



Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda.

Credit risk management, to improve the quality of the microcredit portfolio, in cooperative comercio Ltda.

Gerenciamento de riscos de crédito, para melhorar a qualidade do portfólio de microcredit, na cooperativa comercio Ltda.

Carlos Antonio Cedeño-Palacios ^I
ccedeno6553@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-7072-8097>

Gregorio Rigoberto Palma-Macías ^{II}
gpalmautm@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1058-5159>

Correspondencia: ccedeno6553@utm.edu.ec

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

***Recibido:** 31 de enero de 2020 ***Aceptado:** 14 de febrero de 2020 * **Publicado:** 25 de marzo de 2020

- I. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas / Instituto de Posgrado / Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, Economista.
- II. Magíster en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Economista, Licenciado en Física y Matemáticas, Profesor de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas – Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

La presente investigación tiene como propósito analizar la gestión de riesgo de crédito para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito de la cooperativa Comercio Ltda. Se inicia con los lineamientos establecidos como herramienta que segmenta el mercado objetivo; su relación con el índice de morosidad y a la vez el fortalecimiento de los niveles de liquidez, disminuir los niveles de morosidad y mitigar la cartera de riesgos, según las políticas establecidas por la organización. La metodología utilizada en la investigación fue de carácter explicativa, permitiendo obtener información referente a la gestión de cartera de crédito, cuya función es establecer políticas que aseguren la recuperación de los créditos otorgados a los clientes en base a los hechos relevantes en los procesos de microcrédito conforme a las exigencias del mercado. Se utilizó los métodos inductivos deductivos, bibliográficos, históricos y lógicos de las mejores prácticas adoptadas en la gestión y concesión de riesgo de crédito, en las instituciones financieras del Ecuador, lo que permitió establecer el comportamiento de la cartera y la gestión realizada. Finalmente se logró determinar que un adecuado análisis crediticio unido a las prácticas adecuadas en los procesos de recuperación y cobranza permitieron alcanzar un eficiente funcionamiento de las políticas crediticias, cuyas mejoras mantendrán un aumento constante de cartera productiva en los distintos periodos de tiempo y reducción de los índices de morosidad.

Palabras claves: Riesgo; cartera; microcrédito; morosidad; procesos.

Abstract

The aim of this research is to analyze credit risk management to improve the quality of the microcredit portfolio of cooperative Comercio Ltda. It begins with the guidelines established as a tool that segments the target market; its relationship with the delinquency rate and at the same time the strengthening of liquidity levels, reducing delinquency levels and mitigating the risk portfolio, according to the policies established by the organization. The methodology used in the research was explanatory, allowing information regarding the management of the loan portfolio, whose function is to establish policies that ensure the recovery of credits granted to customers based on the relevant facts in the microcredit processes according to the demands of the market. The deductive inductive methods, bibliographic of the best practices adopted in the management and granting of credit risk, in the financial institutions of Ecuador were used to adapt them to our

object of study. Additionally, the historical-logical method was used, which allowed to establish the behavior of the portfolio and the management carried out. Finally, it was possible to determine that an adequate credit analysis together with the appropriate practices in the recovery and collection processes allowed for an efficient functioning of the credit policies, whose improvements will maintain a constant increase of productive portfolio in the different periods of time and reduction of the delinquency rates.

Keywords: Risk; portfolio; microcredit; late payment; processes.

Resumo

O objetivo desta pesquisa é analisar o gerenciamento de risco de crédito para melhorar a qualidade do portfólio de microcrédito da Cooperativa Comércio Ltda. Inicia-se com as diretrizes estabelecidas como uma ferramenta para segmentar o mercado-alvo; sua relação com o índice de inadimplência e, ao mesmo tempo, o fortalecimento dos níveis de liquidez, reduzindo os níveis de inadimplência e mitigando a carteira de riscos, de acordo com as políticas estabelecidas pela organização. A metodologia utilizada na investigação foi de natureza explicativa, permitindo obter informações sobre o gerenciamento da carteira de crédito, cuja função é estabelecer políticas que garantam a recuperação dos créditos concedidos aos clientes com base nos fatos relevantes nos processos de microcrédito. de acordo com as demandas do mercado. Os métodos dedutivos, bibliográficos, históricos e lógicos indutivos das melhores práticas adotadas na gestão e concessão de risco de crédito foram utilizados nas instituições financeiras do Equador, o que permitiu estabelecer o comportamento da carteira e a gestão realizada. Por fim, determinou-se que uma análise de crédito adequada, juntamente com as práticas apropriadas nos processos de recuperação e cobrança, permitiram uma operação eficiente das políticas de crédito, cujas melhorias manterão um aumento constante do portfólio produtivo nos diferentes períodos de tempo e a redução da taxas de inadimplência.

Palavras-chave: Risco; carteira; microcrédito; pagamento em atraso; processos.

Introducción

El cooperativismo es el movimiento y la doctrina que impulsan la promoción y la organización de cooperativas: sociedades autónomas cuyos integrantes buscan satisfacer una necesidad en común. (Pérez Julián Porto y Gardey. Ana, 2018) la misma que se ha basada en los valores de

autoayuda, responsabilidad individual, equidad, valores, solidaridad y cooperación, de todos y cada uno de sus socios, con la finalidad de lograr obtener un objetivo en común que determine la solución de problemas, que logren satisfacer sus necesidades (Perdomo Mendoza, 2019) (Ucha Florencia, 2013) (Méndez David, 2019)

El cooperativismo fue desarrollado de tal manera que su funcionamiento, no dependa del estado ni de instituciones privadas, sino sólo por la ayuda libre y solidaria de sus asociados, sin embargo, tiene una particularidad muy significativa, al compararla con otras organizaciones, ya que la cooperativa está compuesta por un conjunto de personas que desean asociarse entre sí, constituyéndose en piezas claves para el fortalecimiento de la misma. (López Belmonte, Jesús [1]; López Núñez, Juan Antonio [2]; Fuentes Cabrera, 2019), refieren que las cooperativas son aquellas entidades sociales que nacen para paliar los efectos negativos surgidos tras periodos económicos adversos y recesivos por los que atraviesa la sociedad en la que vivimos

La cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda. es una entidad financiera portovejense, cuyos creadores, determinaron la necesidad de ayudar al sector del comercio y la ciudadanía en general, que se encontraba desprotegido. Esta organización se encuentra ubicada en la ciudad de Portoviejo, con sus respectivas agencias en otros sectores. Según la tradición de sus fundadores, los asociados cooperativos hacen suyos los valores éticos convirtiéndola en una empresa social, cuya actividad es la intermediación financiera de los recursos de los socios con capacidad de ahorro y de los socios que demandan crédito reflejando en ella: honestidad, transparencia, responsabilidad y vocación social hacia la comunidad. (www.coopcomer.fin.ec/la-institucion.html, 2019)

Las cooperativas, desde la vigencia de la constitución del 2008 son entes reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria en concordancia con el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; [que] propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y [que] tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. No obstante, la entidad fue autorizada por la superintendencia de bancos y seguros mediante resolución # 85-027-DC del 24 de octubre de 1985, iniciando su actividad el 01 de julio de 1985. (www.coopcomer.fin.ec/la-institucion.html, 2019).

En ese mismo orden y sentido el sistema financiero popular y solidario se compone de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociadas o solidarias, cajas y bancos comunales cajas de ahorro, las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la de la economía popular y solidaria de acuerdo al Art. 311 sector financiero popular y solidario, sección octava, capítulo cuarto soberanía económica de la constitución de la república del Ecuador.(Asamblea Nacional 2008, n.d.)

En concordancia por lo tipificado en la ley, la cooperativa Comercio Lda. Es una entidad privada que se maneja con recursos de sus socios cuenta ahorrista. Para cumplir con el plan de fortalecimiento institucional, la cooperativa cuenta con la misión de brindar productos y servicios financieros de calidad apoyado al crecimiento de nuestros socios y la comunidad y proyectada al 2020 la visión social, de solidez financiera, equipo de trabajo comprometido y servicios financieros innovadores, perteneciendo al principal segmento cooperativo del Ecuador (Cooperativa Comercio Ltda., 2018)

La institución, cuenta con una estructura organizacional, la misma que se encuentra definida según sus lineamientos, de qué manera esta organizadas y administrada en base sus objetivos (Raffino María Estela, 2019), así mismo se encuentra establecida en cuatro ejes funcionales, como son el organismo de gobierno, la alta gerencia, unidades de apoyo y las unidades productivas (COMERCIO, 2019a)

Actualmente cuenta con 84 trabajadores, y es toda persona que ejerce una actividad tanto física como intelectual, la misma que le permita conseguir una remuneración, y de la cual se sienta satisfecho por su labor cumplida.(Editorial Definición MX., 2013) cada uno de ellos, ubicado en puestos estratégicos de acuerdo a su nivel de escolaridad y experiencia, de los cuales se detallan: 17 bachilleres, 2 técnicos, 55 en tercer nivel y 10 en cuarto nivel, así mismo se cumple con el porcentaje de inserción de personas con discapacidades 5, en total conforme indica el Art. 64 de la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP).(Ministerio del Trabajo, 2009)

La cooperativa cuenta en la actualidad con 86.000 socios, cada uno de ellos, ha venido fortaleciendo el accionar diario de la institución con la finalidad de ir sumando de a poco la solidez con la que aportan para su constante crecimiento. Según (Navarro Javier, 2015) Los individuos tienen la necesidad de agruparse y crear todo tipo de entidades e instituciones. Cada

miembro de una entidad es un socio y como tal debe respetar los estatus del grupo al que pertenece

Al ser una institución financiera dentro los servicios que ofrece a sus socios se encuentran las cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, créditos. Servicios que van dirigido a la comunidad manabita en general; cuenta con una matriz y 4 agencias en Portoviejo, Rocafuerte y Chone. (Marco Sanjuán Francisco Javier, 2019) afirma que una institución financiera, es una compañía con ánimo de lucros, con la finalidad de prestar estos servicios a sus clientes, todo esto relacionado con el giro de su dinero que tiene la prestación de servicios financieros.

Por consiguiente, debido al grado de importancia se describe que, dentro de la cooperativa el eje principal de su negocio se encuentra focalizado en las áreas de operaciones, crédito y cobranzas, quienes tienen un contacto directo y permanente con el socio, así mismo se constituyen en el pilar fundamental para poder transmitir una buena imagen de la institución con proyecciones hacia donde se desea llegar en base a los servicios que se ofrece

Unidad de operaciones

Se establecen en esta área, todos los procesos iniciales con los cuales una persona forma parte de la institución, ya que es el punto de partida para poder obtener los beneficios que la cooperativa ofrece a la comunidad, de ello depende que el socio se sienta satisfecho con el servicio que se le brinda, como lo establece (Grupo Mantilla Ortega, 2018) la mayoría de las operaciones de la vida cotidiana tanto de las personas como individuos o desarrollándose en una empresa, se realizan por medio de diversas formas financieras, es por eso que dichas operaciones y servicios financieros que ofrecen determinadas instituciones se han vuelto casi indispensables, se ofrecen los siguientes servicios: cuenta de ahorro normal, ahorro junior, póliza a plazo fijo, ahorro ideal, otros.

Cuentas de ahorro: Se brinda a toda la comunidad mayor de 18 años, contando al momento de su apertura con un seguro de vida, monto mínimo de apertura de cuenta es \$40,00 y los requisitos: cédula de identidad, certificado de votación y planilla de servicios básicos. (López Cabia David, 2019) afirma que una cuenta de ahorro es un depósito de dinero a la vista con disponibilidad inmediata, la misma que se encuentra respaldada por una libreta que refleja las transacciones que se realizan a diario

Cuenta de ahorro junior: Otorgada a los menores de edad desde 0 a 17 años, con la finalidad de que ellos vayan incentivando una cultura de ahorro, de la cual muchas personas desconocemos, su apertura se da con un monto de \$ 10,00, se solicita la cédula de identidad del menor de edad y su representante, certificado de votación y una planilla de servicios básicos.

Póliza de plazo fijo: Dirigido a todas las personas que desean alcanzar una rentabilidad de acuerdo al monto y plazo que el socio establezca, conforme a una tabla de porcentaje de rentabilidad en base al monto y tiempo. Se dice que un dinero se encuentra a plazo fijo cuando existe un compromiso de pago en una fecha determinada, donde su principal ventaja es que son normalmente alternativas de solución que aseguran rendimientos conocidos de antemano desde el primer momento de afrontar la operación (Sánchez Galán Javier, 2019)

Ahorro ideal: Depósito a plazo, que realiza un socio mensualmente con la finalidad de tener una mejor rentabilidad por su dinero ahorrado, el mismo que puede ser recibido de manera mensual o al vencimiento de su plazo inicialmente pactado entre las partes.

Unidad de crédito

Se constituye en el motor principal de toda la cooperativa, principal fuente de ingresos del negocio y por el cual se mueve la economía diaria de la institución, así mismo se encuentra establecida bajo ciertos entes de regulación y donde la máxima autoridad es la jefa del departamento, (Pérez Porto Julián & Gardey Ana, 2009)(Montes de Oca Javier, 2019), concuerdan en que el crédito es una operación de financiación donde existen acreedores y deudores, los mismos que establecen condiciones para la devolución y recuperación del dinero prestado.

Dentro de los productos que ofrece tenemos los siguientes tipos créditos y donde nuestro enfoque de estudio se centrará en el microcrédito. (COMERCIO, 2019e)

Créditos de consumo: Dirigido especialmente para las personas que prestan sus servicios, tanto para instituciones públicas como privadas, cuya fuente de ingreso sea un sueldo mensual y que tenga acceso a la banca mediante el buró de crédito. Según sea el caso se tiene varios productos que ofrece el crédito, como son: el Credisueldo, consumo, anticipos de sueldos, consumo hipotecario.

Créditos comerciales: Dirigidos a todo el sector comercial, tanto persona natural como jurídica, cuyos ingresos anuales superan los \$100.000 y que cuyos ingresos se demuestren en el impuesto de la renta durante los tres últimos periodos consecutivos, se tiene una tasa preferencial.

Créditos Inmobiliarios: Este producto va encaminado a todos los socios que desean adquirir un bien inmueble y cuyos ingresos y capacidad de pago le alcancen para solventar dicha responsabilidad, este crédito tiene como particularidad una garantía hipotecaria

Microcréditos

Como lo establece, (Martín López, 2019), son pequeños préstamos que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, es decir, a aquellas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional, pero que tienen capacidad emprendedora, por lo que también se les denomina “pobres emprendedores”

Dirigido a comerciantes y personas que mantengan una actividad económica productiva y rentable (negocio propio) y cuya actividad supere más de los 3 meses de constituida como lo establece el registro único de contribuyentes RUC. Según el segmento existen varios productos de microcréditos cada uno enfocado a las características que demanda la actividad como son el microcrédito normal, micro cero, microcrédito agrícola-ganadero, microcrédito sercoop, micro reactivación (COMERCIO, 2019d)

Entre los requisitos se solicita lo siguiente:

- Ser mayor de 21 años
- Copia de cedula y certificado de votación
- RUC o RISE, según sea el caso
- En caso de ruc, tres últimas declaraciones del IVA (formularios) y si es RISE el pago mensual al día de dicha contribución
- Certificado comercial o facturas de compras
- Patente municipal
- Respaldo patrimonial (predios, matrícula de vehículo, otros)

Cabe señalar que, para cada uno de estos microcréditos, se solicita un encaje de ahorro del 5%, como indica (Banco Central del Ecuador, 2019) en su boletín, el encaje bancario es ese

porcentaje de recursos que deben mantener congelados los intermediarios financieros que reciben captaciones del público; mismo que debe ser depositado antes del desembolso en la cuenta del socio interesado en realizar dicha transacción, además de \$20 que deben depositarse en la cuenta de certificado de aportación. La (CACEBCE, 2019), indica que los certificados de aportación, son aportaciones que realizan los socios para capitalizar la cooperativa y con ello cumplir el requerimiento mínimo de patrimonio técnico que exige el órgano de control para su funcionamiento.

El socio recibe junto con el crédito un beneficio del seguro de desgravamen fallecimiento del titular o cónyuge, valor que es descontado del préstamo, además del 1,5% correspondiente al fondo irrepartible de reserva, patrimonio de la cooperativa, dejando constancia al socio del valor líquido a recibir luego del proceso de concesión del crédito

Etapas del microcrédito: El microcrédito comienza desde la promoción, recepción de la carpeta de documentos del socio, análisis y verificación del negocio, etapa de aprobación y comité de crédito, luego se procede al ingreso al sistema, se procede con la firma de documentos de respaldo, luego se filtra la información, para luego ser revisada y analizado por el supervisor y posteriormente ser enviado a la etapa desembolso del crédito por la jefa del área y posteriormente para su liquidación donde se le entrega al socio la tabla de amortización y se le acredita el dinero en la cuenta personal.(Comercio, 2019b)

El proceso de concesión crediticia, según manifiesta (Software Sonia, 2018) es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil a los socios.

Dentro de las personas que intervienen en el proceso de la concesión de microcrédito:

Oficial de microcrédito: Es la persona encargada de la etapa y proceso del crédito, desde su promoción, información, verificación, análisis, otorgamiento y recuperación del crédito otorgado

Supervisor de crédito: Se encarga de revisar y realizar pre comités con los oficiales de crédito, capaz de precautelar posibles inconvenientes con el crédito a otorgar

Comité de crédito: Conformado por la jefa de crédito, jefa de cobranza y gerente, pasan por este proceso los créditos superiores a \$5000, para desarrollar un análisis más complejo del crédito y poder fortalecer ciertos indicadores que permitan establecer mejores resultados en la concesión de los microcréditos

Jefe de crédito: Analiza la etapa, luego de elaborado el crédito por el oficial, para luego procesar dicho trámite y que sea pasado sin ningún inconveniente a la etapa de liquidación con éxito

Liquidador de crédito: Es el último filtro de la operación crediticia y se encarga de revisar que toda la información esta correcta para luego proceder a entregar la tabla de amortización y la respectiva acreditación del monto de préstamo en la cuenta del socio deudor.

Gestión de la cartera de microcrédito: La gestión de la cartera de microcrédito comienza desde el momento que es otorgado el préstamo, ya que es el oficial de crédito el encargado en primera fase de administrar y dar seguimiento a su cartera, así mismo de mantener el crecimiento oportuno de la misma. (Zauzich Ivanna, 2018), plantea que actualmente la gestión de cartera es un proceso que toma un determinado tiempo en función del préstamo que una persona realiza, lo cual ha propiciado una nueva cultura de microcréditos aprobados en minutos y casi sin requisitos.(COMERCIO, 2019f)

Todo crédito es un riesgo y por ende hay que tomar las medidas necesarias para poder en parte obtener resultados favorables, que permitan disminuir los indicadores negativos que conllevan a un fracaso en la no recuperación del crédito conforme pactaron las partes, sin embargo, es importante tomar en cuenta la necesidad de la institución de poder crecer para fortalecer su crecimiento patrimonial.

La institución cuenta con un departamento de cobranza, el mismo que sirve de apoyo para colaborar de manera conjunta entre ambos y de esta manera poder obtener mejoras en bien de la cooperativa, ellos son los encargados de realizar gestión de llamadas telefónicas, y así mismo de la emisión de notificaciones, prejudiciales, judiciales y extrajudiciales, según determine el caso, las cuales son entregados tanto al socio como el garante. (COMERCIO, 2019c)

Cuenta además con la presencia de abogados externos, los mismos que se encargan de los procesos judiciales que permitan recuperar el dinero prestado, no obstante, cabe señalar que dichos gastos que incurren en este proceso son asumidos por los socios, y en ciertos casos solucionados por los oficiales de crédito.

Metodología

El presente artículo se realizó con la finalidad de mejorar la calidad de la cartera de microcrédito de la cooperativa Comercio Ltda. para ello se utilizó la metodología de carácter explicativa,

permitiendo obtener información referente a la gestión de cartera de crédito, desde el punto de vista general, ya que se aborda información del total de cartera colocada en crédito por cada uno de los productos, hasta enfocarnos en nuestro objeto de estudio el microcrédito, su ubicación a través de cada uno de sus oficiales de crédito, luego se utilizó los métodos inductivo deductivo, bibliográfico, histórico y lógico para determinar los aspectos que fijan el índice de morosidad por oficina y de la misma manera el procedimiento de cada uno de los productos de microcrédito en base a los datos proporcionados de las mejores prácticas adoptadas en la gestión y concesión de riesgo de crédito, en la institución financiera, lo que permitió establecer el comportamiento de la cartera y la gestión realizada, para un mejor enfoque del tema, se presenta una serie de gráficos y tablas que representan lo acontecido durante el año 2019.

Resultados

Los microcréditos en la actualidad han ayudado a que las personas de bajos recursos, puedan mejorar su estilo de vida, lo que le ha permitido acceder a este sector del financiamiento regulado por la banca, con la finalidad de poder cubrir las necesidades de liquidez inmediata.

Tabla 1: Comportamiento de la cartera de crédito por participación contable periodo 2019

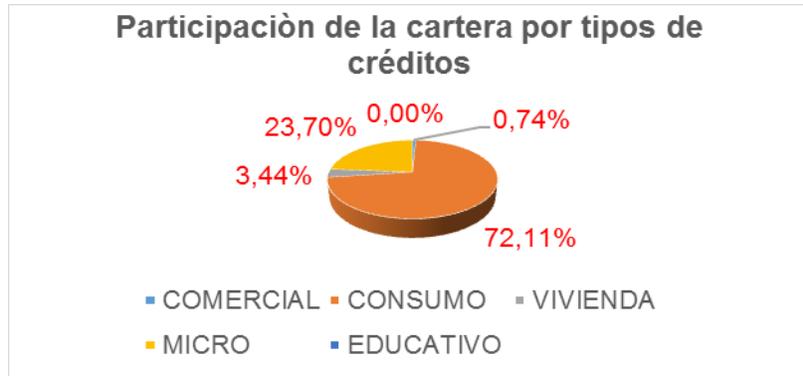
TIPO DE CREDITO	# CREDITOS	SALDO DEUDOR	PARTICIPACION	SALDO VENCIDO	INDICE MOROSIDAD
COMERCIAL	12	505.744,54	0,74%	12.818,14	2,53%
CONSUMO	8123	49.225.267,30	72,11%	576.740,97	1,17%
VIVIENDA	81	2.347.885,78	3,44%	50.274,12	2,14%
MICRO	3490	16.180.948,80	23,70%	1.392.251,84	8,60%
EDUCATIVO	1	2.403,54	0,00%	-	0,00%
Total general	11707	68.262.249,96	100,00%	2.032.085,07	2,98%

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

Con el pasar de los años, en base de las necesidades de sus socios, se ha visto en la obligación de la creación de productos que van de la mano con la actividad productiva y conforme a ello se satisfacen sus requerimientos. Como lo indica la tabla 1, en ella se muestra la evolución de la cartera de crédito durante el año 2019, donde se evalúa un detalle de sus saldos por nivel de crédito, terminando el periodo con 11.707 operaciones crediticias vigentes, saldo deudor de la

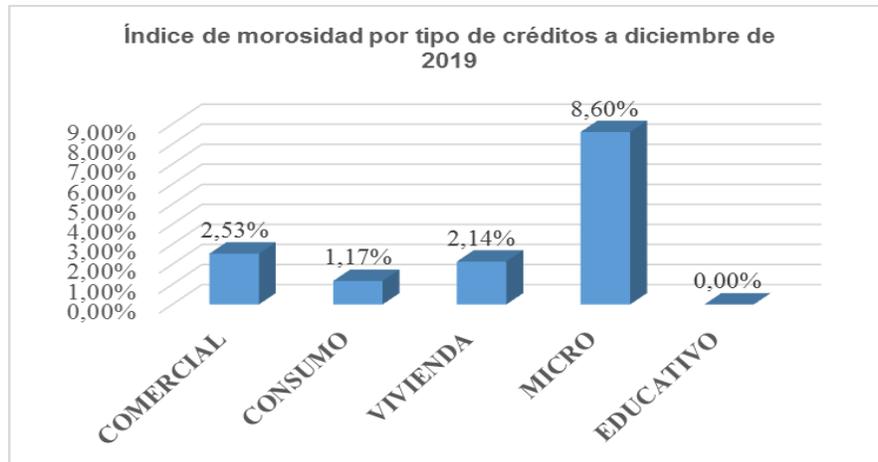
cartera otorgada de \$ 68.262.249.96 y una cartera improductiva a la fecha del cierre de \$ 2.032.085.07, correspondiente al 2,98% del total de la cartera de crédito.

Gráfico 1



En el gráfico 1 se puede observar que, de acuerdo a la evolución del saldo de la cartera de crédito, el segmento que tiene mayor representación respecto a la cartera de la cooperativa son los créditos de consumo, representan el 72.11% de un total de \$ 49.225.267,30 que se tiene como saldo deudor a diciembre de 2019, por ende, indica que tiene más afluencia de colocaciones a diferencia de los demás, se evidencia que el microcrédito se mantiene en una mediana participación de colocación con el 23.70%, correspondiente a \$ 16.180.948,80 de saldo de la cartera vigente, por lo que se convierte en el segundo producto de mayor demanda, razón por el cual nos hace meritorio conocer su evolución dentro del mercado, gracias a que la institución pertenece al sector de la economía popular y solidaria, debido a que mantiene una tasa menor, plazos y requerimientos de garantías.

Gráfico 2



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

Conforme lo demuestra el gráfico 2, podemos determinar que dentro de los créditos que ofrece la cooperativa, el producto de consumo no es el que mayor porcentaje de morosidad presenta en la institución ya que mantiene un 1.17% del total de la cartera, esto se debe a que la mayor parte de sus operaciones crediticias son respaldadas con autorización de débitos de sus socios, lo que no ocurre con la cartera de microcrédito, ya que a finales de 2019 representa el 8.60% de morosidad, con un saldo vencido de \$ 1.392.251,84, valor representativo en base a los otros productos de crédito, sin embargo no se debe descuidar la cartera de crédito comercial con el 2.53% y de vivienda 2,14%.

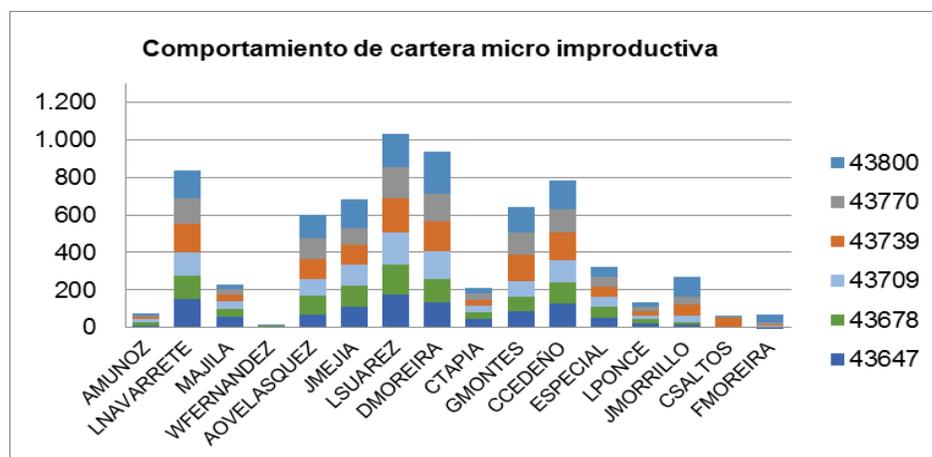
Tabla 2: Comportamiento de la cartera improductiva de microcrédito por oficiales año 2019

Oficiales Micro	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
AMUNOZ	11.531,18	17.983,48	16.391,91	9.009,32	7.252,62	13.595,18
LNAVARRETE	149.269,91	125.511,19	127.788,68	148.355,37	139.112,68	149.043,97
MAJILA	58.603,28	42.007,35	41.065,26	32.082,71	31.745,89	23.395,53
WFERNANDEZ	5.702,07	2.313,14	1.423,47	1.219,08	1.219,08	2.885,35
AOVELASQUEZ	69.768,35	100.218,24	86.444,22	110.821,56	106.722,46	124.273,55
JMEJIA	107.681,00	117.490,73	110.255,52	105.842,50	88.983,55	154.893,60
LSUAREZ	173.200,99	159.130,36	173.767,31	180.684,30	170.064,88	176.860,05
DMOREIRA	136.112,06	123.675,50	143.318,22	159.254,14	152.565,05	220.448,11
CTAPIA	44.912,64	36.709,64	33.228,76	33.228,76	31.798,06	30.752,41
GMONTES	85.215,77	76.850,89	86.125,58	141.683,79	116.805,03	132.485,03
CCEDEÑO	128.893,58	114.392,87	117.298,11	144.994,79	126.742,47	150.958,72
ESPECIAL	53.217,12	54.918,97	54.675,84	54.416,64	52.743,11	54.001,06
LPONCE	19.766,06	22.971,36	19.355,04	24.457,53	24.620,59	22.715,80
JMORRILLO	14.158,32	14.653,35	34.740,56	55.903,56	43.883,85	106.566,96
CSALTOS	1.506,36	578,42	1.160,45	48.465,59	5.657,65	5.902,63
FMOREIRA	-	354,39	8.019,65	8.840,74	10.170,00	40.071,54

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

En cuanto a la tabla 2, se demuestra como fluctúan los indicadores de morosidad en el año 2019 segundo semestre por oficial de microcrédito, conforme lo hacemos con nuestro objeto de estudio, cabe destacar que actualmente la institución cuenta con 8 oficiales activos de la tabla que se presenta, lo que ha ocasionado un desfase, por lo que no se logra dar seguimiento constante de la cartera de aquellos oficiales que ya no se encuentran laborando en la institución o que actualmente están en otros cargos.

Gráfico 3



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

Según lo detallado en el gráfico 3, podemos notar como va creciendo la cartera vencida en ciertos oficiales de créditos, de los cuales solo 4 se encuentran vigentes dándoles gestión a su cartera, pero así mismo se tiene inconvenientes con los otros oficiales, al no ser parte del área, ya que no se da con el paradero de los socios para continuar con el proceso y gestión de recuperación de la cartera vencida, el oficial con mayor morosidad representa un saldo vencido de su cartera de \$ 220.448.11, a finales del año.

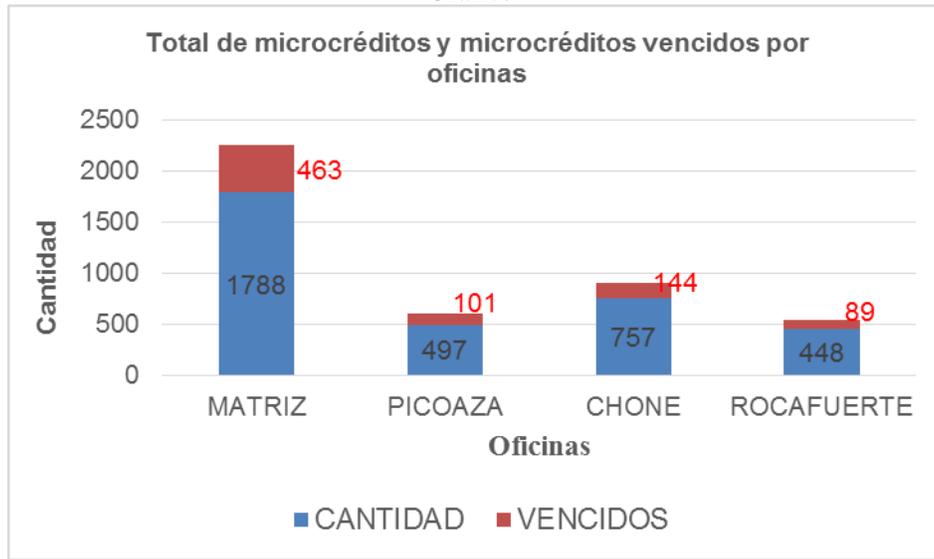
Tabla 3: Comportamiento de la cartera de microcrédito por agencias a diciembre de 2019

TIPO DE CREDITO	# CREDITOS	SALDO DEUDOR	# VENCIDOS	SALDO VENCIDO	INDICE MOROSIDAD
MATRIZ	7828	48.961.574,67	754	1.109.239,12	2,27%
MICRO	1788	9.766.284,49	463	561.069,03	5,74%
PICOAZA	1283	6.662.918,63	113	279.815,93	4,20%
MICRO	497	1.776.221,27	101	252.680,03	14,23%
CHONE	1491	6.274.902,93	163	377.667,28	6,02%
MICRO	757	2.365.862,62	144	326.469,36	13,80%
ROCAFUERTE	1105	6.362.853,73	96	265.362,74	4,17%
MICRO	448	2.272.580,42	89	252.033,42	11,09%
Total general	11707	68.262.249,96	1126	2.032.085,07	2,98%

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

En la tabla 3, se presenta un análisis comparativo de las cuatro oficinas que tiene la institución, en base a su cartera de crédito, la que presenta mayor dificultad con la cartera de microcrédito en su orden es: Picoazá, seguida de Chone, Rocafuerte y por último la matriz.

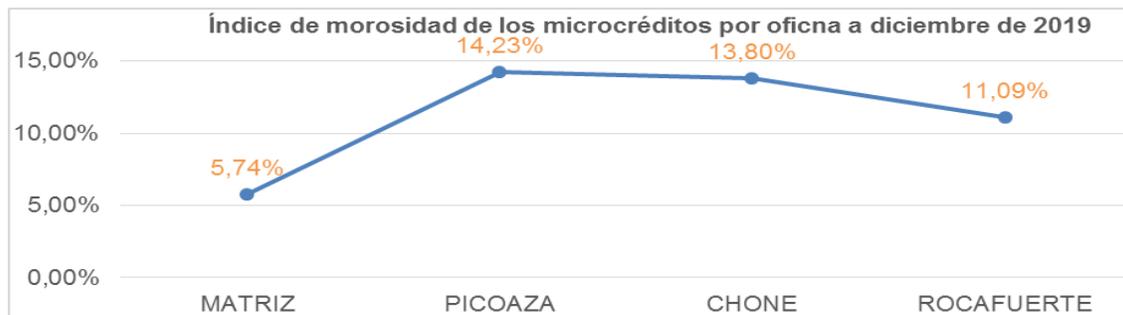
Gráfico 4



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

Según la gráfica 4, conforme al número de créditos que cada oficina tiene actualmente, apreciamos cuantas operaciones crediticias se encuentran vencidas hasta diciembre de 2019, es así que la matriz, de 1788 microcréditos vigentes, 463 se encuentran en este estado; Picoazá de 497, tiene 101 vencidos, seguido de Chone que, de 757, 144 están vencidos, y por último la agencia Rocafuerte con un total de 448 y 89 vencidos.

Gráfico 5



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

Como lo establece el gráfico 5, logramos apreciar la fluctuación en porcentaje con respecto al peso de la cartera de microcrédito que cada una de las oficinas de la cooperativa Comercio presenta, donde Picoazá es la oficina con mayor inconveniente, ya que el 14,23% de sus microcréditos, se encuentran vencidos, seguido a ello se encuentra Chone con el 13,80%, donde

presentan mayor inconveniente con los créditos agrícolas-ganaderos, Rocafuerte presenta un 11,09%, en base a su cartera y donde mayor inconveniente presenta es en los créditos agrícolas, por último se localiza la matriz con el 5.74% de vencidos en base a su cartera de micro, donde los mayores problemas radican en los créditos otorgados sin garantes.

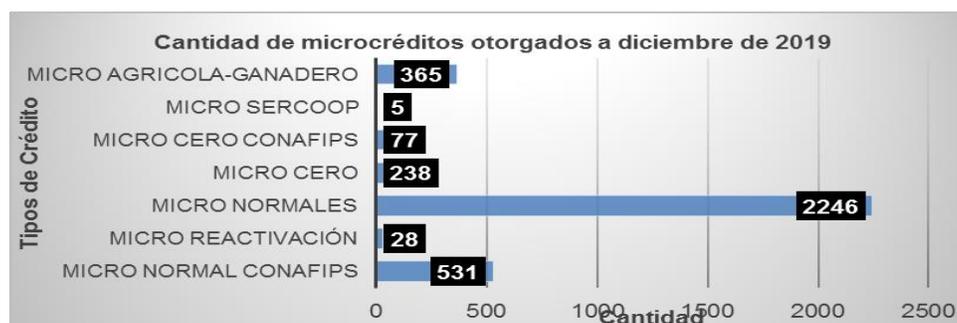
Tabla 4: Comportamiento de la cartera de microcrédito por producto, saldo deudor y porcentajes de participación y morosidad a diciembre 2019

TIPOS DE CREDITOS	Nº CREDITOS	SALDO DEUDOR	PARTICIPACION	MOROSIDAD
Micro normal conafips	531	2.399.123,41	14,83%	13,20%
Micro reactivación	28	131.288,10	0,81%	31,45%
Micro Normales	2246	11.271.242,02	69,66%	7,48%
Micro cero	238	791.887,91	4,89%	7,80%
Micro cero conafips	77	172.604,76	1,07%	19,05%
Micro Sercoop	5	57.975,31	0,36%	0,00%
Micro agricola-ganadero	365	1.356.827,29	8,39%	7,08%
Total general	3490	16.180.948,80	100,00%	8,60%

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

La tabla 4, hace referencia de la evolución de la cartera de microcrédito en base a cada uno de sus productos y de la misma manera cual es la incidencia que se ha tenido, conforme a las exigencias del mercado y las políticas establecidas por la cooperativa en cuanto al desembolso de sus microcréditos

Gráfico 6

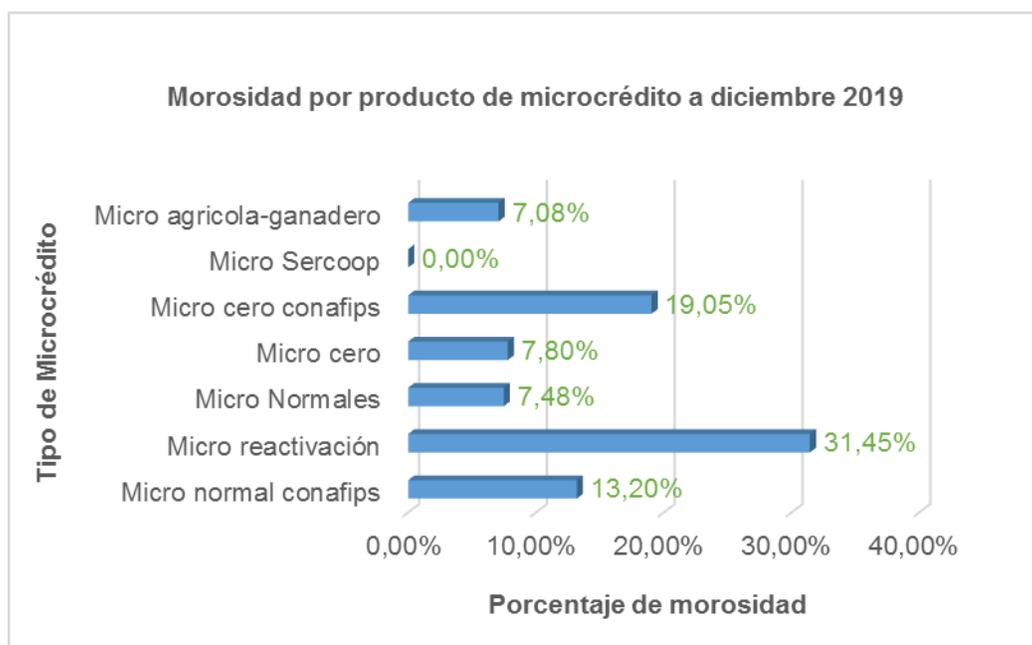


Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

Conforme lo indica el cuadro 6, en los créditos concedidos hasta finales del año 2019, se expresa que de las 3490 operaciones de microcréditos que tiene la cooperativa a la fecha, la mayor cantidad se encuentra en el producto de micro normales, con 2246 créditos vigentes, seguido del normal conafips con 531, que es el mismo producto, pero con una tasa preferencial más baja para

el socio, proviene de fondos que el estado otorga a través de la economía popular y solidaria para respaldar al comerciante, luego el agrícola-ganadero con 365 operaciones vigentes, dicho beneficio es mayormente concedido en los cantones de economía agrícolas y ganaderas con una tasa preferencial, luego los micro cero con 238 créditos, estos otorgados a buenos socios ya que no presentan garantes, así mismo 77 créditos de los micro cero conafips, fondos en temporadas cuando están vigentes, 28 créditos de micro reactivación, producto que se creó con la finalidad de ayudar a los socios que tienen inconveniente con el negocio, por factores externos, por último se tiene 5 operaciones de micro sercoop, producto que se entrega a personas naturales y jurídicas que contratan con el estado mediante órdenes de compra pública.

Gráfico 7



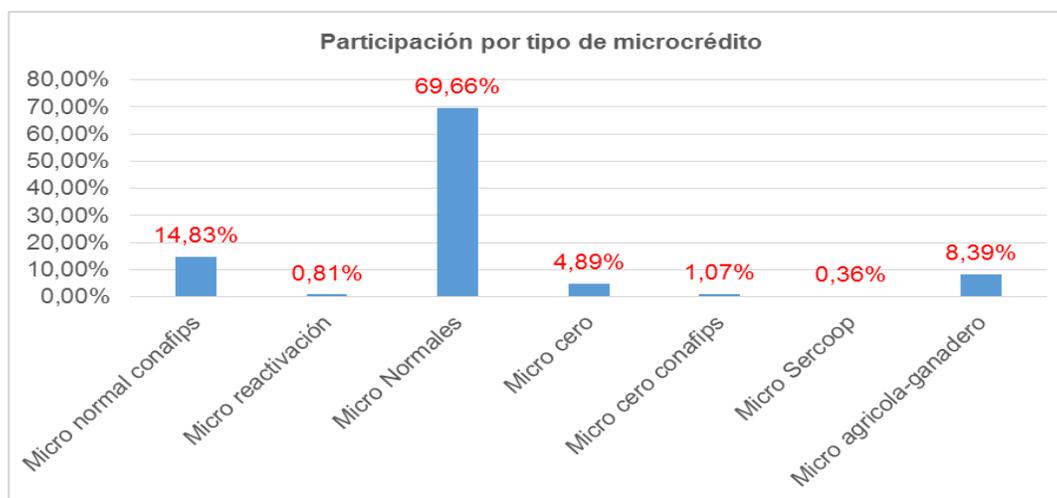
Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

De acuerdo a lo que presenta el gráfico 7, se considera que el producto de microcrédito que presenta mayor problema en base al peso de la cartera vigente, es el micro reactivación con 31.45%, notando aquí que mucho de los créditos a los cuales se ayudaron después del terremoto del 2016, no han salido adelante, lo que da a entender que estos socios se beneficiaron del producto, ya que el negocio no logra reactivarse, seguido de esto podemos ver que los micro cero se han constituido en un problema para la institución ya que aquellos socios que fueron buenos en

su momento, se tornaron malos, es así que el micro cero conafips, tiene 19,05% y el micro cero con fondos propios un 7,8% conforme al peso de la cartera, es por esta razón que ya son pocos los créditos que se otorgan con este tipo de características,

El microcrédito normal conafips presenta una tendencia alta en relación al peso de su cartera, ya que no siempre existen estos fondos y por ende disminuye el promedio de cartera vigente, por esto se encuentra con un 13,20% de peso, en cambio los micro normales se hallan en un 7,49%, puesto que el peso de la cartera es mayor al de todos los créditos, el micro agrícola-ganadero, tiene un 7,08% de cartera vencida, en base al peso, a pesar de ser un producto nuevo es de bastante riesgo ya que son créditos dirigidos a la agricultura. No se ha tenido inconvenientes con el producto de crédito sercoop, a pesar de que son créditos que tienen relación con el estado, actualmente la morosidad se encuentra en cero,

Gráfico 8

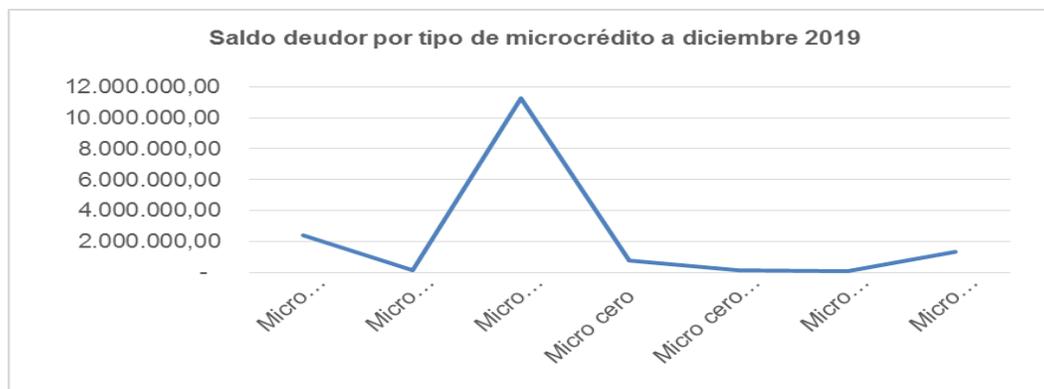


Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

Como indica el gráfico 8, se valora que el 2019 fue un gran año para la cooperativa, donde la tendencia creciente de los resultados de su cartera de microcrédito fluye por el manejo de sus créditos que otorga, por esta razón el 69.66% está concedido en créditos con garantes, que son los micro normales y los normales conafips con el 14,83%, seguidos de los agrícolas ganaderos que es una zona mayormente atendida con 8,39%, los micro cero han disminuido su proporción ya que en la actualidad son pocos los socios que merecen este tipo de beneficio con el 4,89%, el

1,07% de los micro cero conafips, lo que le diferencian son los fondos y por ultimo 0,81% micro reactivación y el 0,36% de los micro sercoop.

Gráfico 9



Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

El gráfico 9, manifiesta cómo se encuentra el saldo de la cartera de microcrédito vigente a finales de 2019, donde de los \$ 16.180.948,8 en total que presenta los micro como saldo, existe una tendencia significativa en el segmento de los micro normales, \$ 11.271.242,02, donde la curva se encuentra pronunciada en relación a los otros productos, lo que determina que la cooperativa comercio tiene enfocado su direccionamiento según las políticas vigentes a los créditos otorgados con garante, no obstante el micro agrícola-ganadero con \$ 2.399.123,41; ha alcanzado rápidamente un crecimiento, debido a que las agencias de Chone y Rocafuerte son netamente agrícolas, sin embargo no hay que dejar de lado los otros productos ya que cada uno de ellos aportan al desarrollo de la institución.

Discusión

Se enfatiza que, en los últimos años los sectores del sistema financiero han sufrido las leyes que controlan las tasas de interés, los costos y servicios de los créditos, de manera especial los microcréditos del sector popular y solidario que rige el segmento de cooperativas en el Ecuador. Como lo indica (Grupo Mantilla Ortega, 2018) En varios países del sur de América Latina se han evidenciado crisis económicas profundas, con consecuencias perdurables en los sistemas sociales, Ecuador no se aleja de esta realidad, los mercados financieros presentaron fuerte inestabilidad, y los riesgos de insolvencia se generalizaron hasta grados inesperados.

Las cooperativas de ahorro y crédito no fueron entidades ajenas a estas crisis. Algunas cooperativas vieron incluso agravada su situación antes y en mayor grado que los bancos, pero otras en el sentido contrario, aumentaron su participación de mercado, ocupando espacios de otros competidores., es así que la cooperativa comercio ha ido trascendiendo con el pasar de los años y se ha convertido en un icono de importancia para la economía de la provincia de Manabí y porque no decirlo de Ecuador.

(Moreno, 2006), afirma que las microempresas son “empresas de pequeña escala, que no separan claramente las cuentas del negocio y de la familia y, en general, que operan en condiciones de alta informalidad”, con el objetivo de poder incrementar de esta manera su nivel de producción, reducción del desempleo y la inflación, para lograr conseguir una sociedad económicamente más activa.

Es por ello que el microcrédito tiene en los últimos años mayor participación en la cartera de crédito de la cooperativa comercio, al pertenecer al segmento de economía popular y solidaria, logrando enmarcar un importante rubro que se convierte en el segundo producto de mayor colocación, para lo cual se torna preocupante el hecho de que la cartera improductiva de este segmento no sea controlada a tiempo y sus indicadores no logren ser recuperados por falta de gestión y cambios oportunos en sus políticas internas.

De acuerdo al análisis establecido se indica que, la cooperativa comercio tiene bien distribuida su cartera de crédito y cuyo enfoque en la cartera de microcrédito va encaminada a los sectores productivos de comercio, producción y servicio, conforme a la necesidad de sus socios, quienes cuentan de esta manera con varios productos, donde su fortaleza radica como institución la cartera de microcrédito normal, respaldada en función de una garantía personal; sin descuidar el sector agrícola ganadero, donde también se torna importante y preciso al momento de poder otorgar un crédito, puesto que no se cuenta con un sistema de seguro agrícola, para mitigar el crédito.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta conforme a las cifras encontradas en torno a su morosidad que estos sectores han aumentado sus indicadores, por lo que se precisa entrever que se debe prestar mayor interés en ellos, para lograr una mejor eficiencia en la recuperación de la cartera vencida y por ende que la cooperativa logre bajar su morosidad de manera más significativa, que permitan mantener además el número de socios que puedan ser sujeto a crédito, en operaciones crediticias futuras.

Es importante acotar que las cifras indican un nivel aceptable de morosidad y un alto nivel de colocación de sus múltiples productos de microcréditos, en el último año en el sector de la economía popular y solidaria, se puede apreciar que éstos aun, no han logrado un cambio significativo, lo que nos permite tomar en cuenta y fijar lineamientos que determinen la productividad necesaria de sus oficiales de crédito para alcanzar indicadores bajos, un buen análisis y proyección a futuro de sus resultados, para que sus recursos sean aprovechados de manera positiva.

Todo este proceso, viene de la mano de cosas importantes y por ello, se considera necesario que las buenas prácticas vayan de la mano de sus colaboradores, a pesar de que existen factores externos que repercuten la economía del país, ya que una mala decisión en torno a la política de un estado, hace que se vea afectado este sector vulnerable.

Conclusiones

Para la otorgación de un microcrédito, lo más importante es buscar un equilibrio entre la necesidad que tienen los individuos por salir satisfactoriamente adelante de la descentralización y el mantenimiento del control de los estándares que tiene la cooperativa Comercio Ltda.

El análisis de las diferentes bases teóricas que sustentan el trabajo de investigación permite conocer más a fondo los problemas referentes a la morosidad y su afectación en la toma de decisiones en la cooperativa Comercio Ltda.

La cooperativa Comercio Ltda. Forma parte del segmento 1 de cooperativas del Ecuador lo que demuestra que se ha convertido en una institución con trayectoria.

La institución presenta un alto riesgo de morosidad a partir de año 2019; especialmente en la cartera de microcrédito.

Se debe dar seguimiento al trabajo de los oficiales de crédito que presentan mayores índices de morosidad; con la finalidad de poder establecer estrategias de cobranzas, que podrían traducirse en la mejora de sus indicadores de morosidad.

Al tener varios productos en la cartera de microcréditos, se debería parametrizar la tasa de interés por sector.

El sistema de recaudaciones se encuentra centralizado en el departamento de cobranzas de la oficina matriz, debe ser extendido a las agencias sobre todo a la agencia del cantón Chone que es donde se observan mayores inconvenientes con los créditos vencidos.

Referencias

1. Asamblea Nacional 2008. (n.d.). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Montecristi.
2. Banco Central del Ecuador. (2019). Preguntas frecuentes Banco Central del Ecuador. Retrieved January 26, 2020, from 2019 website: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/156-preguntas-frecuentes-banco-central-del-ecuador>
3. CACEBCE. (2019). Inversiones en Certificados de Aportación. Retrieved January 26, 2020, from 2019 website: <https://www.cacebce.com/cacebce/index.php/productos/inversiones-en-certificados-de-aportacion>
4. COMERCIO, C. (2019a). Anexo 1. INF. AL 30/11/2019, 167–168. <https://doi.org/10.2307/j.ctvs09q66.9>
5. COMERCIO, C. (2019b). ANEXO 10 DEL MANUAL - COMITE DE CREDITO (p. 10 Anexo). p. 10 Anexo. Portoviejo.
6. COMERCIO, C. (2019c). ANEXO 7 - ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO (p. anexo 7). p. anexo 7. Portoviejo: Manual Integral.
7. COMERCIO, C. (2019d). ANEXOS 1 DEL MANUAL-CLASIFICACIÓN DE PRODUCTOS (1) (p. 1). p. 1. Portovijo.
8. COMERCIO, C. (2019e). ANEXOS 2 DEL MANUAL- LIMITES POR MONTOS Y PLAZOS (p. 1). p. 1. Portoviejo.
9. COMERCIO, C. (2019f). ANEXOS 9 DEL MANUAL-CLASIFICACION DE PROCESOS DE CREDITO (p. 1). p. 1. Portoviejo.
10. Cooperativa Comercio Ltda. (2018). Plan Estrategico 2018 (p. 27). p. 27. Portoviejo.
11. Editorial Definición MX. (2013). A quien se llama Trabajador. Retrieved December 20, 2019, from 2013 website: <https://definicion.mx/?s=Trabajador>
12. Grupo Mantilla Ortega. (2018). Operaciones Y Servicios Financieros. Retrieved January 10, 2020, from <https://www.monografias.com/docs/Operaciones-Y-Servicios-Financieros-PKAYRJG7TP2AX>

13. López Belmonte, Jesús [1]; López Núñez, Juan Antonio [2]; Fuentes Cabrera, A. [2]. (2019). Las cooperativas de enseñanza: Un emprendimiento basado en el liderazgo y formación continua docente - Dialnet. Retrieved December 20, 2019, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6947614>
14. López Cabia David. (2019). Cuenta de ahorro. Retrieved December 26, 2019, from E&conomipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-ahorro.html>
15. Marco Sanjuán Francisco Javier. (2019). Institución financiera. Retrieved December 26, 2019, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>
16. Martín López, S. (2019). Microcréditos - Expansion.com. Retrieved December 20, 2019, from Expansion website: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/microcreditos.html>
17. Méndez David. (2019). ¿Qué es el cooperativismo? | Definición de cooperativismo. Retrieved December 20, 2019, from noviembre 12, 2018 website: <https://www.economiasimple.net/glosario/cooperativismo>
18. Ministerio del Trabajo. (2009). INSERCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDADES. Retrieved December 13, 2019, from <http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/>
19. Montes de Oca Javier. (2019). Crédito - Definición. Retrieved December 26, 2019, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
20. Moreno, A. (2006). La Microempresa en Ecuador: perspectivas, desafíos y lineamientos de apoyo.
21. Navarro Javier. (2015). Definición de Socio. Retrieved December 20, 2019, from Definición ABC website: <https://www.definicionabc.com/economia/socio.php>
22. Perdomo Mendoza, M. (2019). Definición de Cooperativismo | Cooperativa | Democracia. Retrieved December 20, 2019, from <https://es.scribd.com/doc/74033176/Definicion-de-Cooperativismo>
23. Pérez Julián Porto y Gardey.Ana. (2018). COOPERATIVISMO. Retrieved December 20, 2019, from Publicado: 2016. Actualizado: 2018. website: <https://definicion.de/cooperativismo/>

24. Pérez Porto Julián, & Gardey Ana. (2009). Crédito. Retrieved December 26, 2019, from Actualizado 2013 website: <https://definicion.de/credito/>
25. Raffino María Estela. (2019). Estructura Organizacional - Concepto, elementos y características. Retrieved December 20, 2019, from 2019 website: <https://concepto.de/estructura-organizacional/>
26. Sánchez Galán Javier. (2019). Plazo Fijo. Retrieved December 26, 2019, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/a-plazo-fijo.html>
27. Software Sonia. (2018). Manual de crédito genérico para cooperativas de ahorro y crédito. Retrieved January 3, 2020, from <http://www.soniasoftware.com.ar/creditos/el-proceso-de-concesion-de-creditos.aspx>
28. Ucha Florencia. (2013). Definición de Cooperativismo. Retrieved December 20, 2019, from 2007-2019 website: <https://www.definicionabc.com/economia/cooperativismo.php>
29. www.coopcomer.fin.ec/la-institucion.html. (2019). cooperativa de ahorro y credito comercio Ltda. Retrieved December 13, 2019, from <https://www.coopcomer.fin.ec>
30. Zauzich Ivanna. (2018). La gestión de riesgo para la banca en tiempo real. Retrieved January 2, 2020, from Innovación Bancaria website: <http://blog.cobiscorp.com/gestion-de-riesgo-para-la-banca-en-tiempo-real>

References

1. National Assembly 2008. (n.d.). CONSTITUTION OF THE REPUBLIC OF ECUADOR. Montecristi.
2. Central bank of Ecuador. (2019). Frequently asked questions Banco Central del Ecuador. Retrieved January 26, 2020, from 2019 website: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/156-preguntas-frecuentes-banco-central-del-ecuador>
3. CACEBCE. (2019). Investments in Contribution Certificates. Retrieved January 26, 2020, from 2019 website: <https://www.cacebce.com/cacebce/index.php/productos/inversiones-en-certificados-de-aportacion>
4. COMERCIO, C. (2019a). Annex 1. INF. AS OF 11/30/2019, 167–168. <https://doi.org/10.2307/j.ctvs09q66.9>

5. COMERCIO, C. (2019b). ANNEX 10 OF THE MANUAL - CREDIT COMMITTEE (p. 10 Annex). p. 10 Annex. Portoviejo.
6. COMERCIO, C. (2019c). ANNEX 7 - STAGES OF COLLECTION MANAGEMENT (p. Annex 7). p. Annex 7. Portoviejo: Comprehensive Manual.
7. COMERCIO, C. (2019d). ANNEXES 1 OF THE MANUAL-PRODUCT CLASSIFICATION (1) (p. 1). p. 1. Portovijo.
8. COMERCIO, C. (2019e). ANNEXES 2 OF THE MANUAL- LIMITS BY AMOUNTS AND DEADLINES (p. 1). p. 1. Portoviejo.
9. COMERCIO, C. (2019f). ANNEXES 9 OF THE MANUAL-CLASSIFICATION OF CREDIT PROCESSES (p. 1). p. 1. Portoviejo.
10. Cooperativa Comercio Ltda. (2018). Strategic Plan 2018 (p. 27). p. 27. Portoviejo.
11. Editorial Definición MX. (2013). Who is called Worker. Retrieved December 20, 2019, from 2013 website: <https://definicion.mx/?s=Trabajador>
12. Mantilla Ortega Group. (2018). Financial Operations And Services. Retrieved January 10, 2020, from <https://www.monografias.com/docs/Operaciones-Y-Servicios-Financieros-PKAYRJG7TP2AX>
13. López Belmonte, Jesús [1]; López Núñez, Juan Antonio [2]; Fuentes Cabrera, A. [2]. (2019). Teaching cooperatives: an initiative based on leadership and continuous teacher training - Dialnet. Retrieved December 20, 2019, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6947614>
14. López Cobia David. (2019). Savings account. Retrieved December 26, 2019, from E <conomipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-ahorro.html>
15. Marco Sanjuán Francisco Javier. (2019). Financial institution. Retrieved December 26, 2019, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>
16. Martín López, S. (2019). Microcredits - Expansion.com. Retrieved December 20, 2019, from Expansion website: <https://www.expansion.com/dictionary-economico/microcreditos.html>
17. Mendez David. (2019). What is cooperativism? | Definition of cooperativism. Retrieved December 20, 2019, from November 12, 2018 website: <https://www.economiasimple.net/glosario/cooperativismo>

18. Ministry of Labor. (2009). INSERTION OF PEOPLE WITH DISABILITIES. Retrieved December 13, 2019, from <http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapalaciones/>
19. Montes de Oca Javier. (2019). Credit - Definition. Retrieved December 26, 2019, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
20. Moreno, A. (2006). Microenterprise in Ecuador: perspectives, challenges and support guidelines.
21. Navarro Javier. (2015). Partner definition. Retrieved December 20, 2019, from Definition ABC website: <https://www.definicionabc.com/economia/socio.php>
22. Perdomo Mendoza, M. (2019). Definition of Cooperativism | Cooperative | Democracy. Retrieved December 20, 2019, from <https://es.scribd.com/doc/74033176/Definicion-de-Cooperativismo>
23. Pérez Julián Porto and Gardey.Ana. (2018). COOPERATIVISM. Retrieved December 20, 2019, from Published: 2016. Updated: 2018. website: <https://definicion.de/cooperativismo/>
24. Pérez Porto Julián, & Gardey Ana. (2009). Credit. Retrieved December 26, 2019, from Updated 2013 website: <https://definicion.de/credito/>
25. Raffino María Estela. (2019). Organizational Structure - Concept, elements and characteristics. Retrieved December 20, 2019, from 2019 website: <https://concepción.de/estructura-organizacional/>
26. Sánchez Galán Javier. (2019). Fixed term. Retrieved December 26, 2019, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/a-plazo-fijo.html>
27. Sonia software. (2018). Generic credit manual for credit unions. Retrieved January 3, 2020, from <http://www.soniasoftware.com.ar/creditos/el-proceso-de-concesion-de-creditos.aspx>
28. Ucha Florence. (2013). Definition of Cooperativism. Retrieved December 20, 2019, from 2007-2019 website: <https://www.definicionabc.com/economia/cooperativismo.php>
29. www.coopcomer.fin.ec/la-institucion.html. (2019). Cooperativa de Ahorro y Credito Comercio Ltda. Retrieved December 13, 2019, from <https://www.coopcomer.fin.ec>

30. Zauzich Ivanna. (2018). Risk management for real-time banking. Retrieved January 2, 2020, from Innovación Bancaria website: <http://blog.cobiscorp.com/gestion-de-riesgo-para-la-banca-en-tiempo-real>

Referências

1. Assembleia Nacional de 2008. (n.d.). CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DO EQUADOR. Montecristi.
2. Banco Central do Equador. (2019). Perguntas frequentes Banco Central del Ecuador. Recuperado em 26 de janeiro de 2020, do site de 2019: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/156-preguntas-frecuentes-banco-central-del-ecuador>
3. CACEBCE. (2019). Investimentos em certificados de contribuição. Recuperado em 26 de janeiro de 2020, no site de 2019: <https://www.cacebce.com/cacebce/index.php/productos/inversiones-en-certificados-de-aportacion>
4. COMERCIO, C. (2019a). Anexo 1. INF. EM 30/11/2019, 167-168. <https://doi.org/10.2307/j.ctvs09q66.9>
5. COMERCIO, C. (2019b). ANEXO 10 DO COMITÊ DE MANUAL DE CRÉDITO (p. 10 anexo). p. 10 Anexo. Portoviejo.
6. COMERCIO, C. (2019c). ANEXO 7 - ETAPAS DA GESTÃO DA COBRANÇA (p. Anexo 7). p. Anexo 7. Portoviejo: Manual Abrangente.
7. COMERCIO, C. (2019d). ANEXOS 1 DA CLASSIFICAÇÃO MANUAL DE PRODUTOS (1) (p. 1). p. 1. Portovijo.
8. COMERCIO, C. (2019e). ANEXOS 2 DO MANUAL - LIMITES POR MONTANTES E PRAZOS (p. 1). p. 1. Portoviejo.
9. COMERCIO, C. (2019f). ANEXOS 9 DA CLASSIFICAÇÃO MANUAL DOS PROCESSOS DE CRÉDITO (p. 1). p. 1. Portoviejo.
10. Cooperativa Comercio Ltda. (2018). Plano Estratégico 2018 (p. 27). p. 27. Portoviejo.
11. Definição Editorial MX. (2013). Quem se chama Trabalhador. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, do site de 2013: <https://definicion.mx/?s=Trabajador>

12. Grupo Mantilla Ortega. (2018). Operações e serviços financeiros. Recuperado em 10 de janeiro de 2020, em <https://www.monografias.com/docs/Operaciones-Y-Servicios-Financieros-PKAYRJG7TP2AX>
13. López Belmonte, Jesus [1]; López Núñez, Juan Antonio [2]; Fuentes Cabrera, A. [2]. (2019). Cooperativas de ensino: uma iniciativa baseada na liderança e na formação contínua de professores - Dialnet. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6947614>
14. López Cobia David. (2019). Conta poupança. Retirado em 26 de dezembro de 2019, do site E <conomipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cuenta-de-ahorro.html>
15. Marco Sanjuán Francisco Javier. (2019). Instituição financeira. Recuperado em 26 de dezembro de 2019, no site da Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>
16. Martín López, S. (2019). Microcréditos - Expansion.com. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, no site da Expansão: <https://www.expansion.com/dictionary-economico/microcreditos.html>
17. Mendez David. (2019). O que é cooperativismo? | Definição de cooperativismo. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, de 12 de novembro de 2018 no site: <https://www.economiasimple.net/glosario/cooperativismo>
18. Ministério do Trabalho. (2009). INSERCIÓN DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. Recuperado em 13 de dezembro de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapalaciones/>
19. Montes de Oca Javier. (2019). Crédito - Definição. Recuperado em 26 de dezembro de 2019, no site da Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
20. Moreno, A. (2006). Microempresa no Equador: perspectivas, desafios e diretrizes de suporte.
21. Navarro Javier. (2015). Definição de parceiro. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, no site da definição ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/socio.php>
22. Perdomo Mendoza, M. (2019). Definição de Cooperativismo | Cooperativa | Democracia. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, de <https://es.scribd.com/doc/74033176/Definicion-de-Cooperativismo>

23. Pérez Julián Porto e Gardey Ana. (2018). COOPERATIVISMO. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, de Publicado: 2016. Atualizado em: 2018. site: <https://definicion.de/cooperativismo/>
24. Pérez Porto Julián e Gardey Ana. (2009). De crédito Recuperado em 26 de dezembro de 2019, no site Atualizado em 2013: <https://definicion.de/credito/>
25. Raffino Maria Estela. (2019). Estructura Organizacional - Conceito, elementos e características. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, no site de 2019: <https://concepción.de/estructura-organizacional/>
26. Sánchez Galán Javier. (2019). Prazo fixo. Recuperado em 26 de dezembro de 2019, no site da Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/a-plazo-fijo.html>
27. Software Sonia. (2018). Manual de crédito genérico para uniões de crédito. Recuperado em 3 de janeiro de 2020, de <http://www.soniasoftware.com.ar/creditos/el-proceso-de-concesion-de-creditos.aspx>
28. Ucha Florença. (2013). Definição de Cooperativismo. Recuperado em 20 de dezembro de 2019, do site 2007-2019: <https://www.definicionabc.com/economia/cooperativismo.php>
29. www.coopcomer.fin.ec/la-institucion.html. (2019). Cooperativa de Ahorro e Crédito Comercial Ltda. Recuperado em 13 de dezembro de 2019, de <https://www.coopcomer.fin.ec>
30. Zauzich Ivanna. (2018). Gerenciamento de riscos para operações bancárias em tempo real. Recuperado em 2 de janeiro de 2020, no site Innovación Bancaria: <http://blog.cobiscorp.com/gestion-de-riesgo-para-la-banca-en-tiempo-real>

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).