lugares en el cual el comerciante tenía poco éxito con su mercancía, sin embargo, existían ferias que eran enormes, traficándose en ellas con productos al por mayor que procedían en todos los países.

En el Ecuador se busca consolidar el crecimiento económico a través de la equidad, tomando en cuenta la estabilidad financiera en los diferentes sectores, como es el privado popular y solidario, para (Mariño, Arregui, Guerrero, & Mora, 2014) se da mediante el fortalecimiento de la regulación y supervisión microprudencial, como es de institución en institución, ya que así las interacciones que se dan entre las entidades y los diferentes mercados financieros permitirán fortalecer su sector, beneficiando de esta forma la inclusión mediante el marco normativo de los microcréditos.

En el contexto ecuatoriano según Zurita (2016) el financiamiento tiene como destino, especialmente, actividades relacionadas con el comercio, servicios, emprendimientos agrícolas y pecuarios, por otro lado de acuerdo con el Superintendente encargado de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Kléver Mejía (2017) alrededor de 1,2 millones de iniciativas productivas en todo el país han sido financiadas por las cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo a la última información recopilada el sector cooperativo registra 6 millones de socios, los cuales colocan el 65% del microcrédito a escala nacional.

Finalmente, se determina que en la Cooperativa Policía Nacional, han existido diferentes factores que han influenciado en los procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito, lo que ha provocado que se pierda la eficiencia financiera, entre los cuales se determina que la entidad cuenta con parámetros inexactos para la realización de este tipo de operaciones, haciendo entonces que en varias ocasiones los recursos monetarios que poseen no sean aprovechados de forma correcta, afectando de esta forma el nivel de ingresos.

Por otro lado, no se ejecutan un estudios minuciosos respecto a los posibles clientes que optan por acceder a un crédito, por lo que algunas de estas instituciones crediticias tienen mal definidos sus procesos, provocando que el índice de

morosidad se eleve debido a que los socios no poseen los recursos necesarios para realizar la cancelación del crédito que obtuvieron.

En tal sentido, se determina que existe la necesidad de atender los problemas relacionados con los procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito, para mejorar sustancialmente la calificación, entrega y recuperación de los créditos, impulsando el cambio en las instituciones mediante el manejo eficiente de los procesos administrativos y financieros. En este sentido, se enfoca el problema científico en: ¿El procedimiento de microcrédito influye en la colocación eficiente en la Cooperativa Policía Nacional?

El problema propuesto se sustenta en que la cooperativa no cuenta con parámetros exactos para poder otorgar los microcréditos, lo que ocasiona un desaprovechamiento de recursos monetarios en la institución, afectando de esta manera su nivel de ingresos, también se determina un estudio generalizado de los futuros clientes, lo que ha provocado el incremento de la morosidad dentro de la entidad, por cuanto, no ha existido una verificación correcta sobre los requisitos previstos por el Sistema Financiero Nacional, determinando de esta manera que sus capitales invertidos no sean manejados correctamente, lo que afecta en su rentabilidad, es por eso que la cooperativa no cumple eficientemente con la operación de los microcréditos. Relacionando con lo descrito, se menciona a continuación el árbol de problemas (Gráfico No 1).

Árbol de Problemas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

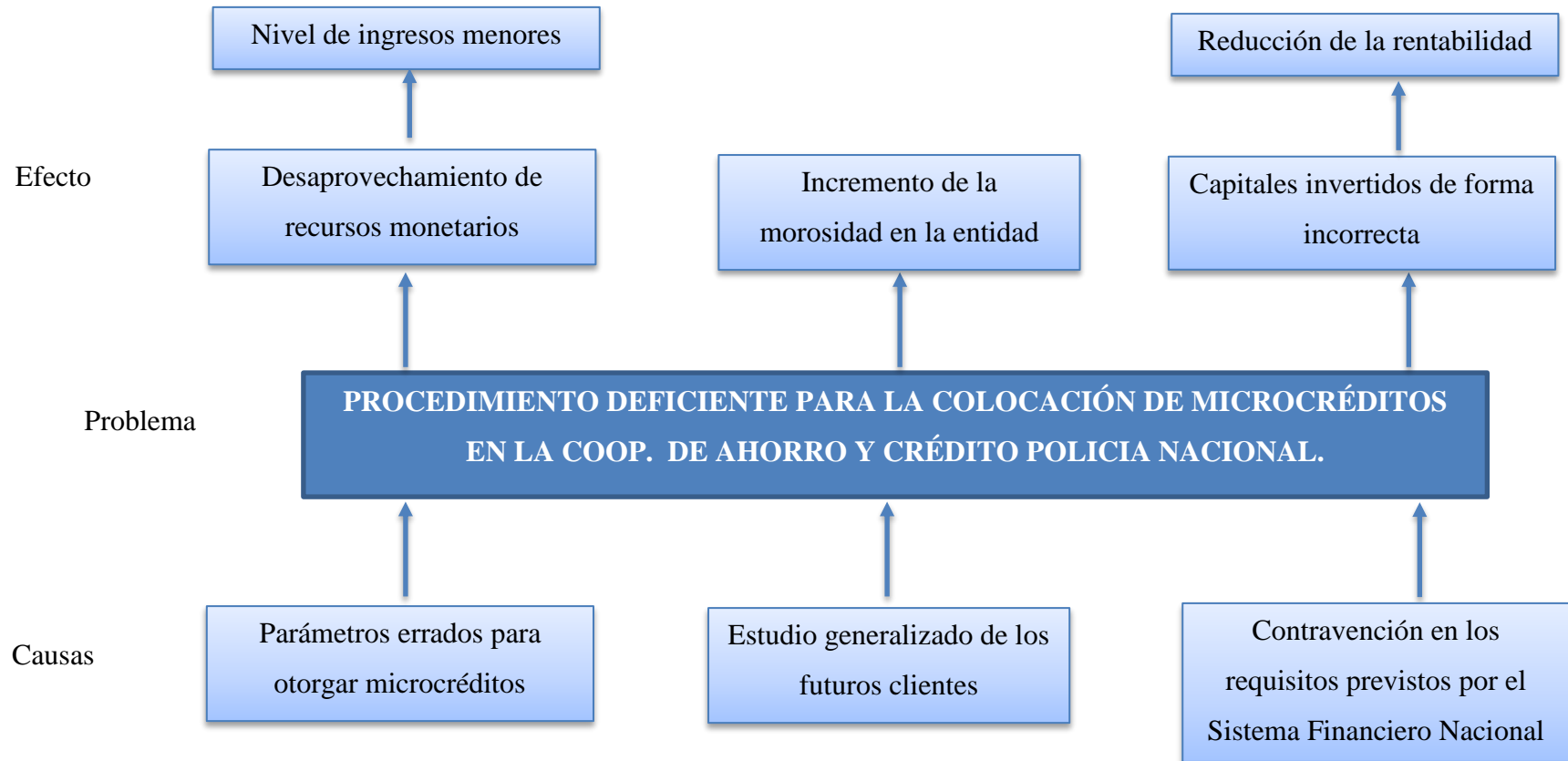


Gráfico N° 1 Árbol de problemas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

Fuente: elaboración propia

Además, el estudio permitirá alcanzar la meta propuesta que servirá como herramienta para el desarrollo empresarial de la cooperativa; la propuesta será de impacto para el avance económico que se logrará con el control interno de los créditos. Finalmente, el proyecto es factible y viable, ya que cuenta con el tiempo suficiente para desarrollar, además del acceso a fuentes de información y la posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación.

Su desarrollo conlleva a que los resultados puedan arrojarse correctamente, y son de gran ayuda para resolver el problema en la Cooperativa de la Policía Nacional, Agencia Ambato, que radica en la necesidad de evaluar los procesos de colocación de operaciones de microcrédito en la institución financiera.

Se denota que la existencia de un procedimiento específico a seguir permite una administración y control de los procesos administrativos financieros de crédito y sus actividades para el otorgamiento de los microcréditos, que se utilizará en el corto, mediano y largo plazo, y que facilitará conocer los resultados generados a través de los estados financieros; permitiendo, además, que pueda realizarse una evaluación de cumplimiento o seguimiento para definir posibles acciones correctivas.

En el país de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015), el organismo encargado de controlar el sector monetario y financiero, ha definido 10 formas de crédito que las instituciones financieras pueden ofrecer a sus socios o clientes, esta modalidad puede ser definida como el tipo de préstamo basado en conceder dinero a personas que tienen una idea de negocio viable pero que no disponen de avales y que, por tanto, son excluidas de los bancos tradicionales. Son préstamos de corta duración y cuantías no muy elevadas, consiste además en la provisión de una variedad de servicios financieros, tales como depósitos, préstamos y seguros destinados a invertir en microempresas, salud y educación, hacer frente a emergencias familiares o en saber organizar la producción y distribución de bienes (Acosta, 2015).

Después de haber mencionado estos problemas, es necesario que sean atendidos correctamente a través de la validación del procedimiento de colocación de

operaciones de microcrédito, con la finalidad de lograr mayor rentabilidad de la institución, en tal sentido, los objetivos de la investigación se establecen de la siguiente manera:

Objetivos General

Validar el procedimiento de colocación de operaciones de Microcrédito para incluirlo en el manual de procesos de la Cooperativa Policía Nacional.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito a partir del criterio de diversos autores.
- Validar los procedimientos actuales en el área de cartera para el mejoramiento de los controles en la concesión y recuperación del crédito.
- Proponer procedimientos de colocación de microcrédito para la Cooperativa Policía Nacional.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Colocación de Operaciones Microcrédito

Antecedentes al presente trabajo investigativo, los siguientes autores con sus estudios presentados y aprobados en distintos centros académicos de educación superior:

En la investigación realizado por Bernabé, Marinero y Murcia (2013) con el tema; “Diseño de procedimientos de control administrativo financiero para los proyectos de microcréditos que realizan las asociaciones y fundaciones sin fines de lucro en la Zona Paracentral, a desarrollarse de mayo 2012 a mayo 2013” y presentado en la Universidad de EL Salvador, establecieron que;

Dentro de las Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro, es indispensable que se cuente con herramientas de ofimática necesarias para llevar a cabo proyectos de financiamiento por medio de microcréditos dirigidos a la población más necesitada. Se debería estructurar procesos y procedimientos que respalden y garanticen la utilización adecuada de los recursos de manera equitativa y justa. (...) Las Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro, no están recuperando los microcréditos, siendo uno de los factores principales, no poseer procedimientos de control administrativo-financieros que los oriente para minimizar el riesgo de irrecuperabilidad y obtener mayor rendimiento. No poseen políticas y estrategias definidas para poder recuperar los microcréditos colocados, afectando el auto sostenimiento institucional y es una limitante para ampliar la cobertura de beneficiarios (pág. 63).

De esta investigación, queda claro la estructuración de procesos y lineamientos bien definidos, contribuyen para que se pueda realizar trámites financieros de manera adecuada, sin perjuicios; además que esto permitirá la colocación adecuada

de los microcréditos y su recuperación será inmediata reduciendo así el riesgo de pérdida.

Otra de las investigaciones que se ajusta a la situación de estudio, es la presentada por Correa (2017) con el tema de estudio; “elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la Compañía OTELO& FABELL”, presentado en la Facultad de Administración de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil; mostrando como resultados, que;

Mediante este manual, la empresa Otelos & Fabell, encontrará una forma, o método que podría resultar en el incremento de las cobranzas de la cartera vencida que maneja la empresa, disminuyendo los índices de morosidad. Si aplicamos los criterios y hacemos respetar los procesos dentro de este manual, todos se estarán comprometiendo al desarrollo de la institución, haciéndola más sólida y más fuerte económicamente (pág. 86).

Por lo tanto, se justifica el estudio basado en las conclusiones del autor Correa, ya que en este se demuestra, que los procesos debidamente estructurados de manera adecuada, reduce los índices de morosidad e incrementan la recuperación de cartera; por lo tanto, es una investigación que servirá de base científica para el estudio.

Por último, se cita a García y Tirapeç (2012) con su investigación; “Diseño de un manual específico de control interno para microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, agencia La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2010”, presentado en la Universidad Técnica de Cotopaxi; llegando a establecer;

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne Agencia La Maná no cuenta con un sistema de control interno claramente establecido el cual no permite un correcto desenvolvimiento de las actividades en el área de microcréditos de forma eficaz y eficiente porque no tiene un documento en el que conste la descripción de las funciones, tareas y responsabilidades que deben cumplir, además hay falta de inducción al puesto de trabajo y no se está realizando un correcto procedimiento para la concesión de microcréditos, esto evidencia que el personal no cumple con el perfil profesional para desenvolverse en esta área (pág. 58).

Entonces, se observa que, al no contar con un sistema adecuado para control interno, que bien pudiera ser un manual de procedimientos como herramienta para

este problema; las actividades de microcrédito no se desarrollan de manera adecuada; por lo tanto, existe un problema, que se solucionara con la adecuación de procedimientos, funciones y detalles de los procesos de microcrédito. Por ello, esta investigación también forma parte de los antecedentes, por que presenta el mismo problema evidenciado en la Cooperativa de La Policía Nacional.

Después de evidenciar algunos inherentes, también es necesario revisar los antecedentes históricos relacionados al estudios, partiendo que el microcrédito nace en el año de 1976, mediante un proyecto piloto que se dio por solucionar y resolver los problemas de nivel socioeconómico de un país, es desde ahí que se constituye como una metodología en cuanto más se tenga, más se podrá obtener, tomando en cuenta que la banca se apoya de garantías y avales, es por eso que desde ahí nace el otorgamiento de microcréditos a las personas de bajos recursos, con el fin de satisfacer las necesidades económicas.

Cepesiu fue creado en 1983, con el estatuto de una organización privada sin fines de lucro, en la ciudad de Guayaquil, mientras que miles de hombres y mujeres estaban iniciando su propio negocio para satisfacer las necesidades de su familia, enfrentado con un creciente desempleo; se trata de un fenómeno nuevo en ese momento, y más tarde se convirtió en una tendencia importante de la economía del país, el objetivo inicial era promover e instalar programas y proyectos de desarrollo de pequeñas unidades económicas en áreas rurales y urbanas, los primeros microcréditos se otorgaron a fines de los años ochenta, hoy en día Cepesiu ofrece un servicio completo a microempresarios que reciben asistencia técnica además de un microcrédito (Grupo de Área Equateur, 2010).

La crisis económica de fines de la década de 1990 afectó a Ecuador, es por eso que con la falta de fuentes de ingresos fijos, las comunidades ecuatorianas han comenzado a trabajar para encontrar fuentes alternativas de ingresos para los miembros de la comunidad, por lo tanto; aproximadamente el 40% de los ecuatorianos aún vive por debajo del umbral de la pobreza, esta oportunidad le brinda el alcance y la oportunidad de trabajar estrechamente a través de grupos y organizaciones de microcrédito, en temas de medios de subsistencia resultantes de

la pobreza aguda y vulnerables entre los miembros de la comunidad (Aprendizaje Experiencial Programas, 2010).

Con el pasar del tiempo y después de haber ayudado a personas de bajo recursos, empieza la revolución del mundo de las finanzas, en donde la entidad bancaria ha ido contribuyendo y estableciendo diferentes estrategias para mejorar la economía, así como también la exclusión financiera, tomando en cuenta a todo tipo de personas, por lo tanto, estas estrategias han sido dadas en beneficio de la sociedad y de la entidad financiera (García A. , 2007).

El sistema de microcréditos Grameen se basa en mejorar a las personas que carecen de bajo recursos, para que de esta forma puedan tener un mayor crecimiento y desarrollo personal, considerando que esta superación permite contribuir al desarrollo del sistema productivo (Yunus, 2006).

En el año 2002, el Banco Grameen pasa a ser de una entidad que otorga préstamos solo a los más pobres a una entidad que otorga micro seguros, así como pensiones, entre otros, concordando con (Marbán, 2007) los individuos no se ven afectados por incumplimiento de alguno de sus miembros, lo que hace que se logre de esta forma la satisfacción de la población, ya que se les otorga créditos flexibles y la facilidad de pago para que puedan cumplir eficientemente sus responsabilidades y obligaciones hacia la entidad financiera.

En el mundo globalizado, las micro finanzas han sido consideradas como un punto importante dentro de la economía de un sector, ya que se necesita estrategias para que estas mejoren, sobre todo que se implementen diversos manuales y diseños para ubicar a la organización en el mayor posicionamiento en la mente de los clientes, es por eso que la Conferencia Internacional sobre microcréditos mencionan que son programas de concesión referente a los pequeños créditos que se dan a los más necesitados, con la finalidad de que pueda poner en marcha un negocio, de esta forma poder generar mayores ingresos (Martínez, 2008).

El microcrédito ha sido considerado como una herramienta muy indispensable y eficaz que sirve para potenciar el desarrollo económico, centrándose en cada país,

cultura y las estrategias acordes para que los líderes de las distintas organizaciones puedan alcanzar mayores retos en lo financiero, tomando en cuenta que la gente de bajos recursos requieren de micro finanzas para poder resolver las causas y condiciones de la pobreza, teniendo acceso a la combinación coordinada de servicios de micro finanza y otros servicios de desarrollo.

Para Estrada (2015) menciona que pueden definirse como aquellas actividades propias de las instituciones bancarias que se originan con la colocación de transacciones en el mercado de valores, a través de préstamos o créditos, en sus distintas clases, la misma que se da tanto para personas naturales como jurídicas o a su vez sociedades, firmado a través de un contrato en donde se ha convenido cuotas y plazos de pago, en donde la entidad recupera su capital invertido recibiendo como renta ingresos por concepto de interés a un porcentaje regido por el Banco Central.

Las Operaciones de las Instituciones Financieras constituyen todas aquellas actividades que las instituciones financieras pueden efectuar como parte de sus funciones y su desarrollo frente a la sociedad, este conjunto puede ser categorizado en base a la naturaleza o a lo que representan para la entidad, clasificándolas entonces en activas y pasivas. Las operaciones Activas respecto a este tipo de operaciones, López (2013) manifiesta que son aquellas en las que el banco asume la posición de acreedor frente al cliente.

El estudio se basa en el procedimiento que permitirá el mejoramiento del sistema de control interno, el cual debe permitir un monitoreo eficaz de indicadores de crédito, para Rios (2010), el control es un componente importante en cualquier proceso, y como tal, no puede estar ausente en un modelo de gestión de cartera en latino medical, por lo que es necesario tener claro las definiciones más relevantes para su aplicación.

El sistema se lo conoce como el conjunto organizado de las partes que integran una estructura, regularmente interactuantes e interdependientes, que se concatenan para la consecución de un objetivo determinado, por lo tanto, el control es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los

objetivos de las otras fases que lo componen: planeación, organización, dirección y administración, estas se armonizan.

Operaciones y procedimientos de las instituciones financieras

Las operaciones y procedimientos juegan un papel muy fundamental para las entidades financieras, puesto que contribuyen al progreso de su sector, por tal razón, es relevante conocer su funcionamiento, con el fin de tener que optimizar su gestión, para ello, es necesario saber sobre las operaciones activas y las operaciones pasivas, para lograr un mejor resultado dentro de la institución.

Las operaciones activas según lo indica García (2018) son aquellas que comprenden las distintas modalidades de crédito, las mismas que pueden ser directas e indirectas, tomando en cuenta que los créditos directos son dados cuando el banco desembolsa el dinero al cliente y por lo general se cobra una tasa de interés, mientras que los créditos indirectos garantizan al cliente a través de un tercero y por lo tanto se cobra comisión.

Las operaciones pasivas son consideradas aquellos procedimientos en los que el banco va creando sus propios fondos, con el fin de ejecutar sus transacciones activas, estos procedimientos por lo general se las conoce como las diversas fuentes de financiamiento que tiene la entidad financiera, la misma que comprende la disponibilidad de recursos suficientes para financiar sus operaciones, como pueden ser mediante depósitos, obtención de préstamos o por emisión de instrumentos de deuda que son considerados los certificados de depósito (García A. , 2018).

Dentro de las operaciones y procedimientos de las instituciones financieras, se determina que las instituciones financieras no pueden otorgar créditos a cualquier persona porque hay un nivel de riesgo en el cual estas entidades están inmersos, según Cohen (2012) el riesgo está relacionado con la morosidad y hasta cierto punto con la incobrabilidad de las operaciones del crédito que han sido realizadas para poder reducir el nivel de riesgo, a lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se realiza un amplio y complejo análisis de varios aspectos y factores.

Una institución financiera se lo considera como un establecimiento que realiza transacciones financieras tales como inversiones, préstamos y depósitos, casi todos lidian con instituciones financieras regularmente, así como el depositar dinero hasta sacar préstamos e intercambiar divisas, debe hacerse a través de instituciones financieras, teniendo en cuenta las principales categorías y roles en el sistema financiero como son la determinación de un mercado objetivo, evaluación de crédito, evaluación de condiciones en que se otorgan, aprobación del mismo, documentación y desembolso, política de cobro, administración del crédito en referencia.

Todas las entidades legales que llevan a cabo operaciones bancarias como su negocio habitual se consideran instituciones de crédito, las mismas que están en la capacidad de ejecutar operaciones bancarias que incluyen el poder recibir depósitos de fondos del público en general, transacciones de crédito y proporcionar medios de pago a los clientes, sobre todo el poder administrar dichos medios de pago que se encuentran autorizadas para operar como bancos o instituciones financieras similares a bancos según lo menciona la Agencia Regional en apoyo de la emisión y gestión de valores públicos en la WAMU (National Conference IETD, 2017).

Dentro de las operaciones financieras las acciones permiten intercambiar o sustituir los capitales financieros por otros de distinto vencimiento, mediante la aplicación de una determinada ley financiera en un punto de referencia, por lo tanto, Mira (2016) menciona que este tipo de transacciones inicia con el otorgamiento de capital entre una persona o sociedad y una entidad financiera acordando su devolución tanto a un plazo, así como a una ratio de interés.

Los sistemas de soporte para inversores institucionales, así como los fondos de cobertura y principales gestores de activos, determinan si su presencia ha crecido junto con la explosión de capital que se vertió en los fondos de cobertura durante la última década, por lo tanto, los corredores principales negocian transacciones exóticas y productos complejos, a menudo determinando el valor de las posiciones, es por ello, que los profesionales de operaciones tienen la tarea de controlar la

garantía que publican los clientes, en función del valor que a veces fijan en estas posiciones (Financial Option, 2015).

Una colocación es la venta de valores a un pequeño número de inversores privados que se encuentran exentos del registro mediante la Comisión de Bolsa y Valores bajo la Regulación D, al igual que las anualidades fijas, por lo tanto, esta exención hace que una ubicación sea menos costosa para que una empresa recaude capital en comparación con una oferta pública, es por eso, que un prospecto formal no es necesario para una colocación privada, y los participantes en una colocación privada, ya que suelen ser grandes inversores sofisticados, como bancos de inversión, fondos de inversión y compañías de seguros (Paredes, 2018).

Las reglas de la SEC (Security and Exchange Commission) se encuentran destinadas a proteger a los inversores y garantizar la divulgación adecuada de la información al público, tomando en cuenta si las colocaciones privadas no siguen estas reglas, pueden entonces conllevar un mayor riesgo, por tal razón, los individuos y los bancos inversores que poseen un alto conocimiento financiero, así como altos patrimonios van participando adecuadamente en estas oportunidades, puesto que los inversores a menudo pueden obtener buenos retornos a través de sus colocaciones.

Políticas de crédito

Toda institución opta por tener una política de crédito, para poder manejar sus actividades de la manera correcta, para ello se ha tomado en consideración las 5Cs de crédito según lo menciona el autor (Calderón, 2005).

Carácter (reputación): este punto se refiere al registro de cumplimiento, así como las obligaciones que son dadas por el solicitante, la misma que puede ser financiera, contractual o moral, tomando en cuenta su historial de pagos anteriores con el fin de que no pueda existir problemas al momento de otorgar el crédito.

Capacidad: se lo considera como la capacidad que posee la persona para reembolsar el crédito solicitado, teniendo en cuenta el análisis de los estados

financieros, sobre todo que permita destacar los indicadores de liquidez y las razones de endeudamiento, de esta forma evaluar correctamente la capacidad de la persona que se encuentra solicitando.

Capital: se lo conoce como aquella solidez financiera que determina el solicitante, por cuanto se ve reflejado su posición actual para de esta manera poder tener un mejor análisis de la deuda del solicitante, tomando en cuenta la relación con el capital contable y las razones de rentabilidad, para evaluar de forma eficiente su capital.

Colateral: permite determinar la cantidad de activos que el solicitante posee con el fin de asegurar su crédito, considerando que mientras mayor sea sus activos, su oportunidad de crédito en la empresa será igual superior, teniendo presente que, si el solicitante no cumple los pagos fijados por la institución, entonces la empresa podrá recuperar sus fondos mediante los activos disponibles del solicitante.

Condiciones: se refiere al ambiente actual de los negocios, así como las circunstancias que se pueden ver vistas, para que no afecte la transacción de crédito.

Después de haber determinado las 5Cs, es relevante saber que el analista de crédito se enfoca más en el carácter y la capacidad, ya que mediante estas técnicas se puede determinar si el solicitante de crédito se encuentra en la capacidad de pago, sobre todo que no tenga mala imagen al momento que requiera de un crédito, para ello, es importante ejecutar un contrato, con el fin de la entidad obtenga mayor respaldo y el solicitante tenga el conocimiento que se encuentra con una deuda pendiente dentro de la empresa.

Crédito

El crédito determina la confianza que se posee hacia la otra persona, es por eso que, en la economía, se lo interpreta como la solvencia de una persona o haciendo un pago a una persona para que la vuelva a recibir después de un tiempo o préstamos de dinero y recepción de depósitos (National Conference IETD, 2017).

El préstamo es considerado como la suma de dinero que se la otorga a una persona, mediante la confianza y el derecho que se tiene para que pueda cumplir sus requerimientos de manera adecuada, por lo tanto, las entidades bancarias otorgan créditos, con el propósito de que la persona realice alguna inversión, sobre todo comprometiéndose con la institución para cancelarla en un tiempo estipulado y bajo las reglas o condiciones que esto impone, en general, consiste en una tasa fija de financiamiento que se establece como una Comisión (Andrade, 2013).

Es por eso, que, para el Banco, el crédito es considerado como un producto, ya que además de ofrecerlo al público, genera dividendos que a su vez estimulan el crecimiento y desarrollo del Banco como empresa y colaboran simultáneamente con la evolución de la sociedad.

Tipos de créditos

Dentro de los tipos de crédito se determinan aquellos contratos de préstamos que se ven enfocados de distintas formas y con términos variados, ya que van desde simples pagarés entre amigos y familiares hasta préstamos más complejos como préstamos hipotecarios, automotrices, de día de pago y préstamos estudiantiles, por lo tanto, bancos, cooperativas de crédito y otras personas prestan dinero para artículos importantes, pero son muy indispensables para cubrir sus necesidades (Fay, 2014).

Por otro lado, cada préstamo y condiciones referente al reembolso se rigen por pautas estatales y federales para proteger a los consumidores de prácticas desagradables, como son las tasas de interés excesivas, además, la duración del préstamo y los plazos predeterminados deben detallarse claramente para evitar confusiones o posibles acciones legales. Entre los tipos de crédito que obtiene el sector financiero se tienen:

Líneas de crédito de capital de trabajo para las necesidades de efectivo en curso del negocio

Tarjetas de crédito, una forma de crédito revolvente no garantizado de mayor interés

Préstamos comerciales a corto plazo de uno a tres años

Préstamos comerciales a largo plazo generalmente garantizados por bienes inmuebles u otros activos importantes

Alquiler de equipos para activos que no desea comprar directamente

Cartas de crédito para empresas dedicadas al comercio internacional

Gráfico N° 2 Tipos de Créditos

Fuente: Junta Reguladora (2015)

Esta gráfica permite detallar los tipos de crédito existentes dentro de la institución financiera, tomando en cuenta que es de gran interés para las personas, ya que permite satisfacer necesidades, al mismo tiempo que estas características deberán ser constatadas por el ente rector del Sistema Financiero Nacional, para lograr un mejor resultado.

De acuerdo con Richards (2016) pueden identificarse los siguientes tipos de préstamos:

Tipo de interés fijo: Los préstamos de tasa fija mantienen su misma tasa de interés durante la vigencia del préstamo, ya que la tasa de interés de los préstamos puede ser ligeramente más alta en la mayoría de los casos que un préstamo de tasa variable.

Tasa variable: Los préstamos de tasa variable tienen tasas de interés que fluctúan dependiendo de la tasa de mercado o la tasa principal, considerando la cantidad que paga en su préstamo hipotecario, préstamo de automóvil o préstamo estudiantil, por lo tanto, las tasas de interés variables suelen ser más bajas que las tasas fijas, lo que las hace atractivas para los compradores de vivienda por primera vez o para aquellos que desean refinanciar un préstamo.

Entrega: Un préstamo a plazos se lo conoce como aquel que reembolsa en cantidades iguales durante un cierto período de tiempo, tomando en cuenta los plazos de amortización de los préstamos a plazos, los mismos que pueden ser oscilados entre seis meses y 30 años, por lo tanto, los préstamos a plazos tienen términos de pago muy específicos que incluyen una fecha de inicio, finalización y el monto del interés que pagará durante la vigencia del préstamo.

Asegurado: Un préstamo garantizado se lo considera como aquel que es respaldado por una garantía, teniendo presente el préstamo con garantía hipotecaria se lo conoce como un préstamo garantizado, ya que en estos casos son más comunes en hipotecas para viviendas, préstamos con garantía hipotecaria, préstamos para automóviles, préstamos para embarcaciones y préstamos comerciales.

No asegurado: Los préstamos no garantizados no requieren ninguna garantía, por lo tanto, estos préstamos ofrecen a personas con puntajes de crédito muy buenos, teniendo en cuenta aquellas tasas de interés para préstamos no garantizados que son generalmente muy altas y te corresponden a la calificación de crédito de una persona; ya que mientras más alto sea la calificación crediticia, mejor será la tasa de interés.

Convertible: Los préstamos con tasa convertible se los conoce como aquellos que pueden cambiar de un tipo de préstamo a otro durante la vigencia del préstamo, teniendo presente la tasa convertible que comienzan como una tasa variable y luego cambian a una tasa fija después de un período de tiempo, es por eso que propietarios de pequeñas empresas a menudo usan préstamos convertibles para los costos iniciales y luego convierten el préstamo comercial en un préstamo garantizado de tasa fija.

Microcrédito

Según la resolución RN: 043-2015F, el microcrédito se lo aprecia a todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o 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 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

El microcrédito se refiere al crédito agrícola, rural, cooperativo, de consumo, de asociaciones de ahorro y préstamo, entre otros, por cuanto, posee una historia de mil años o cien años de historia, teniendo en cuenta que nadie lo encuentra como una pieza histórica apasionante (Grameen Bank, 2012).

A Muhammad Yunus se le atribuye el desarrollo del concepto y hacer del microcrédito un modelo comercial socialmente responsable y viable, por cuánto, para Yunus estableció el Grameen Bank en 1983, en un intento por combatir la pobreza extrema que presencia en las zonas rurales de Bangladesh, es por eso que el Grameen Bank se centró en prestar solo a los pobres, un grupo al que previamente se había denegado el acceso al crédito, ya que se los consideraba prestatarios de alto riesgo, con una alta probabilidad de incumplimiento, por tal motivo, se otorgaron préstamos de alrededor de \$ 80 a personas para obtener ingresos, generando actividades y vivienda, sin requerir ningún tipo de garantía o contrato (Mitholoyoke, 2012).

El microcrédito se lo percibe como algo accesible en muchos países del mundo, ya que para las personas que buscan obtener ingresos a través de una microempresa, un préstamo de microcrédito u otros servicios de micro finanzas pueden brindar oportunidades de crecimiento y éxito, es por eso, que aquellas personas interesadas deben acudir a aquellas organizaciones acreditadas en su comunidad que ofrezcan

servicios de microcrédito, asegurándose de evaluar la institución y comparando sus servicios y tarifas con otras instituciones.

Por otro lado, el microcrédito se organiza en torno a grupos de solidaridad o bancos comunales, puesto que se encuentran compuestos por individuos de una comunidad que desean préstamos de microcrédito, teniendo en cuenta que su principal propósito es de poder crear un sentimiento de comunidad, sobre todo que permita proporcionar una red para apoyo o discusión y respaldar los préstamos de los demás.

Los préstamos de microcrédito no requieren garantías tradicionales, ya que los miembros del grupo actúan como un seguro para los préstamos de cada uno, puesto que si una persona incumple un préstamo, los miembros del grupo lo devuelven (Intellectual Reserve Inc, 2012).

Estudio y análisis de procedimientos para la Colocación de Operaciones Microcrédito

La colocación de operaciones microcrédito han sido considerados como aquellos préstamos a los que pueden acceder personas sin prueba de ingresos o garantías, como son los bienes o propiedades que pueden ser usados para garantizar el reembolso del préstamo, es por eso, que las micro finanzas en los años setenta se han ido expandiendo a través de los países latinoamericanos desde la década de 1980 en adelante, creando nuevas organizaciones y formas de trabajar para abordar los problemas en cada país, por tal motivo, estas nuevas metodologías al principio fueron desarrolladas principalmente por organizaciones no gubernamentales (ONG) y se mantuvieron fuera del sistema financiero formal.

Los países en desarrollo de todo el mundo luchan con el suministro de recursos a los pobres, considerando aquellos programas de asistencia social como una opción al momento que surge el desafío de crear dependencia entre los beneficiarios potenciales, es desde ahí que se lo conoce como el atractivo de las micro finanzas, ya que una institución con orígenes en Europa en el siglo XIX o como un movimiento cooperativo que involucra a los asalariados urbanos, sobre todo a los

pequeños agricultores que ha sido adoptada en América Latina y ha crecido a una tasa de dos dígitos durante la última década (Grupo de Análisis para el Desarrollo, 2013).

Es ampliamente conocido que los mercados actuales de préstamos comerciales pueden ser difíciles de navegar, ya que cada institución prestamista tiene sus propias pautas a seguir, según lo indica ROSS Capital Partners (2016), las finanzas son indispensables para el consumo o las compañías de pequeños préstamos, en donde se determine la necesidad de préstamos al consumo dadas mediante actividades ilegales, puesto que no se los considera algo rentable, puesto que los bancos realizan pequeños préstamos a tasas inferiores para ganar mayor mercado.

En el año de 1911, se determina que varios estados de los Estados Unidos comenzaron a adoptar leyes de préstamos pequeños que autorizaban préstamos a consumidores a tasas superiores a los niveles de usura, lo que hacía que fuera económicamente práctico operar un negocio de préstamos de consumo, es por eso que en la actualidad muchas empresas participan tanto en el negocio de las finanzas de ventas como en la concesión de préstamos directamente a los consumidores.

En algunos países, incluidos Bélgica, Dinamarca y Noruega, los bancos también se han vuelto importantes como fuente directa de crédito al consumo, ya que en la Enciclopedia Británica (2018) menciona que en otros países han sido importantes como fuente de capital para compañías financieras especializadas, puesto que muchas compañías financieras en Gran Bretaña, Australia y los Países Bajos, se ha podido estrechar con bancos comerciales debido al papel de los bancos como suscriptores de capital.

En otros casos, los bancos comerciales juegan un papel importante en la extensión del crédito para financiar compañías, por tal razón, la industria de servicios financieros lidera el mundo en términos de ganancias y capitalización bursátil, teniendo presente los grandes conglomerados que dominan este sector, al mismo tiempo permite incluir una amplia gama de empresas pequeñas, así como los fondos de cobertura, los fondos mutuos y de sociedades de inversión que

realizan inversiones en los mercados financieros y de eso van cobrando honorarios de gestión durante su proceso.

Estas organizaciones por lo general requieren servicios de custodia, con el fin de poder comercializar y dar servicio a sus carteras, así como el asesoramiento legal, cumplimiento y de comercialización, tomando en cuenta que existen proveedores de software que atienden a la comunidad de fondos de inversión mediante el desarrollo de aplicaciones de software para administración de carteras, informes de clientes y otros servicios administrativos (Dallegro, 2017).

Micro finanzas y Microcrédito

Según Jalindo (2015) la información emitida por se identifica los siguientes criterios de determinación:

Tabla N° 1: Diferencias entre microcrédito y micro finanzas

BASE PARA LA COMPARACIÓN	MICROCRÉDITO	MICROFINANZAS
Sentido	El microcrédito es el pequeño préstamo que se ofrece a las personas con menos ingresos para motivarlos a trabajar por su cuenta.	Micro finanzas se refieren a la cantidad de servicios financieros proporcionados a los pequeños empresarios y empresas que no pueden protegerse de los bancos para servicios bancarios y otros.
¿Qué es?	Subconjunto	Súper conjunto
Incluye	Actividades de crédito	Actividades crediticias y no crediticias

Fuente: El autor

El micro finanzas se han convertido en una industria sofisticada, es por eso que en América Latina y el Caribe existen 600 instituciones micro financieras que han prestado alrededor de \$ 12 mil millones a más de 10 millones de clientes de bajos ingresos y en las últimas dos décadas, su Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) ha suscrito la expansión de las principales redes de micro finanzas y ha fomentado muchas de las innovaciones que permitieron el desarrollo de esta industria dinámica (Banco Interamericano de Desarrollo, 2012).

El microcrédito ha sido considerado como una técnica que las organizaciones utilizan para ayudar a los miembros pobres y desfavorecidos de la comunidad, para que puedan iniciar o expandir un negocio, tomando en cuentas aquellas organizaciones micro financieras o instituciones micro financieras comunitarias que van ofreciendo servicios de ahorro y préstamo a individuos y grupos que pueden no tener acceso a la banca tradicional, para de esta manera se tenga la oportunidad de acceder a capitales que pueden usarse y de este modo se pueda invertir en actividades generadoras de ingresos.

Los principios de Grameen se pueden adaptar a países como Colombia, ya que en los casos exitosos Latinoamericanos han adaptado éstos, y han podido ofrecer un sistema de servicios micro financieros gracias a las modificaciones en el marco regulatorio de cada país. Mientras que Women´s World Banking Colombia una de las más exitosas entidades de microcrédito en Latinoamérica no ha podido incursionar de lleno en las micro finanzas debido a que Colombia cuenta con un marco regulatorio restringido. Su principal obstáculo ha sido que en este país los servicios de ahorro sólo lo pueden ofrecer entidades micro financieras especializadas, y para convertirse en una de éstas se requiere tener mínimo 200.000 clientes y un tamaño promedio en el monto de los préstamos de US\$ 1000. Esto ha impedido que WWB Colombia pase de ser una ONG a una entidad micro financieros especializados (Romero , Arenas, Carrillo, & Vergara, 2011).

La cartera total de préstamos de las instituciones de micro finanzas en el Ecuador ha ido aumentado de \$ 73.2 millones a casi \$ 2.5 mil millones, teniendo un crecimiento anual promedio de 405 por ciento, además, el número total de empresarios atendidos por este sector se ha expandido a un promedio anual de 232 por ciento en el mismo período, pasando de aproximadamente 60,000 a más de un millón de clientes, sin embargo, en el sector aún se tiene suficiente espacio para crecer, ya que esto se debe a la alta concentración geográfica de crédito para microempresas, así como los altos costos operativos y dificultad en cumplir con los requisitos de garantía (Guerrero, 2011).

Según Lopez (2016) los microcréditos son utilizados en su mayoría como créditos de consumo para cubrir necesidades familiares, se ve afectado al crecimiento económico de las microempresas por el uso inadecuado, esto se da porque su segmento de microempresas se encuentra conformado por personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y pertenecientes al RISE que no declaran ventas en el Sri.

El crédito por otro lado, no es destinado a la generación de negocios o inversión de la misma; por cuanto, no generan utilidad con el dinero invertido, lo que se ha visto afectado en el incremento de los recursos de recuperación de cartera, puesto que no se realiza una verificación y supervisión de crédito adecuada, concordando con Rios (2008) enuncia que toda institución financiera puede adaptarse o combinar acorde a su estructura, estrategia y contexto operativo de negocios, tomando en cuenta que las micro finanzas en el que se incluirán las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentra bajo la regulación del Ministerio de Inclusión Social y por ende podrían ir cambiando según la madurez que esta línea de negocio vaya alcanzando.

Después de un análisis causal sobre los factores que afectan a los niveles de beneficios obtenidos por los microcréditos es el tiempo de demora del otorgamiento de un crédito, la verificación del cumplimiento del plan de inversión y los intereses que se pagan por el préstamo, así como también el tiempo de demora del otorgamiento de un crédito, la verificación del cumplimiento del plan de inversión y los intereses que se pagan por el préstamo, con el fin de poder reducir los niveles de tasas de interés.

Las entidades micro financieras han determinado altas inversiones, con el fin de poder incrementar los recursos tecnológicos, es por eso que la industria no deja de ser intensiva en mano de obra, puesto que la tecnología utilizada contempla cada evaluación previa al desembolso, dando de esta forma el mayor costo en el proceso de otorgamiento (Zurita, 2016).

Por otro lado, los solicitantes de crédito cuentan con poca información financiera respecto a sus negocios, por lo que los propios analistas deben encargarse de

elaborar los estados financieros para su evaluación, lo que implica un mayor tiempo de análisis, para realizar sus micro créditos correctamente, para ello se debe contar con sólidos conocimientos financieros, para no tener ningún problema a futuro (Andrade, 2013).

En cuanto al seguimiento, se determina que la mayor parte de los clientes de crédito no disponen de medios de comunicación expeditos, como es el teléfono, correo electrónico, entre otros, es por eso, que su monitoreo y cobranza se hace más costosa, por lo tanto, se hace necesario hacer un seguimiento más cercano a los clientes que incumplen el cronograma original de pagos.

Considerando lo mencionado Acosta (2015), define al sistema de control Interno como un proceso, ejecutado por la alta dirección, la administración y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar seguridad razonable con visión al cumplimiento de los objetivos, los mismos que se dan a través de la efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, para proteger los recursos de la entidad, sobre todo que permita alcanzar una adecuada administración y de esta forma poder evitar todo tipo de riesgos dentro de la entidad.

Riesgos Operativos

La gestión de riesgos operativos puede integrarse mediante acciones de mejora que permitan reducir controles y costos, de esta forma poder alcanzar mayor estabilidad en los ingresos, teniendo en cuenta que en el micro finanzas se puede definir los puntos críticos, para Moscoso (2017) es el proceso de selección del nuevo personal en especial de los asesores de Microcrédito, el otorgamiento del crédito, la recuperación del crédito, el cumplimiento de las políticas y los sistemas de información, con la finalidad de lograr mejores resultados, ya que el no contar con un adecuado score bancario y en especial del Microcrédito, genera un riesgo operativo alto, al igual que un inadecuado plan de capacitación para los asesores de crédito.

Asimismo, las instituciones financieras no pueden otorgar ningún tipo de crédito a cualquier persona, puesto que consideran el nivel de riesgo que puede ocasionar al momento de hacerlo, es por eso que el riesgo posee gran relación con la morosidad y la incobrabilidad de las operaciones de crédito que se han determinado, por tal razón, para poder reducir este tipo de nivel de riesgo, las entidades de hoy en día ejecutan un amplio análisis sobre estos factores, con el fin de dar solución a esta problemática.

Dentro de los riesgos internos se debe tomar en cuenta que toda institución tiene que determinar la metodología apropiada, con el fin de medir los tipos de mercado, en este caso serían los clientes, la zona geográfica, la industria, el nivel socio-económico y cultural, entre otros, teniendo presente los controles permanentes, para que de esta forma exista una correcta aplicación de la metodología.

Es relevante conocer a su vez los riesgos externos, los mismos que pueden ser regulatorio, competencia, demográficos, naturaleza y la macroeconomía, puesto que estos riesgos se encuentran vinculados a las normas del sistema financiero, así como a los cambios expuestos por el entorno, en donde condicionan la oferta y el cómo afecta a los clientes.

Después de haber mencionado los riesgos, se debe tener presente que para alcanzar un buen microcrédito hay que tomar en cuenta la actividad financiera y por otro lado a la orientación social del banco, ya que de esta forma se logra medidas de responsabilidad y se evita todo tipo de riesgo, considerando a su vez la devolución del préstamo, así como también el diseño de incentivos, los mismos que deben ser dinámicos en el desembolso y en el reembolso de fondos, de este modo educar a los clientes para su propio crecimiento (Muriel, 2000).

Gestión por procesos

Se puede definir un proceso como cualquier secuencia repetitiva de actividades que una o varias personas (Intervinientes) desarrollan para hacer llegar una Salida a un Destinatario a partir de unos recursos que se utilizan (Recursos amortizables que necesitan emplear los intervinientes) o bien se consumen (Entradas al proceso).

Para gestionar y mejorar un proceso es necesario, en primer lugar, describirlo adecuadamente. Los elementos que van a permitir describir el proceso son: Salida y flujo de salida del proceso; Destinatarios del flujo de salida; Los intervinientes del proceso; Secuencia de actividades del proceso; Recursos; Indicadores (García A. , 2018).

Flujo de Corrido del Proceso

El análisis de procesos es el cambio más importante ocurrido en la evolución de la ciencia administrativa, la época moderna se caracteriza por la creciente preocupación por obtener soluciones completas, que tomen en cuenta todos los ángulos de una situación, permite observar la realidad tal cual es: integral, continua y orgánica (Valdés, 2018).

Es una representación gráfica de un proceso, cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso o mejoramiento de una secuencia, donde los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso (Ramonet, 2013).

Es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa (Manene, 2011).

Es una herramienta muy útil dentro de la estructura organizacional, ya que mediante este flujo se puede detallar, identificar y mejorar los procesos; con el fin de dar un buen servicio de los servicios, optimizar recursos, y otros factores que hacen que se entregue el servicio con un valor agregado, para conseguir fines comunes o cambios positivos.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Paradigma y tipo de investigación

Paradigma o enfoque

De acuerdo a de Pelekais (2012) la investigación cualitativa se refiere a “Explicar y obtener conocimiento profundo de un fenómeno a través de la obtención de datos extensos narrativos” (pág. 349).

Entonces, el trabajo investigativo se orienta en el enfoque cualitativo porque se determina una revisión documental, obteniendo un conocimiento amplio respecto al tema de estudio, de este modo al efectuar las respectivas conclusiones referente a la validación de los procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito en la cooperativa, se lo hace en referencia a antecedentes ya comprobados.

Modalidad de la Investigación

En la investigación se utiliza la modalidad aplicada, porque se pudo conocer el problema al momento de tener contacto con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Así mismo, se utiliza dos modalidades muy conocidas y realmente necesarias como son, la investigación bibliográfica y/o documental y la de campo;

Investigación de Campo: Se lleva a cabo con la finalidad de dar respuesta a algún problema planteado previamente, extrayendo datos e informaciones a través del uso de técnicas específicas de recolección, como entrevistas, encuestas o cuestionarios.

Investigación documental: Esta modalidad está orientada a resolver una situación o problema y obtener conocimientos mediante la recopilación, análisis e interpretación de información obtenida exclusivamente de fuentes documentales (Lara, 2018).

Mencionado lo anterior, se aplica investigación de campo debido a las particularidades de la evaluación del procedimiento de la colocación de microcréditos, siendo necesario la aplicación de un Focus Group, para ello se tiene herramientas previamente diseñadas, a fin de obtener información relevante sobre los procedimientos actuales en el área de cartera para el mejoramiento de los controles en la concesión y recuperación del crédito.

Por otro lado, la aplicación de la investigación documental o también llamada bibliográfica, se la utilizó para el levantamiento de antecedentes investigativos, siendo necesario la revisión literaria a fin de compartir las concepciones de diferentes autores y así llegar a determinar el impacto de la investigación, además del conocimiento sobre los procedimientos de colocación de microcréditos y todos los temas relevantes que ello engloba.

Tipos de Investigación

El tipo de investigación aplicada es descriptiva; esta investigación permite detallar, describir y realzar los aspectos más importantes de la validación de los procedimientos de colocación de microcrédito; siendo más teórica por los fundamentos recogidos y compartidos, que se contrastan con los resultados del estudio de campo, posteriormente.

Según Araya (2012) la investigación descriptiva consiste:

(...) en la caracterización, de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (2012).

Procedimiento para la búsqueda y procesamiento de los datos

Para obtener un mayor procesamiento de los datos, se determina que la población con la que se va a trabajar con 4 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Policía Nacional, es decir con el jefe de agencia, asesor de consumo, gestor metodológico de microcrédito y supervisor operativo. Por tanto, por ser una población pequeña no se va extraer ningún tipo de muestra.

Tabla N° 2: Operacionalización de la Variable: Procedimiento de colocación de operaciones de microcrédito

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e Instrumentos
Los procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito son los pasos o el detalle para que las personas puedan acceder a préstamos debido a su historial crediticio, nivel de permanencia, nivel de comportamiento, nivel de endeudamiento, índices de liquidez, pago de obligaciones, unidad socioeconómica, valor económico, nivel de riesgos; pueden ser usados para garantizar el préstamo, es por eso, que el rendimiento financiero y económico ha ido creando organizaciones y formas de trabajar para abordar los problemas y de esta manera tener la oportunidad de acceder a capitales con sostenibilidad en base a la gestión operativa que pueden usarse y poder invertir en actividades generadoras de ingresos (García A. , 2018).	Procedimientos	Nivel de cumplimiento de los requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Para otorgar el microcrédito se ve la situación actual del solicitante y/o negocio, para determinar si se genera excedentes que permitan el pago de sus obligaciones con la cooperativa? • ¿La cooperativa evalúa el endeudamiento de consumo y la capacidad de pago de los solicitantes y/o negocios para otorgar los microcréditos? 	Focus Group
	Colocación de Microcréditos	Historial crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Para el otorgamiento de un microcrédito se conoce el historial crediticio con la cooperativa y otras instituciones, como referencias comerciales, entorno, para tener una apreciación del solicitante? • ¿Se verifica referencias comerciales y personales de los solicitantes y/o negocios para medir su comportamiento con esas empresas o proveedores? 	Cuestionario Focus Group
	Gestión operativa	Perfil de riesgo de los socios en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La cooperativa de la Policía Nacional optimiza la gestión operativa, para evaluar el perfil de riesgo de los socios en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito? • ¿La cooperativa para el otorgamiento del microcrédito toma en cuenta el riesgo de un posible impago por operaciones comerciales o prestamos que realizan a los sectores públicos y privados del país? 	Ficha de Proceso

Fuente: El autor.

Plan de recolección de la Información

En el plan de recolección de la información se diagnostica el cumplimiento de los objetivos de la institución, así como a las personas involucradas, la misma que se da a conocer mediante la revisión documental y la observación directa, además con la técnica del Focus Group que se da en base a un cuestionario, permitiendo de este modo medir sus tiempos y los montos, por cuanto, va dirigida a directivos y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, con el fin de obtener información precisa sobre el tema de estudio.

Focus Group: Es considerado como una técnica que se emplea para conocer y estudiar las opiniones y actitudes de un público determinado, en donde se trata de una reunión de un grupo entre tres o más personas, más el encargado de realizar las preguntas, de esta manera poder guiar correctamente a los integrantes, tomando en cuenta que para alcanzar un mejor resultado se debe orientar adecuadamente y estar pendiente para que el grupo no se aleje del tema de estudio y así puedan responder correctamente las preguntas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

El método de la investigación que se aplica es el inductivo-deductivo, con enfoque cualitativo; ya que se parte de la información preliminar para llegar a un mejor objetivo, tomando en cuenta que se logra tener datos precisos para de este modo realizar las conclusiones y recomendaciones referente al tema de estudio, como es la validación de los procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito en la cooperativa y así determinar un mayor diagnóstico sobre el problema.

Planes de procesamiento y análisis de la información

Dentro de los planes de procesamiento, se parte de las dimensiones que se obtuvieron en la Operacionalización de las variables, teniendo presente sus respectivos indicadores, así como sus ítems básicos para analizar correctamente esta información y así tener que presentar los mejores resultados en base a la plantilla del Focus Group aplicada y los objetivos que han sido propuestos desde un

principio, después se procede a realizar sus respectivas tabulaciones mediante tablas y gráficos estadísticos para tener mejor interpretación sobre el problema de estudio.

Resultados del diagnóstico de la situación actual

Después de haber determinado su respectivo procesamiento de la información mediante cuadros y gráficos estadísticos, se procede a realizar el respectivo análisis, con el propósito de tener mayor información y así poder evidenciar el cruce existente de la información que son presentados dentro de la institución, tomando en cuenta que los procesos se realicen adecuadamente mediante instrumentos valederos, ya que los procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito en la cooperativa no son los correctos, es por eso que no se sabe con claridad la calidad de servicio que se presta a los clientes, puesto que no existe información valedera sobre estos procesos y así tener que planificar correctamente sus tareas.

Por otro lado, se logra sustentar mediante el marco teórico todo lo referente a los procedimientos y la colocación de operaciones de microcrédito, ya que de este modo se alcanza mayor información sobre la problemática existente, teniendo presente que en ella se describieron los antecedentes, operaciones y procedimientos de las instituciones financieras y el respectivo estudio y análisis sobre la colocación de operaciones de microcrédito y para lo cual es importante validar los procedimientos con el fin de mejorar sus procedimientos, sobre todo alcanzar los resultados esperados dentro de la institución.

FOCUS GROUP

Dirigido a los actores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

1.- ¿La cooperativa de la Policía Nacional optimiza la gestión operativa, para evaluar el perfil de riesgo de los socios en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito?

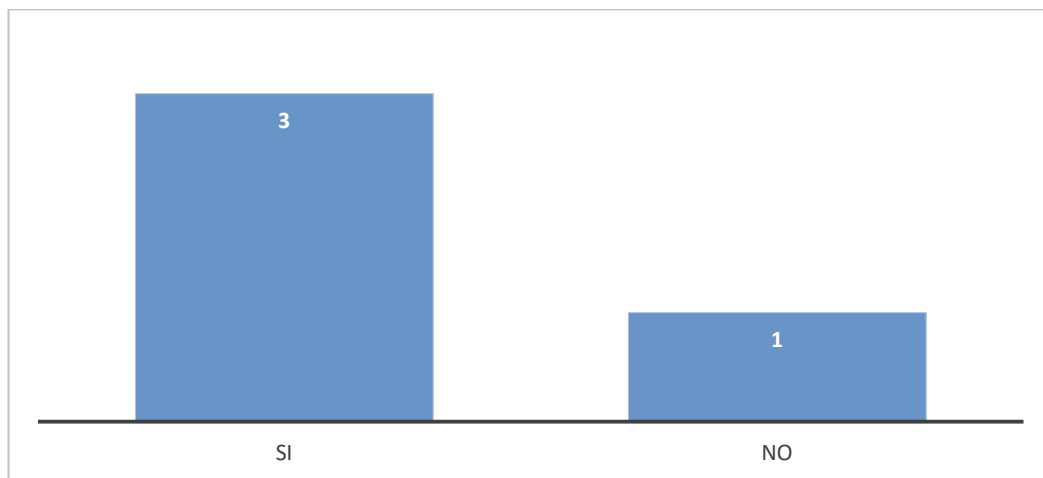


Gráfico N° 3 Gestión operativa

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Del total de intervinientes en el Focus Group, 3 personas mencionan que en la cooperativa de la Policía Nacional si se optimiza la gestión operativa, para evaluar el perfil de riesgo de los socios en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito, mientras que 1 indica que no.

En su mayoría de los actores entrevistados mencionan que en la cooperativa de la Policía Nacional si se optimiza la gestión operativa, para evaluar el perfil de riesgo de los socios en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito, porque cuenta en la plataforma informática con productos ágiles enlazados a buros de crédito, función judicial, Consep, etc., además aplicativos de cobranza y seguimiento en línea, ya que la CPN siempre va en busca de mejorar los resultados e implementación de herramientas crediticias con el fin de evaluar el perfil del socio

minimizando el riesgo en el proceso crediticio y lograr mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de las labores de sus oficiales de crédito.

2. ¿En la cooperativa existe un equilibrio entre el rendimiento financiero y el riesgo para la sostenibilidad económica a largo plazo?

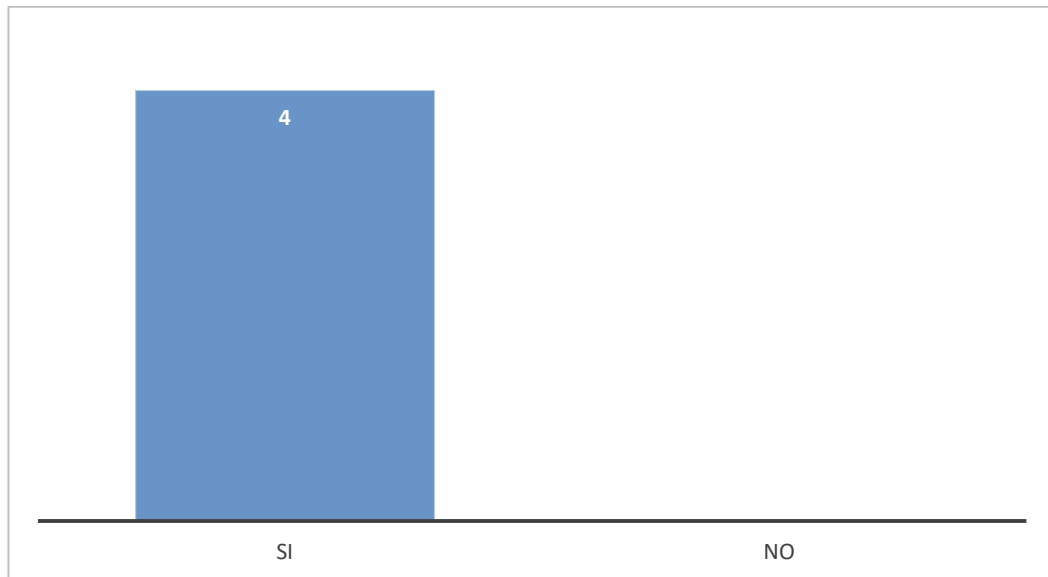


Gráfico N° 4: Rendimiento financiero

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

El total de las personas entrevistadas señalan que en la cooperativa si existe un equilibrio entre el rendimiento financiero y el riesgo para la sostenibilidad económica a largo plazo, considerando que los recursos que se ha empleado para obtener resultados de beneficio o utilidad se ha mantenido un equilibrio y el riesgo se puede considerar sostenible por los indicadores financieros pero no hay que olvidar la sustentabilidad de los mismos, tomando en cuenta el cumplimiento de presupuestos, colocación, captación y recuperación mitigando el riesgo y optimizando los recursos tecnológicos, ya que en la cooperativa siempre ha existido este equilibrio, es por eso que el éxito y el crecimiento que se tiene da como resultado ser la tercera cooperativa más grande del país en activos y la segunda en patrimonio.

3.- ¿Para el otorgamiento de un microcrédito se conoce el historial crediticio con la cooperativa y otras instituciones, como referencias comerciales, entorno, para tener una apreciación del solicitante?

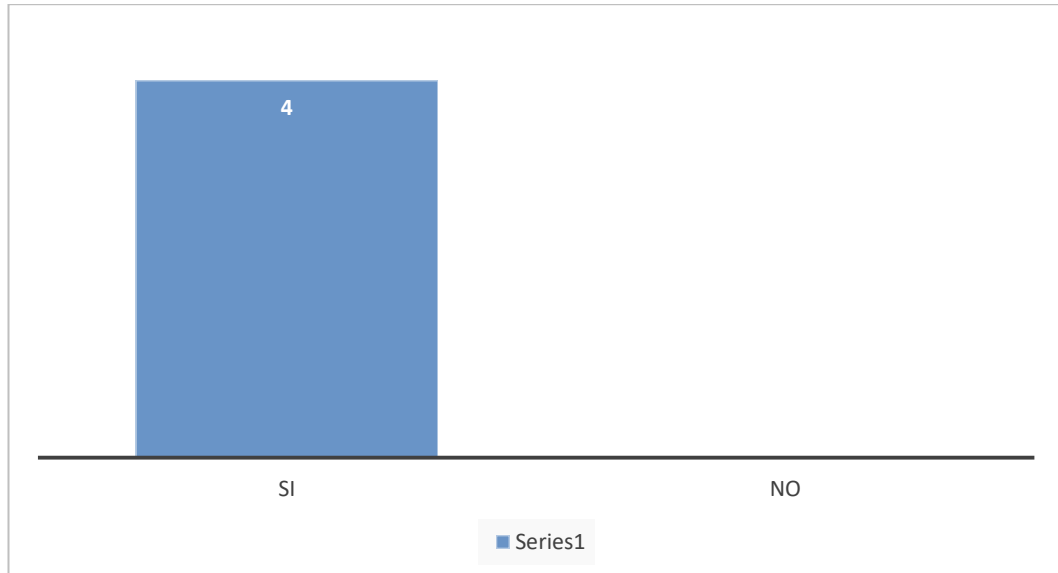


Gráfico N° 5 Historial crediticio

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación

El total de entrevistados consideran que para el otorgamiento de un microcrédito si se conoce el historial crediticio con la cooperativa y otras instituciones, como referencias comerciales, entorno, para tener una apreciación del solicitante.

El gran conjunto de los actores entrevistados determinan que para el otorgamiento de un microcrédito si se conoce el historial crediticio con la cooperativa y otras instituciones, como referencias comerciales, entorno, para tener una apreciación del solicitante, puesto que sirve como referencia el comportamiento crediticio para determinar la voluntad y capacidad de pago, tomando en cuenta que si se cuenta con un record crediticio con ponderaciones se puede calificar correctamente a los socios, pero esa no es la única herramienta para calificar a un socio, ya que se debe tomar en cuenta el análisis cuantitativo y cualitativo de las 5 C's de crédito y mitigando el otorgamiento con sentido de prudencia.

4.- ¿La cooperativa verifica a los solicitantes y/o negocio las características como el tiempo de permanencia, experiencia en la actividad, condiciones del mercado, condiciones para asegurar su permanencia a largo plazo?

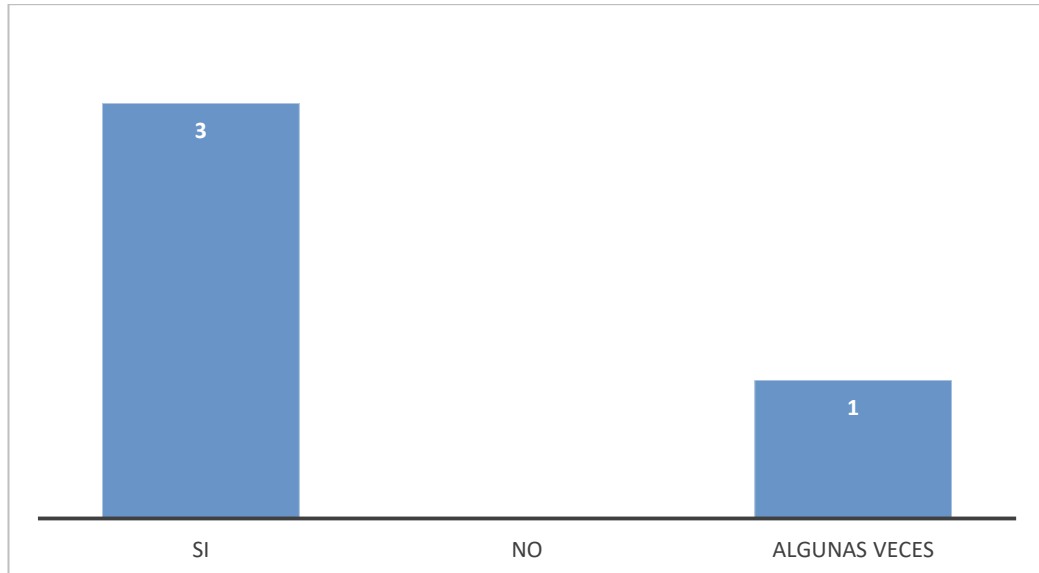


Gráfico N° 6 Verifica a los solicitantes
Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Del total entrevistadas, 3 personas mencionan que la cooperativa si verifica a los solicitantes y/o negocio las características como el tiempo de permanencia, experiencia en la actividad, condiciones del mercado, condiciones para asegurar su permanencia a largo plazo, mientras que 1 dice algunas veces.

La mitad de los actores entrevistados mencionan que la cooperativa si verifica a los solicitantes y/o negocio las características como el tiempo de permanencia, experiencia en la actividad, condiciones del mercado, condiciones para asegurar su permanencia a largo plazo, porque se verifica a los solicitantes el tiempo de negocio, experiencia y condiciones, asegurando de esta manera la permanencia y el retorno del crédito a la cooperativa, así como el cruce de documentos del negocio y la información proporcionada del cliente, mientras que la otra persona dice que en algunas ocasiones la permanencia en el mercado depende como el dueño del negocio lo sepa administrar de buena manera y se fortalezca su crecimiento, tomando en cuenta los ejes de sustentabilidad y de sostenibilidad.

5. ¿Se verifica referencias comerciales y personales de los solicitantes y/o negocios para medir su comportamiento con esas empresas o proveedores?

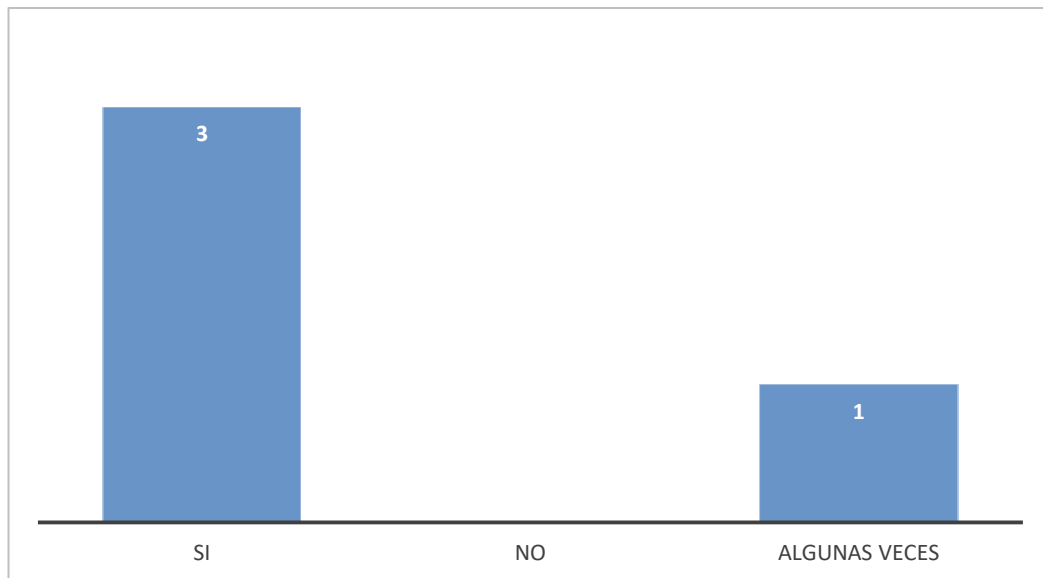


Gráfico N° 7 Verifica referencias comerciales y personales

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Del total entrevistado, 3 personas señalan que, si se verifica referencias comerciales y personales de los solicitantes y/o negocios para medir su comportamiento con esas empresas o proveedores, mientras que la 1 persona indica algunas veces.

La gran parte de los actores entrevistados señalan que si se verifica referencias comerciales y personales de los solicitantes y/o negocios para medir su comportamiento con esas empresas o proveedores, ya que hay que considerar todo lo que se pueda referenciar para minimizar el riesgo y el oficial de microcrédito tener la obligación de verificar para el otorgamiento del crédito, también hay que considerar mucho las visitas e inspecciones al negocio (INSITU), mientras que la otra persona dice que en algunas ocasiones se verifica las referencias, ya que mayor importancia lo realizan a las referencias personales.

6.- ¿Se inspecciona la ubicación de los solicitantes y/o negocios para determinar si se encuentran en lugares de alta concentración, buena ubicación, afluencia de gente, estabilidad y experiencia del propietario, para otorgar el microcrédito?

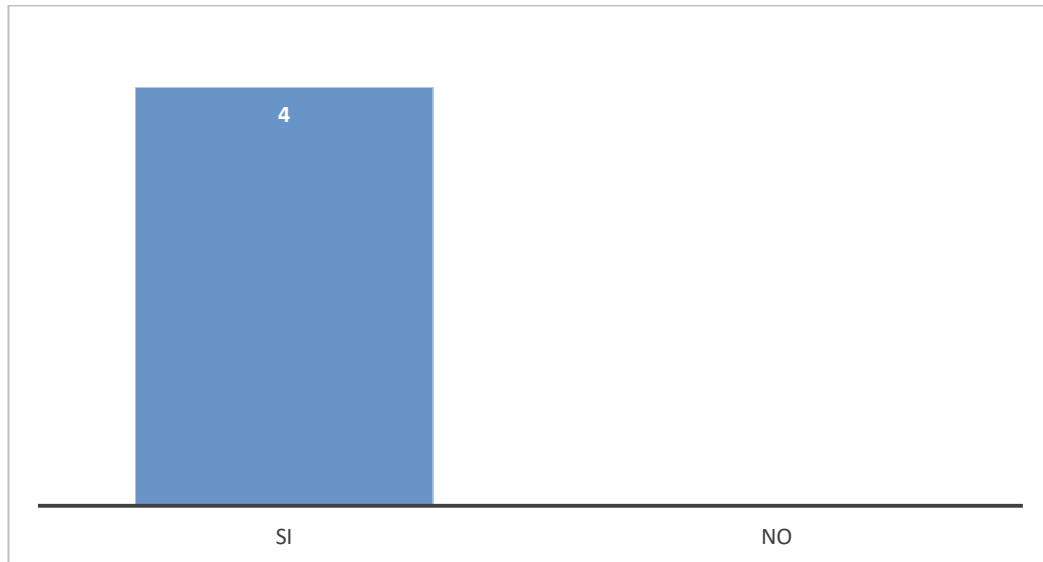


Gráfico N° 8 Ubicación

Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación

Las 4 personas entrevistadas señalan que, si se inspecciona la ubicación de los solicitantes y/o negocios para determinar si se encuentran en lugares de alta concentración, buena ubicación, afluencia de gente, estabilidad y experiencia del propietario, para otorgar el microcrédito.

El total de las personas mencionan que si se inspecciona la ubicación de los solicitantes y/o negocios para determinar si se encuentran en lugares de alta concentración, buena ubicación, afluencia de gente, estabilidad y experiencia del propietario, para otorgar el microcrédito, para poder determinar flujo de clientes, sector geográfico, competencia y otros aspectos que se necesite observar como activos fijos, mercadería, inventarios, entre otros, ya que es de mucha importancia para mitigar el riesgo, puesto que con eso se evita los negocios ficticios o de terceros, de tal forma que se pueda evaluar la capacidad las condiciones del mismo, para realiza su respectiva evaluación.

7.- ¿La cooperativa evalúa el endeudamiento de consumo y la capacidad de pago de los solicitantes y/o negocios para otorgar los microcréditos?

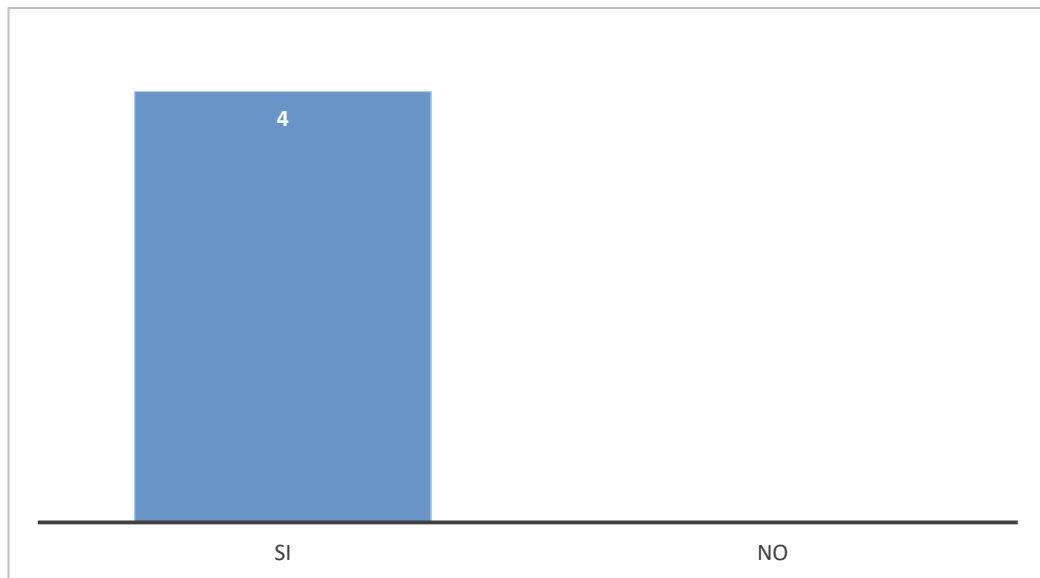


Gráfico N° 9 Evalúa endeudamiento

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Las 4 personas entrevistadas señalan que la cooperativa, si evalúa el endeudamiento de consumo y la capacidad de pago de los solicitantes y/o negocios para otorgar los microcréditos.

Todas las personas entrevistas mencionan que la cooperativa si evalúa el endeudamiento de consumo y la capacidad de pago de los solicitantes y/o negocios para otorgar los microcréditos, ya que se debe considerar todas las obligaciones financieras y analizar el endeudamiento en general para determinar la capacidad de pago disponible, teniendo en cuenta que la CPN si evalúa el endeudamiento global del núcleo familiar y del negocio toma en cuenta siempre la fuente de repago es el negocio, ya sea créditos de consumo, vivienda y micro.

8.- ¿Se estructura un balance general de la Unidad Familiar con las cuentas principales de activos, pasivos y patrimonio de los solicitantes y/o negocios?

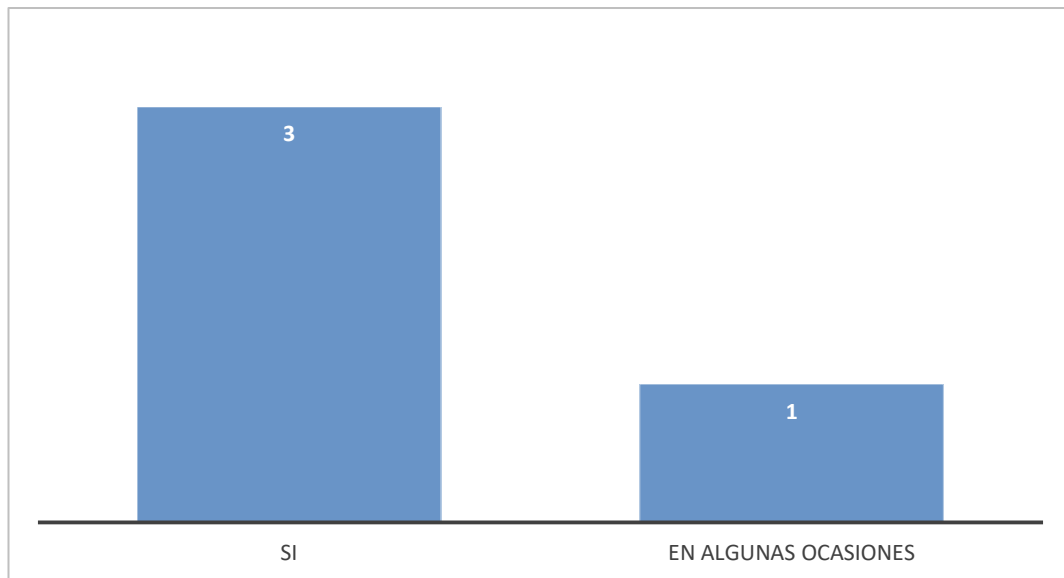


Gráfico N° 10 Balance General

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Hubo 3 personas de 4 entrevistadas que señalan que, si se estructura un balance general de la Unidad Familiar con las cuentas principales de activos, pasivos y patrimonio de los solicitantes y/o negocios, mientras que 1 persona indica que en algunas ocasiones.

La gran parte de las personas entrevistadas mencionan que, si se estructura un balance general de la Unidad Familiar con las cuentas principales de activos, pasivos y patrimonio de los solicitantes y/o negocios, ya que en una microempresa se realiza un estudio del balance general, así como el estado de resultados y el flujo de caja, tomando en cuenta que en algunas ocasiones no se toma en cuenta la unidad familiar, pero si el patrimonio.

9.- ¿Para otorgar el microcrédito se ve la situación actual del solicitante y/o negocio, para determinar si se genera excedentes que permitan el pago de sus obligaciones con la cooperativa?

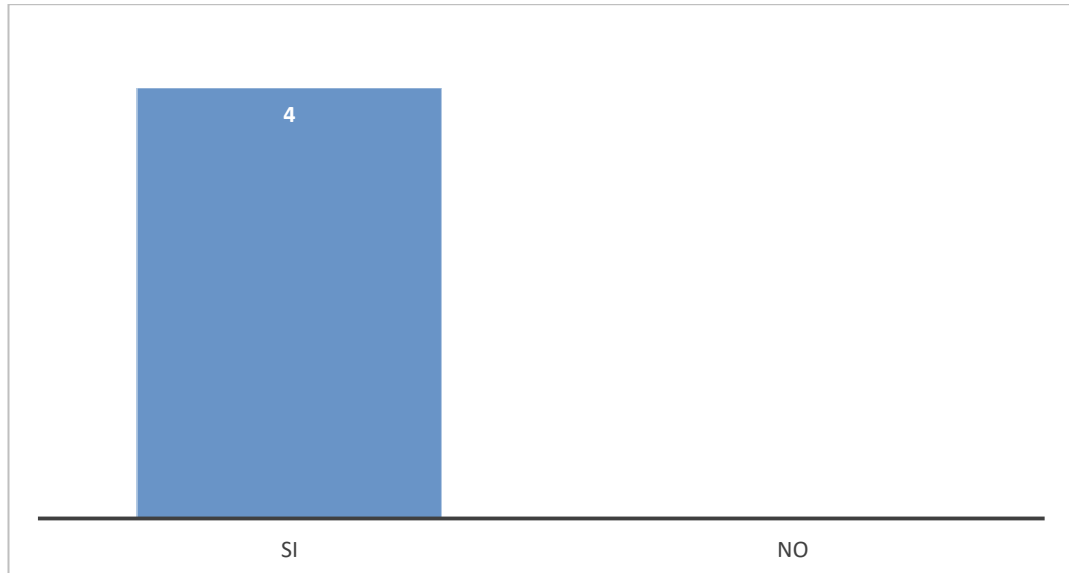


Gráfico N° 11 Situación actual

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Las 4 personas entrevistadas señalan que para otorgar el microcrédito si se ve la situación actual del solicitante y/o negocio, para determinar si se genera excedentes que permitan el pago de sus obligaciones con la cooperativa.

En su mayoría de personas entrevistadas señalan que para otorgar el microcrédito si se ve la situación actual del solicitante y/o negocio, para determinar si se genera excedentes que permitan el pago de sus obligaciones con la cooperativa, puesto que se encuentra inmerso en la evaluación tanto cuantitativa como cualitativa del socio, además se analiza la actividad económica anterior, actual y una proyección futura para determinar la liquidez, de esta manera se genera algún excedente para cubrir sus nuevos compromisos, tomando en cuenta la utilidad operativa del negocio y el cruce de información de los documentos presentados para el crédito.

10.- ¿Para tomar la decisión crediticia la cooperativa obtiene el flujo mensual de la Unidad Socioeconómica (Déficit o superávit) de los solicitantes y/o negocios?

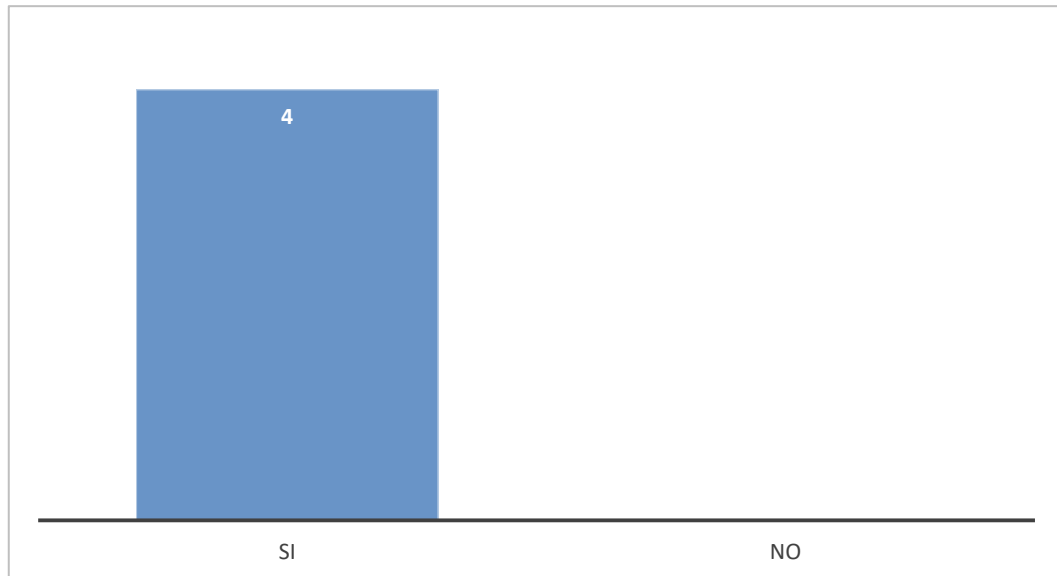


Gráfico N° 12 Decisión crediticia

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Las 4 personas entrevistadas señalan que para tomar la decisión crediticia la cooperativa si obtiene el flujo mensual de la Unidad Socioeconómica (Déficit o superávit) de los solicitantes y/o negocios.

El total de las personas entrevistadas señalan que para tomar la decisión crediticia la cooperativa si obtiene el flujo mensual de la Unidad Socioeconómica (Déficit o superávit) de los solicitantes y/o negocios, puesto que es fundamental determinar sus excedentes para poder otorgar una operación crediticia y tener valores reales sobre la capacidad del cliente y el retorno del dinero a la cooperativa que es de gran relevancia para la toma de decisiones crediticias de la institución, la misma que se da en base a un análisis de sus ingresos versus egresos que permiten determinar el superávit el 70% y así la cuota del crédito que puede pagar.

11.- ¿Para el otorgamiento del microcrédito la cooperativa solicita garantías o apoyos colaterales como por ejemplo activo fijo, valor económico?

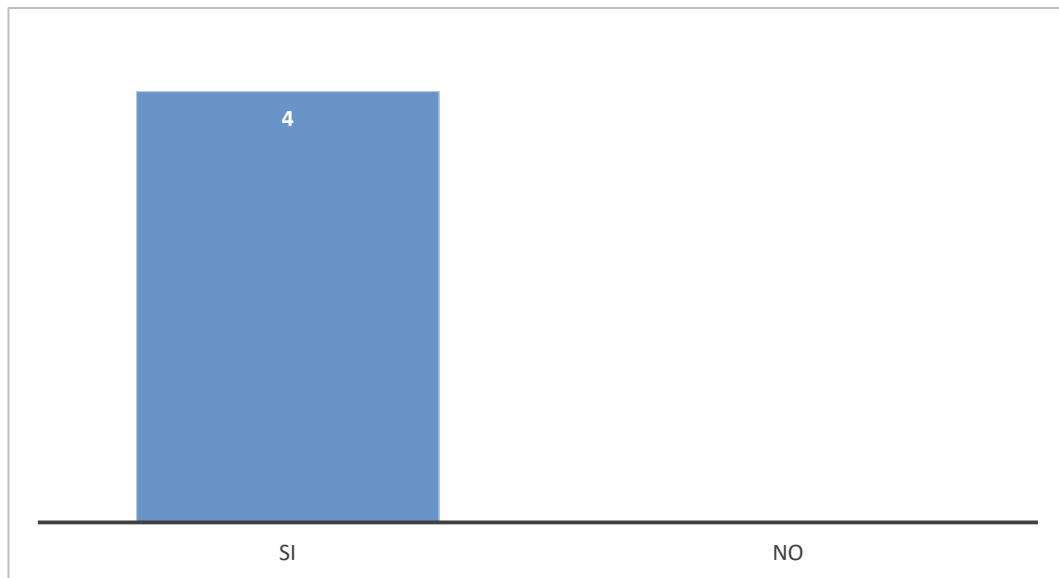


Gráfico N° 13 Otorgamiento del microcrédito

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Las 4 personas entrevistadas señalan que para el otorgamiento del microcrédito la cooperativa si solicita garantías o apoyos colaterales como por ejemplo activo fijo, valor económico.

El conjunto de las personas entrevistadas mencionan que para el otorgamiento del microcrédito la cooperativa si solicita garantías o apoyos colaterales como por ejemplo activo fijo, valor económico, tomando en cuenta que dependen de los productos sin alejarse de la disposición de capacidad de pago y financiamiento del 200% del patrimonio, ya que para el otorgamiento de microcrédito se basa de la plantilla de crédito según la calificación del score y el monto solicitado, en donde se adjunta las garantías y apoyos colaterales y dependiendo el monto para de cierta forma minimizar el riesgo crediticio.

12.- ¿La cooperativa para el otorgamiento del microcrédito toma en cuenta el riesgo de un posible impago por operaciones comerciales o préstamos que realizan a los sectores públicos y privados del país?

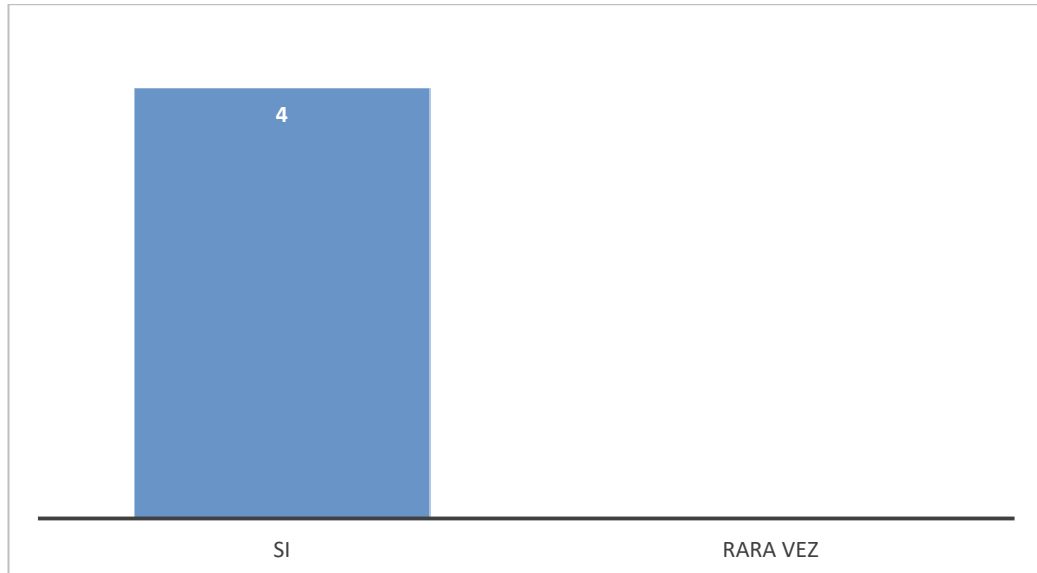


Gráfico N° 14 Operaciones comerciales
Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Las 4 personas entrevistadas señalan que la cooperativa para el otorgamiento del microcrédito si toma en cuenta el riesgo de un posible impago por operaciones comerciales o préstamos que realizan a los sectores públicos y privados del país.

En su mayoría de las personas entrevistadas señalan que la cooperativa para el otorgamiento del microcrédito si toma en cuenta el riesgo de un posible impago por operaciones comerciales o préstamos que realizan a los sectores públicos y privados del país, ya que el oficial de crédito en base a su análisis y visita determina los riesgos inherentes que puede ocasionar esta concesión crediticia y a la vez asesora al socio minimizar el riesgo que le pueda ocasionar, considerando lo que se inmersa en el mercado nacional e incluso internacional como factores externos de la microempresa, puesto que se encuentra contemplado en los balances y el análisis que es realizada del negocio y levantamiento de información, la misma que se respalda en el patrimonio del mismo y familiar.

13.- ¿Se toma en cuenta el crecimiento de los solicitantes y/o negocios dentro del perfil macroeconómico del país, evaluando su comportamiento económico y financiero?

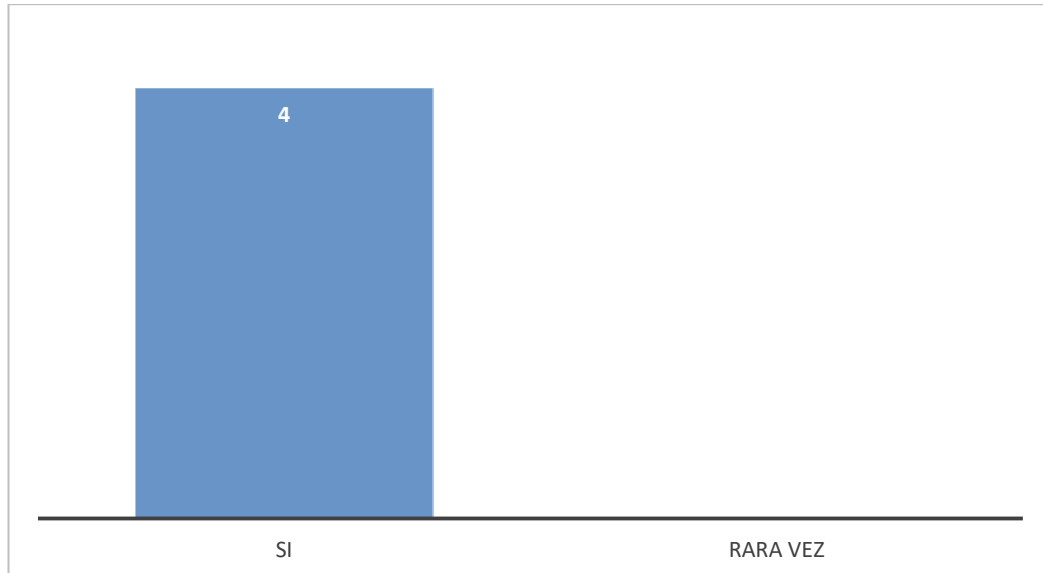


Gráfico N° 15 Crecimiento de los solicitantes
Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Las 4 personas entrevistadas señalan que, si se toma en cuenta el crecimiento de los solicitantes y/o negocios dentro del perfil macroeconómico del país, evaluando su comportamiento económico y financiero

El conjunto de las personas mencionan que, si se toma en cuenta el crecimiento de los solicitantes y/o negocios dentro del perfil macroeconómico del país, evaluando su comportamiento económico y financiero, ya que el oficial de microcrédito tiene que estar inmerso y en conocimiento de lo que pasa financiera y políticamente, pero este factor no se considera en la CPN, ya que sirve como referencia para una nueva operación de crédito el antes y después, ya que ellos deben ir creciendo; de la misma forma cambia de línea de crédito, tomando en cuenta en el crecimiento sobretodo de su fuente de ingresos porque de eso depende la próxima operación que pueda realizar en la CPN.

14.- ¿Para la recuperación de la cartera vencida, la cooperativa aplica propuestas y soluciones que beneficien a los solicitantes y/o negocios, para llegar a negociaciones que permitan su recuperación y saldar las deudas contraídas?

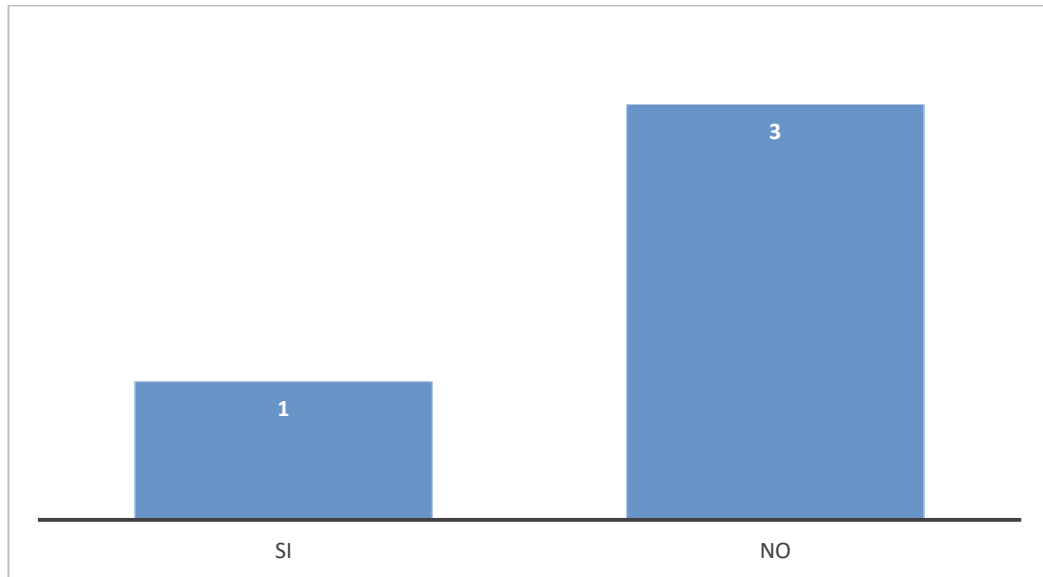


Gráfico N° 16 Recuperación de la cartera vencida

Fuente: El Autor

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, 3 personas señalan que, para la recuperación de la cartera vencida, la cooperativa no aplica propuestas y soluciones que beneficien a los solicitantes y/o negocios, para llegar a negociaciones que permitan su recuperación y saldar las deudas contraídas, mientras que 1 dice que si se lo realiza.

La gran parte de las personas entrevistadas señalan que, para la recuperación de la cartera vencida, la cooperativa no aplica propuestas y soluciones que beneficien a los solicitantes y/o negocios, para llegar a negociaciones que permitan su recuperación y saldar las deudas contraídas, ya que existe una falencia de cultura en los oficiales de crédito, puesto que no se cumple con las fechas de pago, no hay formatos claros de recuperación ni un seguimiento de los mismos, por lo tanto, no existe un buen seguimiento de la cartera vencida ni un plan de negociaciones para refinanciamiento y restructuración.

Resumen de las principales insuficiencias detectadas con la aplicación de los métodos

Entre las principales insuficiencias detectadas, se logra determinar que en la Cooperativa de la Policía Nacional rara vez se optimiza la gestión operativa, para evaluar el perfil de riesgo de los socios en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito, porque no siempre cuentan en la plataforma informática con productos ágiles enlazados a buros de crédito, función judicial, CONSEP, entre otros que afectan el desempeño de las labores de sus oficiales de crédito.

En la Cooperativa algunas veces se verifica a los solicitantes y/o negocio las características como el tiempo de permanencia, experiencia en la actividad, condiciones del mercado, ya que en algunas ocasiones la permanencia en el mercado depende como el dueño del negocio lo sepa administrar de buena manera y se fortalezca su crecimiento, tomando en cuenta los ejes de sustentabilidad y de sostenibilidad.

En la Cooperativa no se verifica referencias comerciales y personales de los solicitantes y/o negocios para medir su comportamiento con esas empresas o proveedores, ya que en algunas ocasiones se verifica las referencias, puesto que dan mayor importancia a las referencias personales.

En la institución, es nulo la estructuración de un balance general de la unidad familiar con las cuentas principales de activos, pasivos y patrimonio de los solicitantes y/o negocios, ya que en algunas ocasiones ni se toma en cuenta la unidad familiar, pero si el patrimonio.

Finalmente, para la recuperación de la cartera vencida, la cooperativa no aplica propuestas y soluciones que beneficien a los solicitantes y/o negocios, para llegar a negociaciones que permitan su recuperación y saldar las deudas contraídas, ya que existe una falencia de cultura en los oficiales de crédito, puesto que no se cumple con las fechas de pago, no hay formatos claros de recuperación ni un seguimiento de los mismos, por lo tanto, no existe un buen seguimiento de la cartera vencida ni un plan de negociaciones para refinanciamiento y reestructuración.

CAPÍTULO III

PRODUCTO/RESULTADO

Propuesta de solución al problema

- **Nombre de la Propuesta**

Diseño de procedimiento de colocación de microcréditos contenidos en el Manual de procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

- **Datos Informativos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional tiene un sólido récord financiero, por cuanto, es bien recibida en sus mercados naturales del dinero, es por eso que es posible que existan algunos aspectos débiles, sobre todo que se espere cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad, tomando en cuenta que de todos modos ligeramente más alta será en el caso de las instituciones con mayor calificación.

La Cooperativa nace jurídicamente el 29 de junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz, el propósito común que los unió fue poder ayudar de manera económica a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista, por lo cual sustentándose en la filosofía de ayuda mutua y solidaria, encontraron la respuesta adecuada a las necesidades de crecimiento dentro de la Policía Nacional, actualmente, cuenta con la autorización legal para ofrecer sus servicios a los familiares dentro del 4° de consanguinidad y 2° de afinidad.

La Cooperativa por otro lado opera en 23 provincias del país mediante una coordinación central en Quito y 28 oficinas. A junio del 2017, la COAC Policía Nacional registra 71.889 socios y \$ 458.4 millones de cartera. La cooperativa se financia principalmente con los ahorros captados de sus socios, a partir de abril 2013, se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la misma que pertenece a las cooperativas del segmento 1.

Misión

Fomentar el desarrollo económico y social de los socios, clientes y colaboradores, brindando productos financieros, innovaciones, para mejorar su calidad de vida.

Visión

En el 2020 ser la Cooperativa pionera en la virtualización de productos y servicios financieros, integrando soluciones tecnológicas amigables para los socios, clientes y colaboradores, donde cada contacto sea una experiencia que supere sus expectativas.

Políticas de calidad

Brindar servicios financieros ágiles, seguros y confiables, comprometidos con mejorar la calidad de vida de socios, clientes y colaboradores, a través de principios cooperativistas; impulsados por procesos efectivos, mejora continua y el cumplimiento con los requisitos aplicables, alineados con la responsabilidad social.

Valores

La cooperativa se basa de valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad y siguiendo la tradición de sus fundadores, sus miembros creen en los valores ético, como es la honestidad, transparencia, responsabilidad social y la preocupación por los demás.

- **Justificación**

Este diseño es de gran importancia porque se va dar a conocer a directivos y funcionarios de la Cooperativa sobre los procedimientos de colocación de créditos contenidos en el Manual de la Cooperativa, con el fin de que se pueda tomar las mejores decisiones dentro de la institución, sobre todo que se pueda cumplir con los objetivos propuestos.

Es de novedad porque va causar impresión dentro y fuera de la institución, ya que sus procedimientos de colocación de créditos contenidos en el manual ocasionarán mayor beneficio e interés al cliente, sobre todo satisfacer las necesidades en cada uno de ellos, para el beneficio del usuario, así como también para la cooperativa.

- **Objetivos**

Objetivo General

Aplicar el procedimiento de colocación de operaciones de microcrédito propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Objetivos Específicos

- Proponer la inclusión del procedimiento de Microcrédito en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional
- Socializar el procedimiento de colocación de microcrédito
- Aplicar el procedimiento de colocación de operaciones de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

- Evaluar permanentemente para los procesos de mejora continua

- **Elementos que conforman**

Entre los elementos que conforman el diseño de procedimientos de colocación de créditos contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, se encuentra la fase de los procesos estratégicos en donde se determinan las generalidades y la descripción del alcance que tiene la institución, luego se menciona los procesos agregadores de valor, como es la gestión de créditos, en donde se determina las necesidades del cliente a través de los microcréditos, al igual que los clientes satisfechos que se dan mediante el buen ahorro, cobros y pagos, seguidamente se reflejan los procesos habilitantes o de apoyo que constan las políticas de crédito y de cobro, finalmente en el proceso de evaluación se detalla la situación económica de la cooperativa hasta llegar a los resultados pertinentes de la empresa, se realiza una retroalimentación de cada fase con el propósito de mejorar cada paso que pueda afectar en un futuro.

Describir todos los elementos del contenido del documento (objeto, alcance, normativa)

Matriz de caracterización

Flujograma

Indicadores (Gestión o calidad)

- **Premisas para su implementación**

Entre las premisas que se deben tomar en consideración para el diseño de procedimientos de colocación de créditos contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, se tiene:

- Mostrar a cada una de las fases las variables que intervienen en cada una de ellas, así como también la situación relativa sobre el diseño de procedimientos del modelo.¹

- Inspeccionar y obtener información de las empresas de servicio para proteger la seguridad y solidez del sistema bancario.
- Dar seguimiento y análisis a los procesos de cobranza
- Manejo adecuado de la cartera de créditos para el aumento del capital
- Reducción de pobreza

ESTRUCTURA PARA LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Tabla N° 3: Etapas del direccionamiento operativo

<i>Fases</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Actividad</i>	<i>Recursos</i>	<i>Responsable</i>	<i>Tiempo</i>
Fase 1: Generalidades	Identificar cuáles son los principios generales de Cooperativa de Ahorro y Crédito Policia Nacional Ltda., como proceso de apoyo de la gestión financiera.	Determinar cuáles son las generalidades, objeto y alcance para proporcionar información para el presente manual.	Recursos humanos.	Investigador.	Una semana.
Fase 2: Definiciones	Identificar cuáles son las definiciones de los términos más importantes para el procedimiento de otorgamiento de un microcrédito.	Detallar las definiciones de fuentes bibliográficas, de los principales términos para realizar dicho proceso	Recursos humanos.	Investigador.	Dos semanas.
Fase 3: Desarrollo	Diseñar un manual de procedimiento para otorgar un microcrédito.	Definir cuáles son las autoridades competentes e identificar cuáles son los procesos para direccionar dicho proceso.	Recursos humanos. Recurso Económicos	Investigador.	Dos semanas.

Elaborado por: Gavilanes, Iván (2018).

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO

ELABORADO POR: Asesor de Microcrédito	REVISADO POR: Gerente General	APROBADO POR: Consejo de Administración
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: 20 de Diciembre de 2018	FECHA: 27 de Diciembre de 2018	FECHA: 29 de Diciembre de 2018

o. HOJA DE MODIFICACIONES

No. Revisión	Tipo de Modificación	Revisado	Aprobado	Fecha
00	Levantamiento	Asesor de Microcrédito	Gerente General	04/08/2018
01	A todo el documento	Gerente General	Consejo de Administración	27/12/2018

PROCEDIMIENTO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS CONTENIDOS EN EL MANUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL

1. GENERALIDADES

El riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia, de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones; además de mejorar y estandarizar procesos y procedimientos en la operatividad de la Institución.

La administración de riesgo crediticio se lo considera como el conjunto de políticas, procedimientos, normas y metodologías de medición de los riesgos que rigen y controlan las etapas del proceso de crédito, considerando que el control de los procesos que involucran a las áreas relacionadas con el crédito es de vital importancia para salvaguardar los recursos entregados por los socios por lo que la metodología que se describe en esta investigación contiene criterios y la forma que se da a través del cual la entidad evalúa, asume, califica, controla y cubre su riesgo crediticio.

Establece en las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar, a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos

El manual de la cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda. tiene como finalidad, proporcionar una herramienta que sea eficaz establecida en las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar, a las personas que participan en el proceso de crédito, los funcionarios del área de operaciones en una adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos para el procedimiento de colocación de microcréditos, además se cuenta con aspectos muy elementales de la planificación, organización de actividades y la evaluación o control de lo propuesto.

Además de contar con normas y procedimientos uniformes en la administración y análisis de Riesgo crediticio inherentes en las operaciones de crédito Pyme y Empresarial, así como en la aprobación, instrumentación, desembolso, y cobranzas del producto.

En la etapa de la gestión de créditos se determinan las necesidades de los clientes y los clientes satisfechos, en donde se especifican los microcréditos, el consumo, la vivienda, así como los ahorros, cobros y pagos.

Por otro lado, dentro de los procesos de apoyo se obtiene la gestión financiera y la asesoría jurídica, en donde señala las políticas de cobro que la institución debe utilizar, con el fin de que se pueda utilizar para reducir la cartera vencida.

Es importante considerar que este documento posee un carácter de flexibilidad y por lo que es necesario tomar en cuenta las mejores alternativas referentes a las políticas propuestas.

En la fase de la evaluación se realiza una retroalimentación financiera sobre los rendimientos económicos, para que de esta manera la cooperativa pueda tener alternativas sobre las políticas propuestas, de este modo llegar a una mejor interpretación de sus resultados.

El presente manual está alineado a las normas y disposiciones legales vigentes derivadas de las disposiciones de los organismos de control que regulan las actividades de intermediación financiera, en particular de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, y en general de las normas de prudencia y sana gestión financiera, y no será contraria a los lineamientos que puedan remitir los organismos competentes.

2. OBJETO

Este documento tiene como objeto establecer el procedimiento que se aplica para desarrollar las actividades correspondientes al otorgamiento de Microcrédito en la CPN

3. ALCANCE

Las disposiciones que se encuentran en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito de la Cooperativa Policía Nacional, es por eso, que la aplicación del presente manual se encuentra a cargo del responsable del departamento de crédito y cobranza, considerando cada uno de sus efectos que producen las políticas, como es la repercusión en toda la institución, tanto en el ámbito administrativo, como el operativo, puesto que provoca incumplimiento en cada una de sus actividades.

Por consiguiente, es relevante considerar que al tener una cartera vencida alta en la cooperativa, provoca que se obtenga una reducida liquidez en la institución, teniendo en cuenta que este problema va repercutiendo en el área de créditos, ya que no se estaría satisfaciendo las necesidades de los clientes adecuadamente, por tal razón, cualquier acción o iniciativa que se realice en la administración financiera posee efectos en el área productiva, es por eso que mediante este manual se logra involucrar a todos los miembros que van ejerciendo la fuerza productiva de la empresa.

Por otro lado, mediante este manual, se pretende que directivos y trabajadores alcancen un mayor conocimiento referente a los microcréditos, ya que estas actividades se encuentran enfocadas a los lineamientos propuestos dentro de la institución, además, este documento requiere de actualización y capacitación al personal, así como también el equipo responsable del manejo de crédito y cobranza de la cooperativa, quienes se encontrarán a cargo de las actualizaciones y las nuevas exigencias del mercado, sobre todo el poder especificar los aspectos crediticios que se encuentran involucrados directamente con el manejo financiero.

El producto de crédito tiene en cuenta el ciclo completo del proceso de concesión y administración del crédito, contiene las políticas y procedimientos que norman el proceso crediticio del producto en la cooperativa, cuya aplicación es de carácter obligatorio por los directivos, funcionarios y empleados involucrados en este proceso.

4. DEFINICIONES

En este procedimiento se utilizan las siguientes definiciones:

Activo: Son aquellas propiedades y recursos que posee la empresa.

Capacidad de pago: Es considerada como aquella capacidad que tiene el socio para poder reembolsar el crédito que ha sido solicitado.

Cartera por vencer: Se lo considera 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.

Crédito: Se lo conoce como un activo en el cual la cooperativa asume el riesgo de su recuperación, puesto que toda operación de crédito se encuentra instrumentada mediante documentos establecidos por la institución.

Gastos: Son los egresos mensuales en los que son incurridos el sujeto del crédito, sea este por consumo, vivienda, obligaciones financieras, entre otros.

Hipoteca: Es el derecho real que permite grabar a bienes inmuebles, sujetándolos a responder sobre una obligación.

Informe: Es la descripción final sobre los resultados que han sido obtenidos mediante el análisis de las características cualitativas y cuantitativas de socios, clientes y garantes.

Inspección: Es la visita técnica que realiza el asesor crédito para la constatación física del domicilio o negocio que se dan a través del levantamiento de información.

Liquidación del crédito: Es el orden de desembolso que permite detallar los rubros del crédito.

Manual de crédito: Es un documento en donde engloba políticas, procedimientos y demás reglamentos crediticios de una institución.

Microcrédito: Es todo crédito que se encuentra otorgado para negocios, cuyas actividades son de comercio, producción o servicios y generalmente se rigen en incrementar el capital de trabajo.

Pasivo: Son las deudas contraídas a corto, mediano y largo plazo hacia terceros.

Patrimonio del socio/cliente: Se considera el capital con el que cuenta la institución, como son los activos y pasivos, así como sus inversiones, vivienda, consumo, entre otros que son conocidos como el patrimonio del socio/cliente.

Políticas de crédito: Son consideradas aquellas reglas de crédito que norman la actuación institucional, logrando de esta forma los objetivos crediticios propuestos.

Procedimientos crediticios: Son actividades que se encuentran relacionadas con un objetivo particular, como es el poder entregar un servicio financiero en una forma ordenada y ágil.

Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que se encuentran asumidas por la contraparte.

Sujeto de crédito: Son aquellas personas naturales o jurídicas que se encuentran asociadas a la cooperativa y son reconocidas en un modo legal que cumplen con sus determinados requisitos.

Tabla de amortización: Es el detalle de dividendos o cuotas de pagos periódicos que tiene obligación el deudor con la institución.

Tasa de interés: Es el costo del dinero que asume un socio al momento de acceder a los servicios financieros de la cooperativa.

Verificación: Se lo conoce como aquella evaluación física que se realiza a los datos consignados en las solicitudes de crédito por parte del socio, cliente y garantes.

5. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Estatutos y Reglamentos de la Cooperativa Policía Nacional.
- Metodología crediticia.
- Regulaciones de Junta Monetaria, Banco Central del Ecuador y SBS.
- Demás normas de prudencia financiera relacionadas con el tema.

6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La persona responsable para el otorgamiento de los microcréditos es el asesor de microcrédito y gestor metodológico de microcrédito, considerando que asume mayor responsabilidad hacia los posibles socios o clientes, para lo cual es necesario actuar con honradez, compromiso y responsabilidad, para que de esta manera se pueda otorgar el crédito sin ningún inconveniente.

Consejo de Administración:

- Aprobar las políticas, los reglamentos internos, orgánico funcional, de crédito y las demás normas internas.
- Ejecución a las disposiciones legales que rijan para el efecto, también es parte de sus atribuciones la aprobación y revisión anual de las estrategias de negocios y las principales políticas de la entidad.
- Aprobar la creación de los comités de crédito que la Institución creyera conveniente.
- Dirección de Operaciones:
- Análisis de modificaciones y recomendación técnica al Comité Técnico de Crédito.

Coordinación de Calidad:

Actualización a ser realizada de conformidad con el procedimiento para administrar documentos institucionales.

Comité Técnico de Crédito

Será el responsable de resolver las solicitudes de crédito microcréditos que los solicitantes entreguen en cualquiera de las oficinas de la CPN.

- El Comité Técnico de Crédito deberá reunirse por lo menos una vez a la semana en forma física, siempre que existan solicitudes de créditos Microcréditos en proceso de aprobación y que estén en esta instancia de aprobación con todos los requisitos operativas cumplidos.
- Las decisiones serán por mayoría y el resultado de las mismas se reflejarán a través de la firma y/o fe de aceptación o negación de cada uno de los miembros en el cual debe contener los términos y condiciones en que se aprueba la propuesta
- El Comité Técnico de Crédito podrá reunirse en la Matriz según niveles de aprobación o en la oficina donde se realiza la operación de microcrédito.
- Será requisito indispensable elaborar el Acta del Comité Técnico de Crédito de las reuniones para constancia de las decisiones tomadas.
- La elaboración de actas, informes y archivos de las mismas será responsabilidad del secretario del comité de crédito Supervisor Operativo de agencia correspondiente, el cual será designado por quien presida la reunión.

7. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica como “Procedimiento de colocación de Microcrédito y su código es: **MICRO-001**.”

8. PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	SISTEMA	DOCUMENTO DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
1	Seleccionar Listados Policías De La Provincia Correspondiente	Asesor Microcrédito	Listado Cliente Potencial	Sistema COBIS WEB	Metodología Crediticia	
2	Promocionar Microcréditos in situ	Asesor Microcrédito	Listado De Familiares Interesados	NA	Metodología Crediticia	
3	Validar Listas De Restricción U Observados (Risk Control) Y Buro De Crédito	Asesor Microcrédito	Informe Calificación Perfil De Riesgo	Sistema Buro Equifax	Metodología Crediticia	
4	Simular Operación De Microcrédito	Asesor Microcrédito	Tabla De Amortización (Simulada)	Sistema COBIS WEB	Metodología Crediticia	
5	Validar Información De Listado De Requisitos (Ruc, Declaraciones IVA, Certificados Proveedores)	Asesor Microcrédito	Informe De Precalificación Del Microcrédito	Sistema COBIS WEB	Metodología Crediticia	

6	Inspeccionar Negocio Deudor Conyugue Y Garantes	Asesor Microcrédito	Informe De Inspección Levantamiento De Información Cualitativa Y Cuantitativa	NA	Metodología Crediticia	Visita De Insitu
7	Aperturar Cuenta	Asesor Microcrédito	Libreta De Ahorros Y Certificados De Aportación	Sistema COBIS WEB	Metodología Crediticia	
8	Ingresar Información Al Sistema	Asesor Microcrédito	Reporte Ejecutivo Del Sistema Sobre 5 C's	Sistema COBIS WEB	Metodología Crediticia	
9	Realizar Análisis Crediticio En Plantilla Matriz Microcrédito	Asesor Microcrédito	Informe De La Utilidad Operativa, Negocio E Indicadores	NA	Metodología Crediticia	
10	Formalizar Aprobación De Crédito	Comité De Agencia (Jefe De Agencia, Asesor De Microcrédito, Supervisor Operativo Y Asesor De Consumo)	Acta De Aprobación O Negación De Crédito	NA	Metodología Crediticia	

11	Firmar Documentos De Otorgamiento Microcrédito (Pagaré, Contrato Mutuo, Aceptación Cargos Judiciales)	Asesor Microcrédito	Documentos Legalizados	Sistema COBIS WEB	Metodología Crediticia	
12	Desembolsar Operación De Crédito	Asesor Microcrédito	Reporte De Sistema De Crédito Otorgado	Sistema COBIS WEB	Metodología Crediticia	
13	Comprobar Desembolso De Dinero En Cuenta De Socio	Asesor Microcrédito	Archivar Expediente De Crédito	Sistema COBIS WEB	Metodología Crediticia	

Elaborado por: El Autor

9. ANEXOS

A) CARACTERIZACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS

Uno de los objetivos primordiales que tiene la cooperativa, es el de incrementar el volumen de ventas a través de un crédito, con el fin de que se pueda generar en el cliente la satisfacción y la confiabilidad por la institución, teniendo en cuenta que esta herramienta permite atraer a nuevos usuarios mediante un pago accesible.

El crédito en la institución es una opción de ventas que posee resultados óptimos, con el fin de que se pueda reducir el riesgo crediticio, de este modo evitar la cartera vencida, es relevante que dentro de las políticas de crédito y cobranza se determine un buen análisis del riesgo, para que de esta forma se pueda ofrecer un mejor crédito.

Necesidades de Clientes

La cooperativa en este apartado se enfoca en las necesidades que tiene el cliente de acuerdo a su riesgo de crédito, tomando en cuenta las circunstancias y condiciones que permitan satisfacer sus requerimientos, además se tomarán medidas preventivas con el fin de obtener una tasa de interés razonable para reducir las condiciones de pobreza que se ven reflejados en el desarrollo económico, de esta forma asegurar el éxito de los programas de microcrédito frente a las necesidades de financiamiento de los microempresarios.



Gráfico N° 17 Necesidades de clientes

Fuente: El Autor

Microcrédito

Dentro de las actividades de microcrédito que se tomarán en cuenta en la cooperativa para las necesidades del cliente, son:

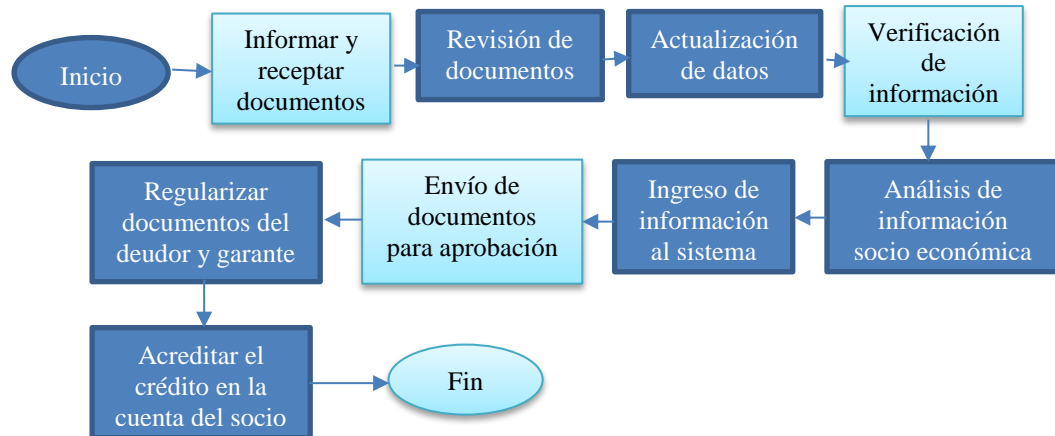


Gráfico N° 18 Microcrédito

Fuente: El Autor

Cientes satisfechos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional analiza los procesos crediticios mediante la verificación de documentos, con la finalidad de lograr una mejor satisfacción de sus clientes que son dadas por la atención de calidad, tanto internos como externos, de esta forma tener la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción que son constituidos por las diferentes actividades que son efectuadas dentro de la entidad.



Gráfico N° 19 Clientes satisfechos

Fuente: El Autor

Ahorros

Para lograr una mayor gestión para la colocación de créditos en la cooperativa, es necesario tener una visión clara sobre los créditos, de esta manera proponer una alternativa de solución, con el fin de poder disminuir el alto índice de créditos que han sido mal colocados para su respectivo ahorro, para lo cual es importante contar con un manual de políticas y procedimientos para que exista mayor beneficio dentro de la empresa.

Cobros

Dentro de la cooperativa se determina estrategias que permitan reducir su periodo de cobro y gastos, de esta manera incrementar las utilidades, considerando que la gestión de cobranza que se debe manejar en la institución no debe ser elevado, ya que los clientes no pueden sentirse satisfechos dentro de la entidad, por tal razón, es indispensable contar con el manual de procedimientos, para que de esta forma pueda haber una buena gestión de cobros dentro de la entidad.

El tipo de procedimiento que se debe tener en cuenta para la cobranza, es:

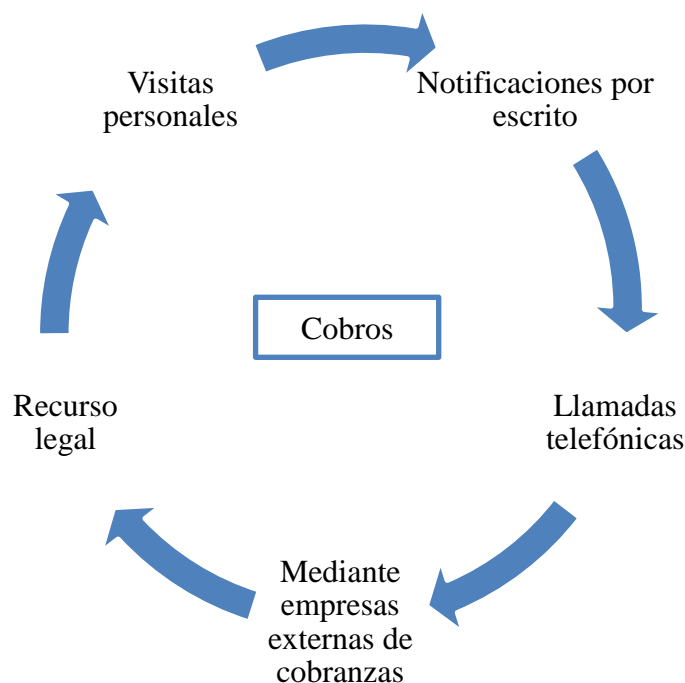


Gráfico N° 20 Cobros

Fuente: elaboración propia

Pagos

Los pagos que se determinan en la cooperativa se los efectuará de acuerdo a la gestión que el cliente realice en la institución, ya que existen clientes que se encuentran en desacuerdo por la cuota o el tiempo estimado de pago, así como también la tasa de interés que la institución maneja con respecto a los microcréditos, por tal motivo, es indispensable estimular a los clientes para que puedan pagar sus obligaciones, así como el poder destinar los pagos a una mejor inversión.

Políticas de Crédito

Dentro de las políticas de crédito de la Cooperativa Policía Nacional, es relevante considerar las condiciones que se presenta al momento que se realiza el otorgamiento de un crédito microcrédito por parte de los responsables, como es el asesor de microcrédito, para lo cual, es necesario tomar en cuenta el siguiente enfoque.

- El asesor de microcrédito debe asegurarse que socio o el futuro socio conozca sobre las tasas activas vigentes y costos financieros.
- El asesor de microcrédito debe utilizar el modelo matemático (matriz) para determinar la utilidad operativa.
- El asesor de microcrédito debe ratificar la constancia y veracidad de la información en la base a la cual se niega o aprueba las operaciones crediticias.

Para el otorgamiento de un crédito es importante determinar los siguientes requisitos.

- Edad mínima 18 años y máximo 70 años de acuerdo al tipo de crédito, incluido el plazo del mismo.
- Original y copia de la cédula de identidad y papeleta de votación
- Original y copia del RUC
- Carta de pago de un servicio básico
- Referencias proveedores y comerciales
- Cumplir con el puntaje mínimo de SCORE definido en la ficha de crédito.
- Permanencia del negocio mínimo 1 año en el mercado.

- Personas naturales que tienen microempresas y que deseen adquirir activos fijos o inyectar capital de trabajo.

Estos documentos se encontrarán expuestos para su respectiva verificación por parte de los responsables del departamento de crédito y cobranza de la institución, ya que, para el otorgamiento del crédito, el cliente se encontrará sujeto para cumplir con los requisitos requeridos, considerando los aspectos más relevantes que se requiere para la solicitud de crédito de un cliente.

Políticas de Cobro

Es relevante tomar en cuenta los beneficios que determina la institución por un crédito, pero al mismo tiempo es factible considerar los inconvenientes existentes al momento de un cobro, es por eso, que se plantearon políticas de cobranza, con la finalidad de reducir la cartera vencida, ya que se lo conoce como una herramienta indispensable que sirve para evitar conflictos a un futuro.

Por otro lado, es importante determinar la responsabilidad que se tiene para el buen proceso de cobranza, el mismo que se encontrará a cargo del departamento de crédito y cobranza, en caso de existir algún conflicto mayor, se va requerir de los servicios profesionales de un experto jurídico.

Dentro de las políticas de cobranza se toman en cuenta los siguientes puntos:

- Control periódico sobre las cuotas vencidas de los créditos que han sido otorgados
- Mantener contacto continuo con los clientes, para dar a conocer la fecha de vencimiento de las cuotas.
- Actualizar los datos, con el fin de tener información verídica.
- Envío de notificaciones de cobro por parte del área de cobranzas.
- Establecer alianzas estratégicas mediante consorcios jurídicos para el cobro de la cartera vencida.
- Los saldos vencidos tendrán un cargo adicional por interés de mora.

Es necesario determinar cada una de estas políticas de cobro dentro de la institución, puesto que se encuentra enfocado a llegar a la excelencia a través de la buena capacitación del personal y la correcta selección de las personas que se encuentran encargadas para el buen manejo crediticio, así como la eficiente asignación de funciones, para de este modo se logre la mejor rentabilidad institucional.

B) INDICADORES DE MICROCRÉDITO

a. De cumplimiento

Cumplimiento meta en valor monetario =

$$\frac{\text{Valores de microcrédito desembolsado}}{\text{Total de valores programados o presupuestado para microcrédito}}$$

Descripción de indicador: El cumplimiento en valor monetario da como resultado un porcentaje de cuál fue el nivel de cumplimiento de los valores en microcréditos otorgados, sobre lo programado o presupuestado; este indicador se lo puede aplicar con la periodicidad que la institución financiera estimara, pudiendo ser mensual, trimestral, semestral o anual.

Cumplimiento meta en número de socios

$$= \frac{\text{Número de microcréditos otorgados}}{\text{Total programado en créditos}}$$

Descripción de indicador: El cumplimiento meta en número de socios indica el porcentaje de microcréditos cumplidos versus lo programado; este indicador ayuda a medir el cumplimiento de otorgación de microcréditos a nivel de socios, ayudando a saber qué porcentaje de socios acceden a este servicio, así la institución podrá expandir o reducir este producto, según sean sus intereses.

b. De cumplimiento de pago

$$\text{Cumplimiento de pago microcréditos} = \frac{\text{Valores recaudados a la fecha}}{\text{Total cartera microcrédito por vencer}}$$

Descripción de indicador: El indicador de cumplimiento de pago, indica el nivel porcentual de pago a la fecha; este es importante, ya que permite conocer cómo está la recuperación de cartera, y ayuda a mejorar la recaudación para evitar problemas de morosidad.

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Valores microcrédito vencidos a la fecha}}{\text{Total cartera microcrédito por vencer}}$$

Descripción de indicador: Es uno de los indicadores mayormente utilizado por las instituciones financieras, y este ayuda a medir el nivel de deuda atrasada; siendo importante que este indicador sea bajo, para evitar problemas de liquidez financiera.

C) FICHA TÉCNICA

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

N°		CRÉDITO MICROCRÉDITO
1	DEFINICIÓN	Crédito que se otorga a negocios en marcha
2	NECESIDAD QUE CUBRE	Financiamiento de capital de trabajo y activos fijos
3	MERCADO OBJETIVO	Socios de la Cooperativa que tienen un negocio en marcha
4	PERIODOS DE PAGO	Mensual-Trimestral o Semestral según el flujo del proyecto
5	REQUISITOS BÁSICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito llenada y firmada • Negocio establecido y funcionando definido por la CPN • Presentar las 6 últimas declaraciones del impuesto a la renta • Copia del último pago de luz, agua, teléfono • Copia de impuesto predial de las garantías ofrecidas • Referencias comerciales • Copia cédula ciudadanía solicitante y conyugue • Copia del RUC (empresas o negocios en marcha) • Certificado de ingreso del solicitante o conyugue (aumentar capacidad de pago) • Escritura de constitución y estatutos (empresa)
6	MONTO MÍNIMO	\$100.00 USD
	MONTO MÁXIMO	\$200.000 USD
7	TASA DE INTERÉS	De acuerdo a las establecidas y aprobadas por consejo de administración
8	CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	50% Utilidad operativa del negocio
9	PLAZO	a) Activos fijos hasta 120 meses b) Capital de trabajo hasta 60 meses
10	APORTES	No aplica
11	SEGURO DESGRAVAMEN	De acuerdo a la tasa contratada por la cooperativa
12	AMORTIZACIÓN O FORMA DE PAGO	La forma de pago podrá ser Cada 30 o 90 días Se podrá establecer una amortización mensual con un día de pago fijo. La amortización del crédito podrá ser mediante a) Dividendos de principal iguales con cuotas decrecientes o

		b) Cuotas iguales		
13	GARANTÍAS	MONTO	SCORE MENOR O IGUAL 650	SCORE MAYOR A 650
		100 A 1000	NO	NO
		10001 a 10.000	1 GARANTE	NO
		10.001 a 20.000	2 GARANTES	NO
		20.001 a 40.000	2 GARANTES	1 GARANTE
		40.001 a 200.000	GARANTÍA REAL (HIP.)	GARANTÍA REAL (HIP.)

Fuente: Elaboración propia a partir de Manual COAC Policía Nacional

D) FICHA DE PROCESOS

FICHA DE PROCESO					CÓDIGO	FAP-02
					VERSIÓN	1
					PÁGINA	1 de 1
					FECHA	20/2/2018
TIPO		LÍDER - DUEÑO DEL PROCESO	IVÁN GAVILANES			
MACROPROCESO	GESTIÓN DE CRÉDITO		AGRUPADOR			
NOMBRE DEL PROCESO	METODOLOGÍA DE MICROCRÉDITO					
PROPÓSITO	OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES:	RESPONSABLE	SALIDAS (PRODUCTOS/SERVICIOS)	CLIENTES	
SISTEMA DE BASE DATOS POLICÍAS	LISTADO FAMILIARES	SELECCIONAR LISTADOS POLICÍAS DE LA PROVINCIA CORRESPONDIENTE	ASESOR MICROCRÉDITO	LISTADO CLIENTE POTENCIAL	ASESOR MICROCRÉDITO	
ASESOR MICROCRÉDITO	LISTADO DE CLIENTE POTENCIAL	PROMOCIONAR MICROCRÉDITOS IN SITU	ASESOR MICROCRÉDITO	LISTADO DE FAMILIARES INTERESADOS	ASESOR MICROCRÉDITO	
ASESOR MICROCRÉDITO	LISTA DE FAMILIARES INTERESADOS	VALIDAR LISTAS DE RESTRICCIÓN U OBSERVADOS (RISK CONTROL) Y BURO DE CRÉDITO	ASESOR MICROCRÉDITO	INFORME CALIFICACIÓN PERFIL DE RIESGO	ASESOR MICROCRÉDITO	
ASESOR MICROCRÉDITO	INFORME DE CALIFICACIÓN PERFIL DE RIESGO	SIMULAR OPERACIÓN DE MICROCRÉDITO SCORE SOCIOS	ASESOR MICROCRÉDITO	TABLA DE AMORTIZACIÓN (SIMULADA) ENTREGA	ASESOR MICROCRÉDITO	

				DE CHECK LIST REQUISITOS	
ASESOR MICROCRÉDITO	TABLA DE AMORTIZACIÓN (SIMULADA) ENTREGA DE CHECK LIST REQUISITOS	VALIDAR INFORMACIÓN DE LISTADO DE REQUISITOS (RUC, DECLARACIONES IVA, CERTIFICADOS PROVEEDORES ETC)	ASESOR MICROCRÉDITO	INFORME DE PRECALIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO	ASESOR MICROCRÉDITO
ASESOR MICROCRÉDITO	INFORME DE PRECALIFICACIÓN DEL MICROCRÉDITO	INSPECCIONAR NEGOCIO DEUDOR CONYUGUE Y GARANTES (IN SITU)	ASESOR MICROCRÉDITO	INFORME DE INSPECCIÓN LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA	ASESOR MICROCRÉDITO
ASESOR MICROCRÉDITO	INFORME DE INSPECCIÓN LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA	APERTURA CUENTA	ASESOR MICROCRÉDITO	LIBRETA DE AHORROS Y CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	SOCIO NUEVO
SOCIO NUEVO	REPORTE EJECUTIVO DEL SISTEMA SOBRE 5 C'S	REALIZAR ANÁLISIS CREDITICIO EN PLANTILLA MATRIZ MICROCRÉDITO	ASESOR MICROCRÉDITO	INFORME DE LA UTILIDAD OPERATIVA NEGOCIO, LIQUIDEZ UNIDAD FAMILIAR E INDICADORES	ASESOR MICROCRÉDITO
ASESOR MICROCRÉDITO	INFORME DE LA UTILIDAD OPERATIVA NEGOCIO, LIQUIDEZ UNIDAD FAMILIAR E INDICADORES	INGRESAR INFORMACIÓN AL SISTEMA COBIS WEB	ASESOR MICROCRÉDITO	REPORTE EJECUTIVO DEL SISTEMA SOBRE 5 C S	ASESOR MICROCRÉDITO

ASESOR MICROCRÉDITO	REPORTE EJECUTIVO DEL SISTEMA SOBRE 5 C S	RECOMENDAR APROBACIÓN DE CRÉDITO	COMITÉ DE AGENCIA, COMITÉ JEFATURA O COMITÉ GERENCIAL	ACTA DE APROBACIÓN O NEGACIÓN DE CRÉDITO	COMITÉ DE APROBACIÓN
COMITÉ DE APROBACIÓN	ACTA DE APROBACIÓN O NEGACIÓN DE CRÉDITO	LEGALIZAR DOCUMENTOS DE OTORGAMIENTO MICROCRÉDITO (PAGARÉ, CONTRATO MUTUO, ACEPTACIÓN CARGOS JUDICIALES)	ASESOR MICROCRÉDITO	DOCUMENTOS LEGALIZADOS	ASESOR MICROCRÉDITO
ASESOR MICROCRÉDITO	DOCUMENTOS LEGALIZADOS	DESEMBOLSAR OPERACIÓN DE CRÉDITO	ASESOR MICROCRÉDITO	ACREDITACIÓN DINERO EN LA CUENTA	ASESOR MICROCRÉDITO
ASESOR MICROCRÉDITO	ACREDITACIÓN DINERO EN LA CUENTA	ARCHIVAR FILE DE CRÉDITO	ASESOR MICROCRÉDITO	LISTADO DE CRÉDITOS OTORGADOS DIARIOS	ASESOR MICROCRÉDITO
NORMATIVA					
INTERNA					
EXTERNA					

Fuente: Elaboración propia

E) FLUJOGRAMA SOBRE LOS MICROCRÉDITOS

El proceso de microcrédito presenta falencias en donde se omite procedimientos de fundamental importancia para el respaldo como institución financiera para conocer el estado actual del socio con la verificación de información y facilitar la recuperación del capital previniendo problemas futuros; en la descripción del proceso actual se presenta un flujo mejorado en el cual se facilita la interpretación y está apto para la aprobación de los procedimientos que tienen una secuencia más eficiente para brindar un mejor servicio a los socio de la cooperativa teniendo un mayor respaldo como institución financiera.

Tabla N° 4: Descripción Proceso para microcrédito

Proceso Actual	Proceso Propuesto	Responsable
1. Información sobre microcrédito	1. Información y recepción de documentos	A cargo del oficial del microcrédito
2. Análisis evaluación y aprobación	2. Análisis Evaluación y Aprobación	
3. Otorgamiento de crédito	3. Otorgamiento de crédito	
	4. Seguimiento de cliente	
	5. Evaluación mensual del cliente	

Fuente: elaboración propia



Gráfico N° 21 Mapa de procesos general
 Fuente: Elaboración propia

Flujo de procesos de concesión de Microcréditos actual

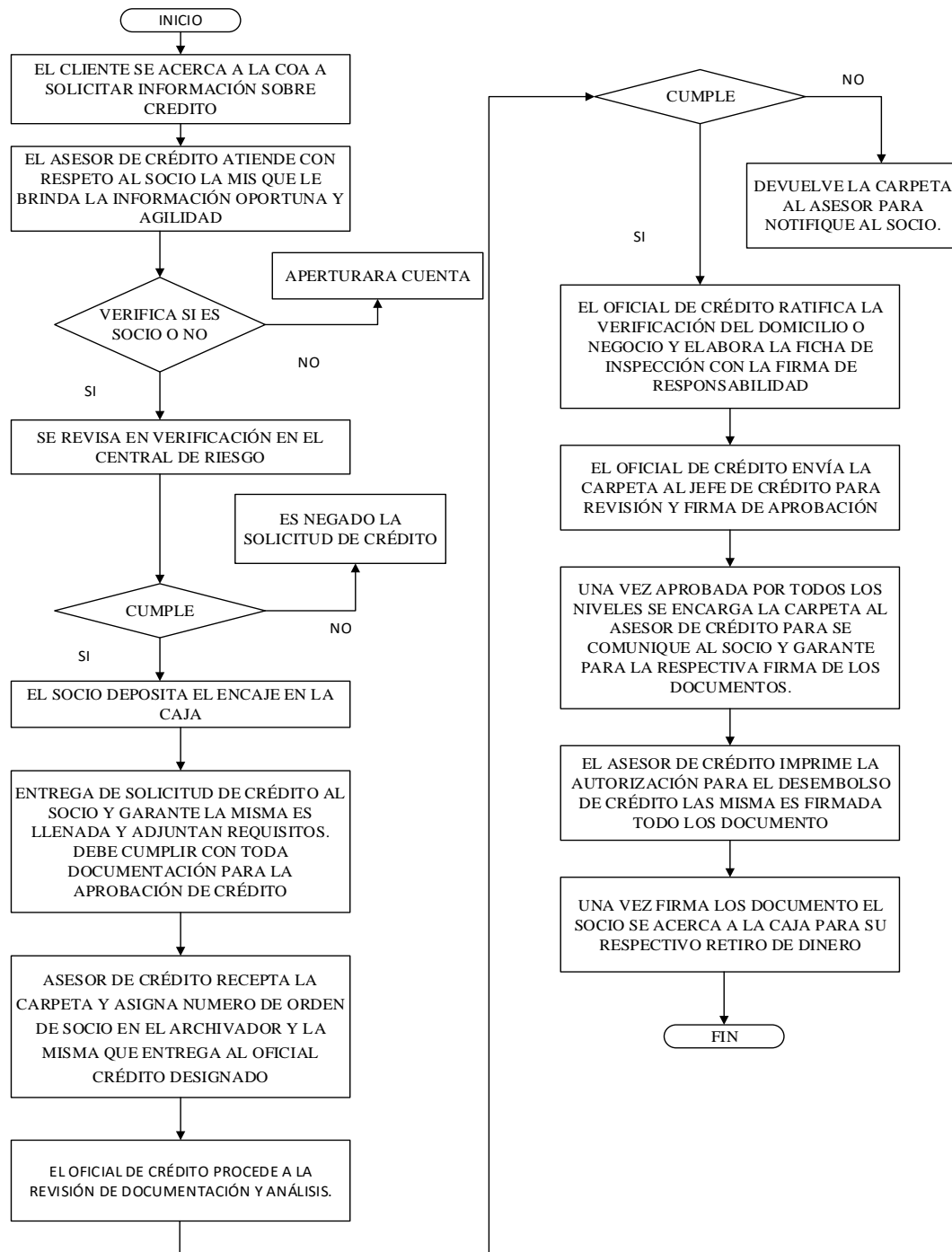


Gráfico N° 22 Flujo de procesos de concesión de Microcréditos actual

Fuente: elaboración propia

Flujo de procesos de concesión de Microcréditos propuesto

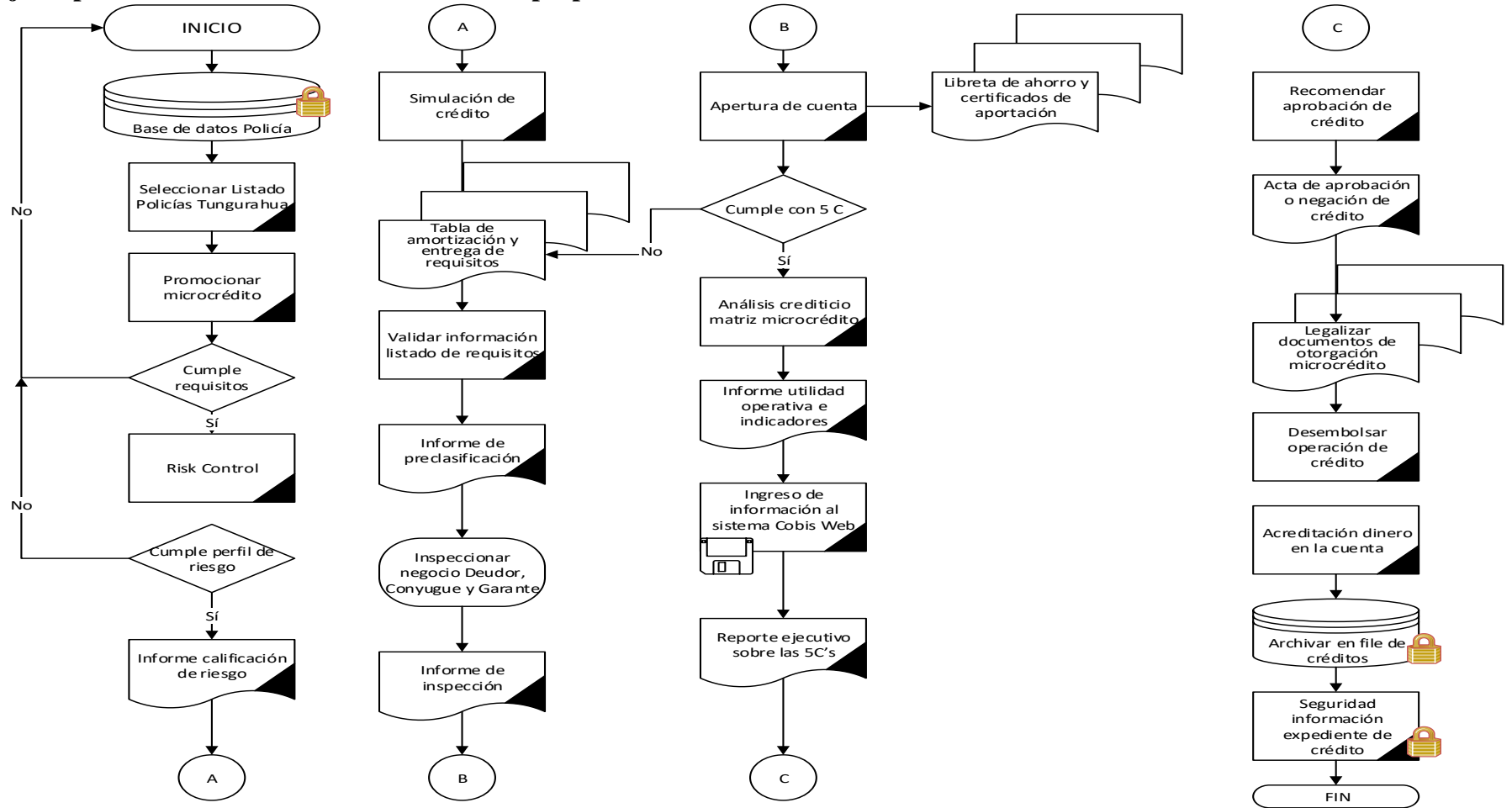


Gráfico N° 23 Flujo de procesos de concesión de Microcréditos propuesto
 Fuente: elaboración propia

Evaluación de la propuesta

El siguiente cuestionario fue realizado previo la lectura y revisión de los procedimientos de colocación de microcréditos propuestos; contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional. Para ello, la evaluación lo realizan las mismas cuatro personas que intervinieron en el Focus Group, ya que son los profesionales dentro de la institución financiera que saben de los procesos, que cuentan con el conocimiento técnico y por quienes pasa cualquier propuesta de valor que tenga que ver con procedimientos crediticios en general; por lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

1. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el tiempo de respuesta de la operación de microcréditos?

Tabla N° 5: Tiempo de respuesta de la operación de microcréditos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	3	75%
De Acuerdo	1	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia

2. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto minimiza el nivel de riesgo en la otorgación de microcrédito?

Tabla N° 6: Minimiza el nivel de riesgo en la otorgación de microcrédito

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	3	75%
De Acuerdo	1	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia

3. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto garantiza el control del nivel de morosidad?

Tabla N° 7: Garantiza el control del nivel de morosidad

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	1	25%
De Acuerdo	3	75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia

4. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto permite el cumplimiento de metas impuestas por la institución financiera?

Tabla N° 8: Permite el cumplimiento de metas impuestas por la institución financiera

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	3	75%
De Acuerdo	1	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia

5. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el sistema de control interno la Cooperativa Policía Nacional?

Tabla N° 9: Mejora el sistema de control interno la Cooperativa Policía Nacional

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Muy de Acuerdo	1	25%
De Acuerdo	3	75%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: elaboración propia

Con la evaluación realizada anteriormente genera un análisis del Diseño de procedimiento de colocación de microcréditos contenidos en el Manual de procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional; en la Agencia de Ambato; pero es necesario conocer la influencia que tenga en las agencias de Riobamba; Bolívar; Puyo y Latacunga; así mismo dicha evaluación se lo realiza a cuatro personas que laboran en el proceso de microcrédito y se lo socializo el Focus Group.

Es importante señalar que el personal a laborar en el departamento de microcrédito conoce los procesos que se llevan a cabo; la experiencia es uno de los parámetros técnico para el buen funcionamiento de los mismos; con el manual de procesos en la cooperativa genera la evaluación y el control que se produce en efecto de capacitar ay retroalimentar a los colaboradores con el fin de establecer mejoras enseñado siempre en optimizar recursos; por ello es indispensable considerar al personal de las cuatro agencias a evaluar mismo que generara los siguientes resultados:

Tabla N° 10: Cuestionario de los procedimientos del micro crédito en la agencia Riobamba

Procedimientos de colocación de microcréditos propuestos; contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Policía Nacional de la Agencia Riobamba											
Ítems de cuestionamiento	Muy de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en desacuerdo		Total
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	
1. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el tiempo de respuesta de la operación de microcréditos?	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
2. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto minimiza el nivel de riesgo en la otorgación de microcrédito?	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
3. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto garantiza el control del nivel de morosidad?	1	25%	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	100%
4. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto permite el cumplimiento de metas impuestas por la institución financiera?	0	0%	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
5. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el sistema de control interno la Cooperativa Policía Nacional?	1	25%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 11: Cuestionario de los procedimientos del micro crédito en la agencia Latacunga

Procedimientos de colocación de microcréditos propuestos; contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Policía Nacional de la Agencia Latacunga												
Ítems	Muy de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en desacuerdo		Total	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.		
1. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el tiempo de respuesta de la operación de microcréditos?	1	25%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	
2. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto minimiza el nivel de riesgo en la otorgación de microcrédito?	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	
3. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto garantiza el control del nivel de morosidad?	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	
4. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto permite el cumplimiento de metas impuestas por la institución financiera?	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	
5. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el sistema de control interno la Cooperativa Policía Nacional?	1	25%	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	100%	

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 12: Cuestionario de los procedimientos del micro crédito en la agencia Guaranda

Procedimientos de colocación de microcréditos propuestos; contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Policía Nacional de la Agencia Guaranda											
Ítems	Muy de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en desacuerdo		Total
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	
1. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el tiempo de respuesta de la operación de microcréditos?	1	25%	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	100%
2. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto minimiza el nivel de riesgo en la otorgación de microcrédito?	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
3. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto garantiza el control del nivel de morosidad?	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
4. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto permite el cumplimiento de metas impuestas por la institución financiera?	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
5. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el sistema de control interno la Cooperativa Policía Nacional?	1	25%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 13: Cuestionario de los procedimientos del micro crédito en la agencia Puyo

Procedimientos de colocación de microcréditos propuestos; contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Créditos de Policía Nacional de la Agencia Puyo											
Ítems	Muy de Acuerdo		De Acuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en desacuerdo		Total
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	
1. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el tiempo de respuesta de la operación de microcréditos?	3	75%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
2. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto minimiza el nivel de riesgo en la otorgación de microcrédito?	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	100%
3. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto garantiza el control del nivel de morosidad?	1	25%	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	100%
4. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto permite el cumplimiento de metas impuestas por la institución financiera?	1	25%	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	100%
5. ¿El procedimiento de colocación de microcréditos propuesto mejora el sistema de control interno la Cooperativa Policía Nacional?	1	25%	2	50%	1	25%	0	0%	0	0%	100%

Fuente: elaboración propia

Discusión

Una vez que se han presentado las respuestas de cada uno de los responsables del proceso de microcrédito, se obtiene una respuesta entre muy de acuerdo y de acuerdo con el de procedimientos de microcréditos propuesto; con ello se asegura que se mejore el tiempo de respuesta de la operación de microcréditos; minimiza el nivel de riesgo en la otorgación de microcrédito, garantiza el control del nivel de morosidad, permite el cumplimiento de metas impuestas por la institución financiera, y mejora el sistema de control interno la Cooperativa Policía Nacional; este último en respuesta al objetivo general de la investigación.

Por lo tanto, revisado por los técnicos profesionales de la materia y bajo relación de dependencia de la institución financiera; se obtiene una calificación alta en cuanto a la funcionalidad y recomiendan su aplicación y presentación, ya que con ello se obtiene un mejoramiento seguro del proceso de microcréditos; además el manual constituirá un apoyo a los procesos como también un estímulo a al personal agilizando y mejorando la calidad del servicio, ya que el conocimiento integro de la gestión microcrediticia los permitirá trabajar de una manera uniforme y consistente, sin tener la necesidad de consultar con los niveles administrativos superiores con que ocurre diariamente en otras agencias.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En el marco teórico se pudo tener un conocimiento amplio sobre el manual de procedimientos y la colocación de operaciones de microcrédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para lo cual se ha tomado en consideración fuentes de diferentes autores con el propósito de buscar una posible solución al tema de estudio.

Se validó los procedimientos para el área de cartera con el mejoramiento de los controles y la concesión y recuperación del microcrédito, donde en la valoración de la situación actual se detectó diferentes problemas en la Cooperativa de la Policía Nacional, como es la falta de optimización de la gestión operativa del proceso y verificación de referencias de los solicitantes, la falta de una estructura del balance general y la inexistencia de propuestas que permitan el beneficio de los solicitantes.

Se propuso un diseño de procedimientos de colocación de microcréditos contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, con el fin de mejorar cada una de sus actividades, para lo cual se ha reflejado la caracterización de los microcréditos, la necesidad de los clientes, indicadores, flujo gramas y las posibles soluciones de la investigación.

Recomendaciones

Es necesario que la cooperativa facilite a los trabajadores y a todo en el área de créditos de la cooperativa documentos bibliográficos que contengan información respecto a los procedimientos de los microcréditos.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional debe aplicar estrategias que le permitan mejorar los procesos para la colocación de los microcréditos; así como, la optimización de recursos para la correcta gestión operativa.

Es indispensable que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional aplique el diseño de procedimientos de colocación de créditos contenidos en el

Manual de la institución, con la finalidad de mejorar la gestión de riesgos y brindar una mejor atención a los socios.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, F. (2015). Microcredito. Ambato: codeproecuador.com.

Agencia regional en apoyo de la emisión y gestión de valores públicos en la WAMU. (2016). Instituciones de crédito: bancos e instituciones financieras. *UMOA-TITRES*.

Andrade, F. (2013). ¿Qué es un crédito? Concepto y definición. *Enciclopedia Didáctica*.

Aprendizaje Experiencial Programas. (2010). Financiamiento Trabajo voluntario en Ecuador, América del Sur. *ELEP*.

Araya, L. (2012). Investigación descriptiva, correlacional y cualitativa. Costa Rica: Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud. doi:1659-4436

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución Política del Ecuador. Quito: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf.

Banco Interamericano de Desarrollo. (2012). Microfinanzas en América Latina y el Caribe. *Microfinanzas*.

Bernabé, E., Marinero, G., & Murcia, B. (2013). DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LOS PROYECTOS DE MICROCRÉDITOS QUE REALIZAN LAS ASOCIACIONES Y FUNDACIONES SIN FINES DE LUCRO EN LA ZONA PARACENTRAL, A DESARROLLARSE DE MAYO 2012 A MAYO 2013. El Salvador: UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/4604/1/Tesis%20de%20microcr%C3%A9dito.pdf>

BizFilings. (2016). Tipos comunes de préstamos bancarios. *Financiamiento de las empresas*.

Brito, G. (2016). *Manual de procedimiento para recuperacion de credito*. Ambato.

- Calderón, R. (2005). Administración, análisis y políticas de crédito. *Universidad San Francisco de Quito*, 86.
- Cohen, M. (2012). Tipos de instituciones financieras y sus roles. *Investopedia*.
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). Quito : Gobierno de Ecuador.
- Correa, P. (2017). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA COMPANÍA OTELO& FABELL. Guayaquil: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2078/1/T-ULVR-1879.pdf>
- Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Mirafior . *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*.
- Dallegro, J. (2017). ¿Cuál es el sector de servicios financieros? *Investopedia*.
- de Pelekais, C. (2012). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. España: Revista Cielo. doi:347-352
- Durán, Á. (2010). Datos y ranquín de cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. *Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos*, 56.
- Enciclopedia Británica. (2018). Empresa financiera.
- Estrada, H. (2015). Principales operaciones bancarias. *Derecha*.
- Fay, B. (2014). Tipos de crédito y préstamos para el consumidor. *DEBT*.
- Financial Option. (2015). *Operaciones de una institución financiera*. Obtenido de <https://financialcareeroptions.com/financial-careers/financial-career-options/what-is-financial-operations/>
- Gaibor , C. (2013). *Plan de marketing y colocación de microcréditos en el Instituto de Investigaciones socioeconómicas y tecnológicas* . Santo Domingo: Uniandes.

- García, A. (2007). Microcréditos: la revolución silenciosa. *Revista Scielo*.
- García, A. (2018). Operaciones activas y pasivas de un banco: en que se diferencian. *Revista de Finanzas*, 2.
- García, S., & Tirapeç, P. (2012). DISEÑO DE UN MANUAL ESPECÍFICO DE CONTROL INTERNO PARA MICROCRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO YCRÉDITO VIRGEN DEL CISNE, AGENCIA LA MANÁ,PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2010. La Mana, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3509/1/T-UTC-00786.pdf>
- Grameen Bank. (2012). *¿Qué es el Microcrédito?* India.
- Grupo de Anàlisis para el Desarrollo. (2013). Guía de microfinanzas en América Latina. *Conocimiento guiado*.
- Grupo de Área Equateur. (2010). Microcredito en en el Ecuador. *Babylon*.
- Guerrero, M. (2011). Ecuador amplía el acceso al microcrédito con el apoyo del BID. *Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la información: Focus Group*. Madrid: Universidad Don Bosco.
- Intellectual Reserve Inc. (2012). Conceptos básicos del microcrédito. *Sel Reliance Services*.
- Jalindo, G. (2015). Diferencia entre microcrédito y microfinanzas. *KeyDifferences*.
- Jumbo, J., & Iñiguez, D. (2010). *Aplicación de un manual para conceción de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito* . Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Lara, C. (2018). XXVI Feria de las Ciencias, Tecnología y la Innovación. México: UNAM.

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. (2011). Quito: Gobierno de Ecuador.
- Lopez Vargas, k. J. (2016). *Impacto economico de las tasas de interes y la colocacion de microcreditos por parte de la banca privada en las microempresas del D.M. de Quito*. Sangolqui: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- López, C. (2013). Clasificación de las operaciones bancarias. *Derecho Comercial*.
- Lozano, I. (23 de Febrero de 2011). *El analista*. Obtenido de <http://www.elanalista.com/?q=node/115>
- Manene, M. (2011). *Mejora Continua*. Pearson.
- Marbán, R. (2007). Origen, caracterización y evolución del sistema de microcréditos desarrollado por el Grameen. *Revista Scielo*, 16.
- Mariño, M., Arregui, R., Guerrero, R., & Mora, A. (2014). Ecuador: cooperativas de ahorro y crédito e inclusión financiera. *Cooperativas de las Américas*, 32.
- Martínez, A. (2008). El microcrédito como instrumento para el alivio de la pobreza: ventajas y limitaciones, cuadernos de desarrollo rural. *Revista Scielo*, 95.
- Mejía, F. (2011). *Implementacion de un manual de procedimientos de credito*. Ibarra.
- Mejía, K. (2017). Las cooperativas colocan el 65% del microcrédito. *Economía*.
- Mena Galarza, L. (2015). *Desarrollo de un modelo de responsabilidad ambiental de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ambato*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2013). *Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito: Una Visión Económica*. En M. Zaldivar, & N. Sotomayor. Quito: MIES.

- Mira, J. (2016). *Introducción a las Operaciones Financieras*. España: Creative Commons.
- Mitholoyoke. (2012). El impacto del microcrédito del empoderamiento femenino en Bangladesh. *Pequeños préstamos, mujeres fuertes*.
- Moscoso, E. (2017). *Factores de los microcréditos financieros, determinantes de los beneficios en los microempresarios*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Muriel, M. (2000). Microcrédito y pobreza: un ejercicio empírico sobre el impacto del Banco Grameen. *Revista Scielo*, 51.
- National Conference IETD. (2017). Gestión de Crédito. *Shodhganga*.
- Navajas, S., & Tejerina, L. (2012). Una visión general de las microfinanzas en América Latina. *Microfinanzas y crédito*.
- Paredes, D. (2018). Colocación. *Investopedia*.
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017-2021). Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario y afianzar la dolarización. En S. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Quito: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Plan Nacional del Buen Vivir . (2013 -2017). *Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible* .
- Ramonet, J. (2013). Diagramas de Flujo . Analítica .
- Richards, P. (2016). *Tipos de préstamos ofrecidos por los bancos*. España: Budgeting.

- Rios, J. (2010). *Gestion y Control del Riesgo de Credito con Modelos Avanzado*. En J. A. Rios, *Gestion y Control del Riesgo de Credito con Modelos Avanzado* (pág. 480). Ediciones Académicas. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-y-control-del-riesgo-de-credito-con-modelos-avanzados/9788492477357/1814334>
- Rios, M. (2008). *Identificación y cuantificación de las desviaciones metodológicas en la Gestión de Microcréditos*. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Romero , Y., Arenas, A., Carrillo, D., & Vergara, D. (2011). *Aspectos del Microcrédito en su Concepción Original, en Búsqueda de Factores de Mayor Impacto en. Tecno Logicas*.
- ROSS Capital Partners. (2016). Colocación de préstamos. *LP Financiera*.
- Sanchez, J. (2012). *Factores determinantes de la tasa de interés en las políticas de microcrédito en las empresas de finanzas*. La Paz: Universidad Mayor de San Andres.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017-2021). Plan Nacional del Buen Vivir. *Consejo Nacional de Planificación*, 148.
- Segovia , A. (2014). *El estudio de los sectores económicos y su incidencia en el nivel de colocación de microcréditos de las cooperativas*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Senplades. (2017 - 2021). *Plan Nacional de Desarrollo*. Quito: Gobierno de Ecuador.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). 10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador. Quito: SEPS.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (1 de mayo de 2015). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de RN: 043-2015F: <https://www.bce.fin.ec>
- Valdés, L. (2018). Manual para la diagramación de procesos . En F. d. Administrativas. México: UNAM.

Vera, L., & Romero , M. B. (2010). *Diseño de un Sistema de Gestión Aplicada a área de Credito y Cobranzas para Disminuir el Riesgo de Incubabilidad de la Cratera de una Empresa Comercial*. Guayaquil.

Yunus, M. (2006). El banquero de los pobres. *Revista Scielo*.

Zurita, R. (2016). Microcrédito: la alternativa de los emprendedores. *BanEcuador*.



ANEXOS
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “INDOAMÉRICA”
DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

Objetivo: Recabar información referente a la Validación del procedimiento de colocación de operaciones de microcrédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

Entrevista dirigida a los actores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

Análisis Metodológico
Preguntas
1.- ¿La cooperativa de la Policía Nacional optimiza la gestión operativa, para evaluar el perfil de riesgo de los socios en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito?
2. ¿En la cooperativa existe un equilibrio entre el rendimiento financiero y el riesgo para la sostenibilidad económica a largo plazo?
3.- ¿Para el otorgamiento de un microcrédito se conoce el historial crediticio con la cooperativa y otras instituciones, como referencias comerciales, entorno, para tener una apreciación del solicitante?
4.- ¿La cooperativa verifica a los solicitantes y/o negocio las características como el tiempo de permanencia, experiencia en la actividad, condiciones del mercado, condiciones para asegurar su permanencia a largo plazo?
5. ¿Se verifica referencias comerciales y personales de los solicitantes y/o negocios para medir su comportamiento con esas empresas o proveedores?
6.- ¿Se inspecciona la ubicación de los solicitantes y/o negocios para determinar si se encuentran en lugares de alta concentración, buena ubicación, afluencia de gente, estabilidad y experiencia del propietario, para otorgar el microcrédito?
7.- ¿La cooperativa evalúa el endeudamiento de consumo y la capacidad de pago de los solicitantes y/o negocios para otorgar los microcréditos?
8.- ¿Se estructura un balance general de la Unidad Familiar con las cuentas principales de activos, pasivos y patrimonio de los solicitantes y/o negocios?
9.- ¿Para otorgar el microcrédito se ve la situación actual del solicitante y/o negocio, para determinar si se genera excedentes que permitan el pago de sus obligaciones con la cooperativa?

10.- ¿Para tomar la decisión crediticia la cooperativa obtiene el flujo mensual de la Unidad Socioeconómica (Déficit o superávit) de los solicitantes y/o negocios?
11.- ¿Para el otorgamiento del microcrédito la cooperativa solicita garantías o apoyos colaterales como por ejemplo activo fijo, valor económico?
12.- ¿La cooperativa para el otorgamiento del microcrédito toma en cuenta el riesgo de un posible impago por operaciones comerciales o préstamos que realizan a los sectores públicos y privados del país?
13.- ¿Se toma en cuenta el crecimiento de los solicitantes y/o negocios dentro del perfil macroeconómico del país, evaluando su comportamiento económico y financiero?
14.- ¿Para la recuperación de la cartera vencida, la cooperativa aplica propuestas y soluciones que beneficien a los solicitantes y/o negocios, para llegar a negociaciones que permitan su recuperación y saldar las deudas contraídas?
Discusión:

Gracias por su colaboración

FICHA DE VALORACIÓN DE ESPECIALISTAS

Título de la Propuesta:

Diseño de procedimientos de colocación de créditos contenidos en el Manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

1. Datos Personales del Especialista

Nombres y apellidos:.....

Grado académico (área):.....

Experiencia en el área:.....

2. Autovaloración del especialista

Marcar con una “X”

Fuentes de argumentación de los conocimientos sobre el tema	Alto	Medio	Bajo
Conocimientos teóricos sobre la propuesta.			
Experiencias en el trabajo profesional relacionadas a la propuesta.			
Referencias de propuestas similares en otros contextos			
Total:			
Observaciones:			

3. Valoración de la propuesta

Simbología:

MA: Muy aceptable; **BA:** Bastante aceptable; **A:** Aceptable; **PA:** Poco Aceptable;

I: Inaceptable

Marque con una X

Criterios	MA	BA	A	PA	I
Estructura de la propuesta					
Claridad de la redacción (lenguaje sencillo)					
Pertinencia del contenido de la propuesta					
Coherencia entre el objetivo planteado e indicadores para medir resultados esperados.					
Observaciones:					
.....					
.....					

Firma

BALANCES

BALANCES DE LA COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL ESTADO DE SITUACIÓN CONSOLIDADO AL 30 DE JUNIO 2018

CÓDIGO	CUENTAS ACTIVOS	PARCIAL	VALOR
11	FONDOS DISPONIBLES		91.323.409.
11.01	Caja	15.166.184.5	
11.03	Bancos	76.157.224.6	
11.04	Efectos de cobro inmediato	0.00	
13	INVERSIONES		40.999.646.
13.03	Disponibles para la venta Entidades sector Privado	8.065.538.18	
13.05	Mantenidas al Vencimiento Entidades sector Privado	32.613.156.7	
13.07	Disponibilidad Restringida	324.193.52	
13.99	(Provisión Inversiones)	-3.241.94	
14	CARTERA DE CRÉDITO		
14.01	Cartera comercial prioritaria por vencer	9.047.828.20	
14.02	Cartera de consumo prioritario por vencer	465.055.807.	
14.03	Cartera de crédito de inmobiliario por vencer	52.832.467.9	
14.04	Cartera de microcrédito por vencer	21.395.689.9	
14.05	Cartera de crédito productivo por vencer	1.057.855.61	
14.07	Cartera de crédito consumo ordinario	3.753.530.16	
14.09	Cartera comercial prioritaria refinanciada por vencer	0.00	
14.10	Cartera de crédito consumo prioritario refinanciado por	173.396.55	
14.11	Cartera de crédito inmobiliaria refinanciada por vencer	329.948.33	
14.12	Cartera microcrédito refinanciada por vencer	121.644.22	
14.17	Cartera comercial prioritaria reestructurada por vencer	681.078.20	
14.18	Cartera de crédito de consumo prioritario reestruct. por	299.002.92	
14.19	Cartera de crédito inmobiliaria reestructurada por vencer	223.196.01	
14.20	Cartera de microcrédito reestructurado por vencer	27.600.28	
14.25	Cartera de crédito comercial prioritaria que no devenga	3.327.905.39	
14.26	Cartera de consumo prioritario que no devenga interés	6.578.458.47	
14.27	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga interés	1.994.661.72	
14.28	Cartera de microcrédito que no devenga interés	1.252.273.27	
14.29	Cartera de crédito productivo que no devenga intereses	343.538.57	
14.31	Cartera de crédito de consumo ordinario que no devenga	87.689.96	
14.33	Cartera de crédito comercial prioritaria refinanciada que	301.243.10	
14.36	Cartera de microcrédito refinanciada que no devenga	121.317.35	
14.41	Cartera comercial prioritaria reestructurada que no	0.00	
14.42	Cartera de crédito de consumo prioritario reestr. que no	0.00	
14.44	Cartera de microcrédito reestructurado que no devenga	0.00	
14.49	Cartera de crédito comercial prioritario vencida	172.040.83	
14.50	Cartera de crédito consumo prioritario vencida	1.190.414.00	
14.51	Cartera de crédito inmobiliario vencida	227.099.49	
14.52	Cartera de microcrédito vencida	45.676.54	
14.53	Cartera de crédito productivo vencido	4.660.08	
14.55	Cartera de crédito consumo ordinario	2.651.40	
14.57	Cartera de crédito comercial prioritaria refinanciada	7.548.53	
14.60	Cartera de microcrédito refinanciado vencida	431.25	
14.65	Cartera de crédito comercial prioritaria reestructurada	2.00	
14.66	Cartera de crédito consumo reestructurada vencida	1.00	
14.68	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	0.00	
14.99	(Provisión cartera de crédito)	-	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL ESTADO
DE SITUACIÓN CONSOLIDADO
AL 30 DE JUNIO 2018**

CÓDIGO	CUENTAS	PARCIAL	VALOR
16.02	Intereses por cobrar inversiones	689.616.72	
16.03	Intereses por cobrar cartera de crédito	7.589.846.4	
16.14	Pago por cuenta de clientes	52.142.92	
16.15	Intereses reestructuración y refinanciamiento	280.859.86	
16.90	Cuentas por cobrar varias	1.552.295.6	
16.99	(Provisión Cuentas por Cobrar)	-	
17	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN		695.660.41
17.02	Bienes adjudicados por pago	141.254.14	
17.06	Bienes no utilizados	554.406.27	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		23.124.239.3
18.01	Terrenos	4.576.320.9	
18.02	Edificios	8.727.261.2	
18.03	Construcciones y remodelaciones	1.193.301.7	
18.04	Otros locales	5.180.300.7	
18.05	Muebles, enseres y equipos de oficina	3.750.321.6	
18.06	Equipo de computación	6.715.438.0	
18.07	Unidades de transporte	532.404.91	
18.90	Otros (biblioteca y pinacoteca)	12.113.69	
18.99	(Depreciación acumulada)	-	
19	OTROS ACTIVOS		26.645.172.4
19.01	Certificados de aportación	977.150.66	
19.02	Derechos fiduciarios	20.076.886.	
19.04	Pagos anticipados	3.411.329.9	
19.05	Gastos diferidos	1.418.441.8	
19.06	Materiales mercaderías e insumos	575.098.29	
19.90	Otros Activos	200.179.95	
19.99	(Provisión Otros Activos)	-13.914.57	
	TOTAL ACTIVOS		746.034.777.
2	PASIVOS		
21	OBLIGACIONES CON LOS SOCIOS		573.489.648.
21.01	Depósitos en libretas de ahorro	151.689.18	
21.03	Depósitos a plazo fijo	421.800.46	
25	CUENTAS POR PAGAR		11.658.973.8
25.01	Intereses por pagar	7.110.162.2	
25.03	Obligaciones patronales	1.875.580.1	
25.04	Retenciones	249.839.18	
25.05	Contribuciones impuestos	998.842.75	
25.06	Proveedores	788.336.11	
25.90	Cuentas por pagar varias	636.213.37	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		14.330.787.1
26.01	Sobregiros	0	
26.02	Obligaciones Ent. Financ. Sector Privado	0	
26.06	Obligaciones Ent. Financ. Sector Público (CFN)	14.330.787.18	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL
ESTADO DE SITUACIÓN CONSOLIDADO
AL 30 DE JUNIO 2018

CÓDIGO	CUENTAS	PARCIA L	VALOR
29.03	Fondos en administración	0	
29.90	Pasivos por liquidar	15.978.1 01.50	
CÓDI 3	CUENTAS PATRIMONIO	PARCIA	VALOR
31	CAPITAL		100.069.810.
31.03	Aportes de socios	100.069. 810.42	
33	RESERVAS		25.217.727.4
33.01	Reserva legal	24.048.6	
33.03	Reservas especiales	0	
33.05	Revalorización del patrimonio	1.169.10	
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES		2.293.200.94
35.01	Superávit por valuación de propiedades	2.293.20	
36	RESULTADOS		2.996.528.24
36.01	EXCEDENTES ACUMULADOS	0	
36.03	EXCEDENTE DEL PERIODO	2.996.52	
	TOTAL PATRIMONIO		130.577.26
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		746.034.77

CUENTAS DE ORDEN

64	CRÉDITOS NO DESEMBOLSADOS		616.846,15
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		81.548.760,0
71.02	Activos en poder de terceros	24.968.686	
71.03	Activos castigados	5.004.	
71.07	Cartera de crédito en demanda judicial	2.604.682,	
71.09	Intereses en suspenso	1.739.199,	
71.90	Otras cuentas de orden	47.231.286	
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		942.278.890,
74.01	Documentos en Garantía	935.785.13	
74.14	Provisiones constituidas	1.881.249,	
74.15	Depósitos constituidos como garantías de	2.469.172,	
74.90	Garantías cumplimiento contratos	2.143.335, 11	

Ing. Milton Lascano Dra. Iralda Sánchez Ing. Marco Díaz Dr. Pablo Herrera
GERENTE GENERAL CONTADORA GERENTE FINANCIERO AUDITOR INTERNO

Dr. Christian Escobar

Ab. Washington Martínez

CAPITÁN DE POLICÍA

TNTE. CRNEL DE POLICÍA

PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE CONSEJO VIGILANCIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2018

CÓDIGO	CUENTAS	PARCIAL	VALOR
	INGRESOS		
51.01	Depósitos	125.728,6	
51.03	Int. inversiones	1.149.969,	
51.04	Intereses cartera de crédito	40.193.61	
51.90	Otros	0	
	EGRESOS	0	
41.01	Obligaciones con el público	17.402.18	
41.03	Obligaciones financieras sector público	518.183,8	
		9	
52.90	Otras	1.132.072,	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		1.387.354,0
54.04	Manejo de Cobranzas	0	
54.90	Otros Servicios	1.387.354,	
42	COMISIONES CAUSADAS		318.644,64
42.03	Comisiones Cobranzas	78.566,11	
42.90	Varias	240.078,5	
		0	
53	UTILIDADES FINANCIERAS		0,00
53.04	Rendimientos por Fideicomiso Mercantil	0	
44	PROVISIONES		7.421.554,1
44.01	Inversiones	2	
44.02	Cartera de Créditos	6.823.219,	
44.03	Cuentas por Cobrar	584.417,8	
44.05	Otros Activos	13.914,57	
	EGRESOS OPERACIONALES		
45.01	Gastos del personal	4.565.542,	
45.02	Honorarios	401.505,6	
45.03	Servicios varios	2.359.441,	
45.04	Impuestos, contribuciones y multas	2.319.385,	
45.05	Depreciaciones	1.067.021,	
45.06	Amortizaciones	296.721,1	
45.07	Otros gastos operativos	3.797.308,	
		52	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		185.393,33
55.90	OTROS	185.393,3	
		3	
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		
56.01	Utilidad en venta de bienes		
56.04	Recuperación activos (reverso provisiones)	755.568,6	
56.90	Otros ingresos extraordinarios	364.742,6	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS		126.515,77
47.01	Pérdida venta títulos valores	0	
47.03	Intereses y comisiones devengados	126.515,7	
47.90	Otros	0	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2018

CÓDIGO	CUENTAS	PARCIAL	VALOR
	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES		4.700.436,46
45	PARTICIPACIÓN EMPLEADOS E IMPUESTOS	705.065,47	
48.10	15% Participación trabajadores	998.842,75	
48.15	25% Impuesto a la Renta		0,00
	EXCEDENTE DEL PERIODO ANTES DE RESERVAS		2.996.528,24

Ing. Milton Lascano
GERENTE GENERAL

Dra. Iralda Sánchez
CONTADORA

Ing. Marco Díaz
GERENTE FINANCIERO

Dr. Pablo Herrera
AUDITOR INTERNO

Dr. Christian Escobar

Ab. Washington Martínez

CAPITÁN DE POLICÍA

TNTE. CRNEL DE POLICÍA

PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE CONSEJO VIGILANCIA

INDICADORES SOBRE LOS MICROCRÉDITOS

Entre los indicadores sobre los microcréditos que se determinan en la cooperativa, son:

Indicadores de liquidez

Liquidez Corriente= $\frac{\text{Total Activo Corriente}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$

Liquidez Corriente= $\frac{746.034.777,90}{615.457.510,90}$

Liquidez Corriente= 1.21

La liquidez corriente con la que cuenta la cooperativa es de 1.21 para hacer frente a sus obligaciones.

Liquidez Disponible= $\frac{\text{Total Activo Disponible}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$

Liquidez Disponible= $\frac{91.323.409.15}{573.489.648.40}$

Liquidez Disponible= 0.16

La liquidez disponible de la cooperativa es de 0.16 de sus activos líquidos frente a sus pasivos.

Prueba Ácida= $\frac{\text{Activo Corriente}- \text{Inversiones}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$

Prueba Ácida= $\frac{746.034.777.90- 40.999.646.54}{573.489.648.40}$

Prueba Ácida= $\frac{705.035.131,36}{573.489.648.40}$

Prueba Ácida= 1.23

La cifra de la prueba ácida indica que por cada \$ 1 de sus obligaciones existentes, la cooperativa cuenta con activos muy líquidos de 1.23 para poder cubrirlos mediante sus activos a corto plazo.

TABLA AMORTIZACIÓN

TABLA DE AMORTIZACIÓN CON SEGURO DE DESGRAVAMEN		CÓDIGO: FOR.COL.001				
		VERSIÓN: 00				
BENEFICIARIO						
MONTO EN USD		5.000,00				
TASA DE INTERES						
PLAZO		2		años		
GRACIA		0		años		
FECHA DE INICIO		19/12/2018				
MONEDA		DOLARES				
AMORTIZACION CADA		30		días		
Número de períodos		24		para amortizar capital		
Seguro de desgravamen		0,0020				
No.	VENCIMIENTO	SALDO	INTERES	PRINCIPAL	SEG DESG	DIVIDENDO
0		5.000,00				
1	18-ene-2019	4.826,95	78,76	173,05	9,51	251,81
2	17-feb-2019	4.651,18	76,03	175,77	9,16	251,81
3	19-mar-2019	4.472,64	73,26	178,54	8,81	251,81
4	18-abr-2019	4.291,29	70,45	181,35	8,45	251,81

5	18-may-2019	4.107,08	67,59	184,21	8,09	251,81
6	17-jun-2019	3.919,96	64,69	187,11	7,72	251,81
7	17-jul-2019	3.729,90	61,75	190,06	7,35	251,81
8	16-ago-2019	3.536,85	58,75	193,05	6,97	251,81
9	15-sep-2019	3.340,76	55,71	196,09	6,58	251,81
10	15-oct-2019	3.141,58	52,62	199,18	6,19	251,81
11	14-nov-2019	2.939,26	49,49	202,32	5,79	251,81
12	14-dic-2019	2.733,75	46,30	205,51	5,39	251,81
13	13-ene-2020	2.525,00	43,06	208,74	4,97	251,81
14	12-feb-2020	2.312,97	39,77	212,03	4,56	251,81
15	13-mar-2020	2.097,60	36,43	215,37	4,13	251,81
16	12-abr-2020	1.878,84	33,04	218,76	3,70	251,81
17	12-may-2020	1.656,63	29,59	222,21	3,26	251,81
18	11-jun-2020	1.430,92	26,09	225,71	2,82	251,81
19	11-jul-2020	1.201,65	22,54	229,27	2,37	251,81
20	10-ago-2020	968,77	18,93	232,88	1,91	251,81
21	09-sep-2020	732,23	15,26	236,55	1,44	251,81
22	09-oct-2020	491,96	11,53	240,27	0,97	251,81
23	08-nov-2020	247,90	7,75	244,06	0,49	251,81
24	08-dic-2020	-0,00	3,90	247,90	-0,00	251,81
					0,00	
			1.043,32	5.000,00	0,00	6.043,32

SOLICITUD MICROCRÉDITO

ANEXO SOLICITUD MICROCRÉDITO

CÓDIGO:
FOR.COL.001

VERSIÓN: 00

DATOS PERSONALES

	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD
SOLICITANTE				
CÓNYUGE				

ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	0
Disponible	_____	Cuentas por pagar corto plazo	_____ 0
Caja	_____		
Bancos/Cooperativas	_____		
Inversiones	_____	PASIVO NO CORRIENTE	
Cuentas por cobrar	_____	Crédito	_____
Inventarios/Mercaderías/Mat. Prima	_____	L/P	_____
ACTIVO NO CORRIENTE		OTROS PASIVOS	
Muebles y Enseres	_____		_____

Maquinaria/Vehículos Negocio	_____	TOTAL PASIVO	_____
Bien Inmueble negocio	_____		
TOTAL ACTIVO	_____	TOTAL PATRIMONIO	_____
OTROS ACTIVOS	_____	PASIVOS FAMILIARES	0
		PATRIMONIO FAMILIAR	_____
		PATRIMONIO FAM + NEG	_____
ESTADO DE RESULTADO MENSUAL		ESTADO DE RESULTADO MENSUAL FLUJO DE CAJA MENSUAL DE LA UNIDAD FAMILIAR	
VENTAS	_____	Ventas contado	_____
Venta contado	_____	+ Recuperación de CxC	_____
Ventas Crédito	_____	- Compras al Contado	_____
- COSTOS DE VENTAS	_____	- Gastos Negocio	_____
= MARGEN BRUTO	_____	= FLUJO DEL NEGOCIO	_____
		(+) OTROS INGRESOS FAMILIARES	_____

**- GASTOS
NEGOCIO**

Personal _____
 Servicios (agua, agua,
 teléfono.) _____
 Alquiler de
 local _____
 Transport
 e _____
 Gastos
 Financieros _____
 0 _____
 = UTILIDAD
 OPERATIVA _____

ÍNDICES FINANCIEROS

INDICADOR	FÓRMULA	ÍNDICE
Capital de trabajo	Disponble + CxC + inven. - CxP	
Rotación de capital de trabajo	Capital de trabajo * 30 días / Compras	
Rotación de inventarios	Inven. X 30 días / Compras	
* Margen Bruto	1 - (Compras / Ventas) * 100	
Índice de liquidez	(Disponble+Ctas por Cobrar) / Pasivos	
* Índice de endeudamiento	Pasivo Total/ Activo total	

(+)Sueldo Socio _____
 (+) Sueldo Cónyuge _____

(+) Arriendos _____

(+) Del Comercio _____

(+) Otros Ingresos _____

(-) CONSUMO FAMILIARES

(+) Alimentación _____

(+) Educación _____

(+) Arriendo _____

(+) Prestamos _____

(+) Servicios Básicos _____

(+) Otros _____

Egresos _____

(+) Transporte _____

(+) Salud _____

(+) Vestimenta _____

= DISPONIBLE

Capacidad de pago % _____

Cuota sugerida _____

OBSERVACIONES:		_____	
Lugar	Fecha	_____	_____
	19/12/2018	FIRMA DEL SOCIO	FIRMA DEL OFICIAL DE MICROCRÉDITO

RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO				CÓDIGO: FOR.COL.001	
				VERSIÓN: 00	
FECHA:		COD. OFICIAL		CODIGO SOCIO	
SOCIO:					
ACTIVIDAD:	RESTAURANTE				
MONTO:		PLAZO:		PERIODO DE GRACIA:	
DESTINO DE CREDITO:					
FECHA TENTATIVA DE PAGO			15		
PROVINCIA			CIUDA D		
DESCRIPCION DEL NEGOCIO (ANTIGÜEDAD, PROYECCION, ANALISIS DE INGRESOS, ANALISIS DE GASTOS, ANALISIS DE MERCADO OBJETIVO):					

INDICADORES		
Capital de Trabajo:		
Rotación de KT:		
Rotación de inventarios:		
Rotación de CxC:		
Mg. Bruto:		
Índice de Liquidez:	#¡DIV/0!	
Índice de endeudamiento:	0%	
Relación Cuota/excedentes:		
RECOMENDACIÓN		

SE RECOMIENDAD APROBAR		
PROCESO	RESPONSABLE	FIRMA
PROPUESTA/ANALISIS	CAMBIAR NOMBRE	
VERIFICACION Y DIGITALIZACION DATOS	CAMBIAR NOMBRE	
ANALISIS Y APROBACION HASTA 40.000		
ANALISIS Y APROBACION HASTA 70.000		

GARANTIA INGRESOS FIJOS

GARANTÍA INGRESOS FIJOS(Dependientes, Honorarios, Arriendos)				CÓDIGO: FOR.COL.001	
				VERSIÓN: 00	
BALANCE GENERAL					
SOCIO:					
CI:					
NUMERO DE SOCIO					
ACTIVIDAD:					
FECHA:					
BALANCE GENERAL					
ACTIVO		PASIVO			
Activo corriente	0,00	0	Pasivo Corriente	0,00	0
Caja	-	0	Obligaciones bancarias a corto plazo		0
Bancos	-	0	Cuentas y documentos por pagar		0
Inversiones temporales		0	Otros pasivos corrientes	-	0
Cuentas por cobrar	-	0	Pasivo No Corriente	-	0

		0	Obligaciones a largo plazo		0
Activos fijos neto	0,00	0	Crédito PYME CPN	-	0
Muebles y Enseres de Hogar		0			
Maquinaria y Vehículos		0	TOTAL PASIVO	0,00	0
Bienes Inmuebles		0	PATRIMONIO	-	0
Otros activos		0	Capital	-	0
		0			
TOTAL ACTIVO	0,00	0	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	0,00	0,00 %

INGRESOS /GASTOS

RESUMEN DE INGRESOS Y GASTOS FAMILIARES

UNIDAD FAMILIAR

	TOTAL INGRESOS	0		
	Sueldo Socio			
	Sueldo Cónyuge	0		
	Arriendos	0		
	Otros Ingresos*	0		
Consumo y obligaciones			0	
	Alimentación			
	Educación	0	INSTITUCION	CUOTA
	Arriendos			
	Prestamos	0		
	Servicios Básicos			
	Otros Egresos			
	Vivienda			
	Transporte			
	Salud	0		
	Vestimenta			
				0

= FLUJO INTEGRAL

0

= SALDO FINAL

0

* Especificar origen de otros ingresos

observación de oficial

Firma del Oficial

SELLO

CHECK LIST MICROCRÉDITO SIN GARANTE

CHECK LIST MICROFINANZAS SIN GARANTE				CÓDIGO: FOR.COL.001		
				VERSIÓN: 00		
NOMBRE DEL SOCIO:				CÓDIGO SOCIO:		
OFICIAL RESPONSABLE:				CODIGO OFICIAL:		
FECHA:						
Descripción del Documento				MICROFINANZAS		OBSERVACIÓN
				ASESOR	AUXILIAR	
Solicitud de crédito						
Croquis socio y garante						
Score de Crédito CPN (para emprendimientos) EN DESARROLLO						
Resumen ejecutivo						
Plan de negocios (INFORME)						
Plantillas de cálculo y hojas de trabajo de campo						
Documentos del negocio (RUC o RISE)						
Declaraciones del IVA (3 últimas) y última declaración del Impuesto a la Renta						
Documentos de respaldo del negocio (facturas de compra, certificados de proveedores)						

Fotocopia de la escritura de liquidación de la sociedad conyugal, capitulaciones matrimoniales (de ser el caso)											
Original de la partida de matrimonio con la marginación de la disolución de la sociedad conyugal (de ser el caso)											
Otros especifique:											
Documentos del cónyuge											
Formulario de declaración de salud DTS cónyuge											
Copia de la cédula y papeleta de votación a color											
Reporte de garantías del cónyuge (si es policía)											
Revisión del Consep											
Reporte de buró de crédito del cónyuge											

Respaldo buró de crédito (tablas de amortización, estados de cuenta, certificados cancelación, etc.)												
Certificado de ingresos y 3 últimos roles de pago												
Otros especifique:												
Respaldo patrimonial												
Copia de matrículas de vehículos												
Copia de pago predial de bienes												
Otros Especifique:												
Documentos de la inversión a realizar												
Proformas, cotizaciones, promesas de compra venta, presupuestos (de las inversiones a												

realizar con el crédito)											
Presupuesto de construcción otorgado por un profesional, con cantidades unitarias y precios (construcción)											
Cronograma valorado con ejecución de obra											
Copia de la escritura del lugar donde se desarrollará la inversión (de ser el caso)											
Planos aprobados por el Municipio (construcción)											
Factura-proforma o liquidación de compras con el detalle del ganado a ser adquirido en la cual se detalle raza, edad y peso (compra de ganado)											
Otros Especifique:											
DESCRIPCIÓN					SI	NO	OBSERVACION				

VERIFICACIÓN DE DATOS SOCIO										
VISITA DE ASESOR EN CAMPO										
VERIFICACION DE REFERENCIAS										
CONFIRMACION DE CERTIFICADOS										
Información general										
Tabla de amortización										
Liquidación General (Orden de desembolso 2 hojas)										
Orden de desembolso										
Copia de carta emisión de cheque										
Copia pagaré CPN										
Copia de contrato del mutuo CPN										
Aceptación de cargos por servicios financieros										
Bloqueos de valores										

TABLA DE ASEGURABILIDAD

TABLA DE ASEGURABILIDAD		CÓDIGO: FOR.COL.001 VERSIÓN: 00
De 18 y 45 años 11 meses 29 días		
Hasta 150.000	DTS	
De 150.0 DST, EM, ECG de refuerzo, LAB1, PSA /CA 12501 Hasta 200.000	DST, EM, HIV 1-2	
Desde 200.001 Hasta 250.001	DST, EM, HIV 1-2, EMO	
Desde 250.001 Hasta 300.000.	DST, EM, ECG de refuerzo HIV 1-2, EMO	
Desde 300.001Hasta 500.000	DST, EM, IMA2, ECG de refuerzo HIV 1-2, LAB1	
entre 46 a 59 años 11 meses 29 días		
Hasta 100.000	DTS	
De 100.001 Hasta 200.000	DST, EM, ECG de refuerzo, HIV 1-2, EMO	
Desde 200.001 Hasta 300.000	DST, EM, ECG de refuerzo, LAB1, PSA /CA 125	
Desde 300.001 Hasta 500.000	DST, EM, IMA2, ECG de refuerzo, LAB2, PSA /CA 125	
entre los 60 a 69 años 11 meses 29 días		
Hasta 75.000	DTS	
De 75.001 Hasta 150.000	DST, EM, EMO, PSA /CA 125	
Desde 150.001 Hasta 300.000	DST, EM, ECG de refuerzo, LAB1, PSA /CA 125	
Desde 300.001 Hasta 500.000	DST, EM, IMA2, ECG de refuerzo, LAB3, PSA /CA 125	

DETALLES DEL DOCUMENTO

DETALLE DEL DOCUMENTO	
Responsable del documento:	CARLOS PARRAGA
Macroproceso al que pertenece:	Gestión de Desarrollo de Negocios
Nombre del documento:	PLANTILLA MATEMATICA DE MICROFINANZAS
Objetivo del documento: (¿Para qué sirve?)	OBTENER LA CAPACIDAD REAL DE UN NEGOCIO
DETALLE	
¿Quién puede/debe solicitar el documento para llenarlo?:	ASESOR DE NEGOCIOS, ASESOR REGIONAL DE MICROFINANZAS, JEFE DE NEGOCIOS, SUPERVISOR ESPECIALIZADO DE MICROFINANZAS.
¿Quién firma el documento? (si aplica):	ASESOR DE NEGOCIOS, ASESOR REGIONAL DE MICROFINANZAS, SUPERVISOR ESPECIALIZADO DE MICROFINANZAS.
¿Quién archiva el documento?:	ASESOR DE NEGOCIOS, ASESOR REGIONAL DE MICROFINANZAS.
¿Cómo se archiva el documento?:	<p>POR FECHA <input checked="" type="checkbox"/> ALFABÉTICAMENTE <input type="checkbox"/> OTRA FORMA <input type="checkbox"/></p> <p>¿Qué forma?: _____</p>
¿Se requiere imprimir el documento?:	<p>SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>

<p>¿Cuándo se imprime el documento?:</p>	<p>BLOCKS PREIMPRESOS <input type="checkbox"/></p> <p>CUANDO SE REQUIERA <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>¿Qué procesos necesitan tener conocimiento de la aplicación del documento?:</p>	<p>ADMINISTRATIVOS <input type="checkbox"/></p> <p>OPERATIVOS <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>TODOS <input type="checkbox"/></p> <p>¿Un sólo específico?: _____</p>
<p>¿Cómo se difunde el documento a los diferentes procesos?:</p>	
<p>¿El documento tiene numeración?:</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Si tiene numeración, ¿cómo se maneja esta?:</p>	<p>GENERAL <input type="checkbox"/></p> <p>POR AGENCIA <input type="checkbox"/></p> <p>OTRA FORMA <input type="checkbox"/></p> <p>¿Qué forma?: _____</p>
<p>¿El documento posee copias?:</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>¿Cuántas?: _____</p>
<p>¿Se entrega copia del documento al socio/colaborador?:</p>	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input checked="" type="checkbox"/></p>

¿De qué forma se llena el documento?:	MANUAL <input type="checkbox"/>	COMPUTADOR <input checked="" type="checkbox"/>	SISTEMA (SOFTWARE) <input type="checkbox"/>
¿Qué información debe contener el documento? (¿Cómo llenarla en el mismo?): Información económica de la microempresa la que es levantada por el oficial de crédito.			

ACTA DE DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD

En la ciudad de Quito a los veinte y seis días del mes de diciembre del dos mil dieciocho, comparecen a la celebración de la presente Acta, por una parte la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO POLICIA NACIONAL LTDA**, a través de su Subgerente General Magister Elsa Jeanneth Martinez Vinueza; y por otra parte, el señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA**, portador de la cedula de ciudadanía Nro. 1803123916, en calidad de Asesor de Negocios de la Agencia Ambato; comparecen a la suscripción de la presente Acta al tenor de las clausulas siguientes:

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

- El Señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA**, se encuentra culminando un Posgrado en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, realizando su tesis con el tema "*Validación del manual de procedimientos de colocación de operaciones de microcrédito en las Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional*"; por lo que requiere información y documentación perteneciente a la nombrada Cooperativa.
- Mediante memorándum 2018-1997-GG-CPN de fecha 13 de diciembre del 2018, suscrito por el Ingeniero Enrique Milton Lascano en su calidad de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., autorizó al señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA**, para que acceda a la información de la Cooperativa respecto a lo que tiene que ver con el tema de su tesis.

SEGUNDA.- USO DE INFORMACION.-

LA COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA, autoriza al señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA** se le otorgue los códigos de proceso, flujogramas de microcrédito que incluye el proceso de análisis crediticio, desembolso, aprobación de crédito y diagramas de flujo, sujetándose a las demás clausulas contenidas de la presente Acta de manera voluntaria y expresa.

TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD.-

En consecuencia, el señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA** se obliga a no revelar ni divulgar información y documentación proporcionada por COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA., por lo que guardará absoluta reserva respecto de la misma y cualquier otro dato que le proporcione la COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA.; como tampoco dicha información y documentación podrá ser utilizada por el señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA** o por interpuesta persona, directa o indirectamente, para ningún propósito que no sea el descrito en esta Acta.

CUARTA.- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.-

El señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA** se obliga a no utilizar la información y documentación entregada para uso personal o de terceros no autorizados por la COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA, directa o indirectamente, ni a registrar como de su autoría el contenido de la documentación entregada.

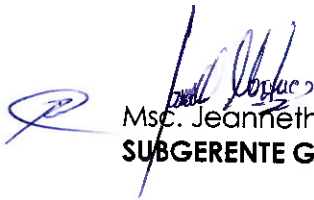
Adicionalmente el señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA** se obliga por medio de este instrumento a no infringir derecho de propiedad intelectual alguno de las partes, pudiendo ser civil y penalmente responsable por el mal uso o el uso no autorizado de la información suministrada.

QUINTA.- SANCIONES.-

La información y documentación suministrada por la COOPERATIVA POLICIA NACIONAL LTDA., el señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA** será considerada información no divulgada y secreta, y por lo tanto está protegida de conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual.

El señor **ALVARO IVAN GAVILANES ESTRELLA** se compromete en realizar todos los esfuerzos razonables, posibles y apropiados para salvaguardar que la información no sea revelada a cualquiera otra persona que no sea la autorizada, sin perjuicio de que si una de las partes atenta contra los derechos de propiedad intelectual de la otra, la parte afectada pueda iniciar las acciones previstas en la Ley de Propiedad Intelectual.

POR LA COOPERATIVA:



Msc. Jeanneth Martinez Vinuesa
SUBGERENTE GENERAL

EL ESTUDIANTE:



Sr. Alvaro Iván Gavilanes Estrella
CC: 1803123916