



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Tema:**

---

“PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE CONSUMO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

---

**Autor:** Tusa Moreta Marcia Natalia

**Tutor:** Dr. Remigio Medina

Ambato – Ecuador

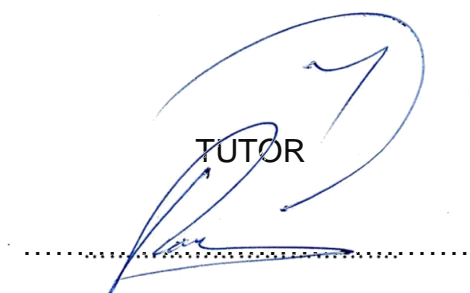
2015

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Remigio Medina, con C.I 1801391606, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: Procesos de Otorgamiento de Crédito de Consumo y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la Ciudad de Ambato, desarrollado por Tusa Moreta Marcia Natalia, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizó la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 22 de Abril del 2015



Dr. Remigio Medina

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Tusa Moreta Marcia Natalia, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Ambato, 22 de Abril del 2015

**AUTORA**



.....  
**Srta. Tusa Moreta Marcia Natalia**

**C.I: 180408843-1**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de Grado, aprueba el trabajo de Graduación sobre el tema: "PROCESOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE CONSUMO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA DE LA CIUDAD DE AMBATO", elaborado por Tusa Moreta Marcia Natalia, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 22 de Abril del 2015

Para constancia firman



.....  
**Eco. Alejandro Álvarez**  
**PROFESOR CALIFICADOR**



.....  
**Ing. Cristina Manzano**  
**PROFESOR CALIFICADOR**



.....  
**Eco. Diego Proaño**  
**PRESIDENTE DE TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a Dios que ha sido mi guía y mi compañía en todo momento.

A mis amados abuelos Manuel Moreta y Clementina Guachamboza quienes han sido mi inspiración pese a que uno de ellos ya no me acompaña supo sembrar en mí su ejemplo de trabajo y perseverancia para alcanzar los retos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, a digna selección de profesores que supieron compartir sus conocimientos.

Al Dr. Remigio Medina por su acertada dirección de esta investigación encaminada a fortalecer los conocimientos académicos recibidos y a la consecución de los objetivos planteados con esta investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” por darme la oportunidad de elaborar el presente trabajo investigativo.

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE DE CONTENIDOS.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.1.1 Contextualización Macro.....	1
1.2.1.2 Contextualización Meso.....	2
1.2.1.3 Contextualización Micro.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	4
1.2.3 Prognosis.....	5
1.2.4 Formulación del Problema.....	6
1.2.4.1 Variable Independiente.....	6
1.2.4.2 Variable Dependiente.....	6
1.2.5 Preguntas Directrices.....	6
1.2.6 Delimitación del Problema.....	6
1.2.6.1 Delimitación Espacial:.....	6
1.2.6.2 Delimitación Temporal.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4 Objetivos.....	8

1.4.1 Objetivo General.....	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	10
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	11
2.4 Categorías Fundamentales .....	19
2.4.1 Superordinación de Variables .....	20
2.5 Hipótesis .....	26
2.6 Señalamiento de Variables.....	26
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>27</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>27</b>
3.1 Enfoque.....	27
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	27
3.2.1. Investigación de Campo .....	27
3.2.2 Investigación Bibliográfica-documental .....	28
3.3 Nivel o tipo de investigación .....	28
3.3.1. Investigación descriptiva .....	29
3.3.2. Investigación asociación de variables (correlacional).....	29
3.3.3. Investigación explicativa .....	29
3.4. Población y muestra .....	30
3.4.1. Población.....	30
3.4.2. Muestra.....	31
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	32
3.5.1. Operacionalización de la VI: Proceso de Otorg Crédito .....	32
3.5.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Morosidad ...	33
CONCEPTUALIZACIÓN .....	33
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	34
3.6.1. Plan de recolección de información .....	34



3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	36
3.7.1. Plan de procesamiento de la información .....	36
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados .....	37
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>40</b>
<b>ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
4.1. Análisis de los resultados .....	40
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	48
RECOLECCIÓN DE DATOS Y CÁLCULOS ESTADÍSTICOS .....	49
REPRESENTACIÓN GRÁFICA .....	51
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>52</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
Conclusiones .....	52
Recomendaciones .....	53
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>54</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>54</b>
6.1 Datos informativos.....	54
6.2 Antecedentes de la Propuesta .....	55
6.3 Justificación.....	57
6.4 Objetivos .....	58
6.5 Análisis de factibilidad .....	59
6.6 Fundamentación .....	60
6.7 Metodología .....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS .....	102

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1:</b> Número de Cooperativas a Nivel Nacional .....	1
<b>Tabla N° 2:</b> Población .....	30
<b>Tabla N°3:</b> Operacionalización de la V.I: .....	32
<b>Tabla N° 4:</b> Operacionalización de la V.D: Morosidad .....	33
<b>Tabla N° 5:</b> Procedimiento de recolección de Información .....	35
<b>Tabla N° 6:</b> Cuantificación de Resultados .....	36
<b>Tabla N° 7:</b> Relación de Obj Esp, conclusiones y recomendaciones .....	38
<b>Tabla N° 8:</b> Monto de Crédito .....	41
<b>Tabla N° 9:</b> Proceso de Otorgamiento de Crédito .....	42
<b>Tabla N° 10:</b> Delimitación de Funciones y Responsabilidades .....	43
<b>Tabla N° 11:</b> Provisiones de Cuentas de Cobranzas .....	44
<b>Tabla N° 12:</b> Políticas de Recuperación de Crédito .....	45
<b>Tabla N° 13:</b> Información de Niveles de Morosidad .....	46
<b>Tabla N° 14:</b> Riesgos de Cartera de Crédito .....	47
<b>Tabla N° 15:</b> Frecuencias Observadas .....	49
<b>Tabla N° 16:</b> Frecuencias Esperadas .....	49
<b>Tabla N° 17:</b> Tabla de Contingencia .....	50
<b>Tabla N° 18:</b> Grados de Libertad .....	50
<b>Tabla N° 19:</b> Normas ANSI .....	51

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico N° 1:</b> Distribución de cooperativas a nivel nacional. ....	2
<b>Gráfico N° 2:</b> Árbol de Problemas.....	4
<b>Gráfico N° 3:</b> Conceptualización gráfica de las Variables .....	19
<b>Gráfico N° 4:</b> Marco Conceptual de Variables.....	20
<b>Gráfico N° 5:</b> Representación Grafica.....	37
<b>Gráfico N° 6:</b> Monto de Crédito.....	41
<b>Gráfico N° 7:</b> Proceso de Otorgamiento de Crédito .....	42
<b>Gráfico N° 8:</b> Delimitación de Funciones y Responsabilidades .....	43
<b>Gráfico N° 9:</b> Provisiones de Cuentas de Cobranzas.....	44
<b>Gráfico N° 10:</b> Políticas de Recuperación de Crédito.....	45
<b>Gráfico N° 11:</b> Información de Niveles de Morosidad.....	46
<b>Gráfico N° 12:</b> Riesgos de Cartera de Crédito .....	47
<b>Gráfico N° 13:</b> Representación Gráfica del X2 .....	51

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad la reestructuración de las Políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos de consumo enfocado a disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato”, donde se determinaron errores, que se van ir perfeccionando con el estudio adecuado.

Para el progreso de esta investigación se realizó un análisis de los aspectos más relevantes, los mismos que están divididos en seis capítulos, que se encuentran detallados de la siguiente manera:

En el capítulo uno se encuentra el tema basado fundamentalmente en el planteamiento del problema, contextualizando los aspectos a nivel nacional, provincial, a partir del diagrama de árbol, causas y efectos se plante las preguntas principales para determinar la problemática y así poder plantear los objetivos que se pretenden alcanzar.

En el capítulo dos que es marco teórico, consta de los antecedentes investigativos, se hace referencia a estudios anteriores, fundamentación filosófica, el tipo de paradigma utilizado, fundamentación legal leyes, normas, reglamentos, a través de un organizador gráfico, en este caso una lluvia de ideas, se determinó las categorías fundamentales, es decir los conceptos importantes para poder llevar a cabo la investigación, hipótesis y señalamiento de variables.

La metodología de la investigación capítulo tres, el cual está integrado por la modalidad básica de la investigación que determina el enfoque utilizado, nivel o tipo de investigación y el nivel de investigación la exploratoria y descriptiva, centrándose en la población integrado por el personal administrativo y operativo de la empresa, luego se desarrolla la operacionalización de variable, el plan de recolección de información y de procesamiento de la información.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata del Proceso de Otorgamiento de Crédito de Consumo y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” de la Ciudad de Ambato. Hoy en día es una de las Cooperativas que ha ganado un lugar muy importante dentro del sistema financiero, ya que se encuentra posicionada dentro de las mejores entidades del país, por lo cual está dentro del segmento 1 ubicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

A pesar de ser una de las entidades financieras con un buen posicionamiento existen inconvenientes los mismos que están afectando a la entidad como es la morosidad.

Es así que se ha determinado el estudio y análisis de la reestructuración de las Políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos de consumo enfocado a disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato”, con el fin de determinar unas correctas políticas, las mismas que ayudaran a la disminución de la morosidad dentro de mencionada entidad financiera.

Con lo cual se analizara las políticas que posee la Cooperativa, las cuales serán de mucha ayuda para el reforzamiento de toma de decisiones, metas establecidas a corto, mediano y largo plazo. Analizando las políticas y procedimientos ya que no se están aplicando debidamente dentro del proceso de otorgamiento de créditos ocasionando altos índices de morosidad que constituye uno de los factores más relevante en la gestión institucional, siendo evidente que un crecimiento de la misma dificulta el logro de un equilibrio y sostenibilidad financiera.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA

### 1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Procesos de Otorgamiento de Crédito de Consumo y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Ciudad de Ambato”.

### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.2.1 Contextualización

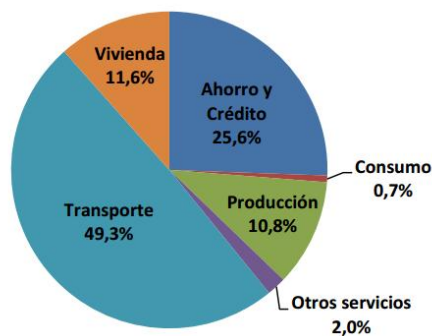
##### 1.2.1.1 Contextualización Macro

En el Ecuador existen 3827 organizaciones que son parte del sistema cooperativo, de las cuales actualmente 981 corresponden a las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales constituyen el grupo de mayor tamaño en relación a los activos, pasivos y patrimonio, en lo referente al sector cooperativista. Según la (SEPS, 2012), en su informe sobre el sector económico popular y solidario, los activos de las cooperativas de ahorro y crédito ascienden a cerca de 4.727 millones de USD, lo que corresponde al 95% de activos del sector cooperativo; de la misma manera entre los años 2009 y 2011, se pudo observar un crecimiento sostenido de activos, pasivos, patrimonio y utilidades.

**Tabla N°1:** Número de Cooperativas a Nivel Nacional

Grupo	Cantidad de Cooperativas
Transporte	1.882
Ahorro y crédito	981
Vivienda	442
Producción	428
Otros servicios	65
Consumo	29
<b>Total</b>	<b>3.827</b>

Fuente: (SEPS, 2012)



**Gráfico N° 1:** Distribución de cooperativas a nivel nacional.  
**Fuente:** (SEPS, 2012)

Por otro lado para finales del 2013, el total de la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador en valor del PIB nominal representó el 5,5% y las obligaciones con sus socios equivalieron un 5,7% del mismo; las mencionadas entidades tienen como papel principal la de cumplir como intermediador financiero que se definía como el hecho de captar recursos del público (recaudados en forma de depósito), para colocar los mismos a manera de crédito, cobrando intereses por estos, en base al financiamiento de actividades encaminadas al consumo e inversión, (SEPS, 2014)

### 1.2.1.2 Contextualización Meso

En un importante desarrollo, con el apareamiento de nuevas cooperativas, que gracias a la regulación de la Superintendencia de economía popular y solidaria, se pudo frenar la creación de más entidades de este tipo.

Este sector en la provincia ha desempeñado un eficiente papel en el ámbito social y económico, de donde parten sus beneficios los cuales constituyen un sistema voluntario y solidario que se enfoca en trabajar en mercados desatendidos por grandes entidades privadas o públicas.

Actualmente en la provincia existen 117 cooperativas que ejercen sus actividades con normal funcionamiento, las cuales han tenido que potenciar sus diferentes áreas para ser competitivas en el mercado, ya

que esta provincia es una de las tres con mayor movimiento económico y comercial del país.

### **1.2.1.3 Contextualización Micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato, es una entidad financiera dedicada al cooperativismo en ofrecer productos y servicios financieros, acordes a las necesidades de los habitantes de la provincia y de la ciudad para mejorar sus condiciones económicas.

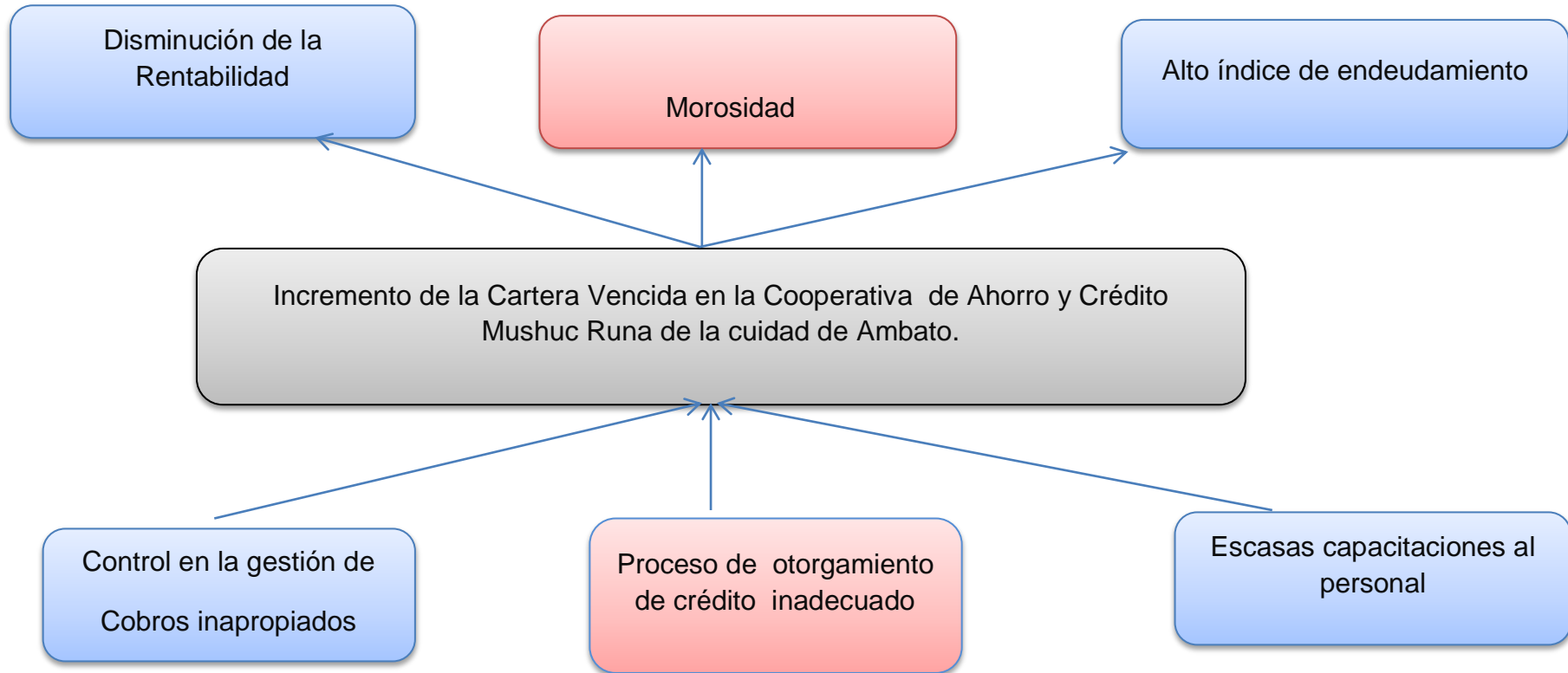
Con el progreso de las actividades de la entidad el proceso de otorgamiento de créditos de consumo, se ha ido moldeando y ha adquirido cambios, los cuales han presentado complicaciones en la morosidad de los clientes de la cooperativa.

Los inadecuados procesos de otorgamiento de crédito, han generado un malestar en la situación actual de liquidez de la cooperativa, por lo cual se cree conveniente, tomar acciones respectivas para mitigar la morosidad existente, ya que en el largo plazo la entidad podría presentar serias complicaciones en la rentabilidad de la misma y demoras en el otorgamiento de créditos.



## 1.2.2 Análisis Crítico

### Árbol de Problemas



**Gráfico N° 2:** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

## **Relación Causa – Efecto**

El incremento de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato, se ha visto generada por un deficiente control en la gestión de cobros inapropiados, esto ha generado considerablemente una disminución en su rentabilidad.

De la misma manera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa el incremento de cartera vencida, ha sido provocado por un inadecuado proceso de otorgamiento de crédito, por lo que esto ha generado morosidad con los clientes que tienen la empresa.

Por otro lado la existencia del incremento en cartera vencida, se debe a las escasas capacitaciones que se brinda a su personal, en tal virtud la cooperativa ha generado un alto índice de endeudamiento.

### **1.2.3 Prognosis**

Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato, continúa manteniendo un inadecuado proceso de otorgamiento de crédito de consumo, como estrategia para acaparar mayor número de socios en relación a la competencia, va a presentar serias complicaciones en cuanto a su nivel de competitividad y por ende aumentar la morosidad que presenta en la actualidad.

Por otro lado el nivel de estabilidad financiera con el que cuenta en el mercado, puede variar ya que no está desarrollando adecuadamente sus estrategias o políticas en el proceso de otorgamiento de créditos de consumo.

Así también el ineficiente proceso de otorgamiento de crédito por parte de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, puede ser propicio para presentar un endeudamiento elevado que pudiera poner en riesgos de liquidez a la entidad.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito de consumo incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa?

#### **Variables**

**1.2.4.1 Variable Independiente:** Proceso de Otorgamiento de Crédito

**1.2.4.2 Variable Dependiente:** Morosidad

#### **1.2.5 Preguntas Directrices**

¿De qué manera se está aplicando el proceso de otorgamiento de crédito de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato?

¿Cómo se debería manejar el proceso de otorgamiento de crédito de consumo para mitigar en gran medida la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato?

¿Será necesario proponer el diseño de una alternativa para la solución de la propuesta planteada sobre el proceso de otorgamiento de crédito de consumo y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato?

#### **1.2.6 Delimitación del Problema**

**Campo cognitivo:** Administración de Créditos

**Área:** Políticas de Créditos

**Aspecto:** Proceso de Otorgamiento de Crédito

**1.2.6.1 Delimitación Espacial:** La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

**1.2.6.2 Delimitación Temporal:** Se lo realizará en el primer semestre del 2015.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El afán de realizar el presente trabajo investigativo se centra en orientarse a las exigencias y necesidades del mercado financiero en el que se vincula la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, para hacer frente a los altos niveles de morosidad que presenta, en este sentido debe adoptar adecuados procesos de otorgamiento de crédito de consumo, para mitigar esta falencia y evitar problemas futuros en la entidad.

De la misma manera es necesario generar un nuevo enfoque en los procesos de otorgamiento de crédito de consumo, para que de esta manera pueda incidir positivamente en la tasa de morosidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, y generando así una óptima liquidez para bienestar de la cooperativa.

Por otra parte atacar la escasa capacitación que presentan los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, fortaleciendo así falencias en el otorgamiento de crédito, y potenciando la capacidad de atención hacia los socios.

Así también mejorando las decisiones tomadas por parte de los colaboradores, estandarizando procesos en servicio al cliente, ahorrando tiempos de la misma manera recursos; en este contexto se busca generar una adecuada rentabilidad y liquidez al reducir el grado de morosidad.

La adecuación de un proceso de crédito de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, beneficiará directamente a los directivos y accionistas de la misma, ya que podrán contar con ingresos oportunos y a tiempo por el pago de los socios que incurren en morosidad.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar de qué manera incide el proceso de Otorgamiento de Crédito de consumo en la Morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar si se está aplicando correctamente el proceso de otorgamiento de crédito de consumo para el buen funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.
- Analizar cómo influyen los procesos de otorgamiento de crédito para disminuir la morosidad de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.
- Proponer una alternativa de solución para mejorar el proceso de otorgamiento de crédito de consumo y disminuir la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

PUNINA Wilson (2013), que lleva por tema: “El Proceso de Otorgamiento de Crédito y su Incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.” (Disertación de Contabilidad y Auditoría) Recuperada de Repositorio Digital de la Universidad técnicas de Ambato (TMGF002-2013.pdf).

El problema con el que cuenta la Cooperativa Tarpuk Runa es el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito, el cual ha sido causa principal en la baja de excedentes de la cooperativa, por lo cual se ha decidido instaurar procesos adecuados para el correcto otorgamiento de crédito, factores que han sido causa principal para realizar el diagnóstico a la situación actual del proceso de otorgamiento de crédito, con la finalidad de mejorar los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa.

Se concluye que en Tarpuk Runa no existe la calificación del riesgo para mitigar la incertidumbre, el tiempo en que se torga el crédito no es adecuado, ya que los procesos con los que cuenta no están definidos, lo que ocasiona molestias en los socio por el costo operativo y financiero, por otro lado los procesos existentes son arcaicos y se los ocupa para todo los créditos existentes sin tomar en cuenta cada uno de los créditos existentes, en virtud de todos estos factores se recomienda diseñar e implementar nuevos procesos para el otorgamiento de créditos, reduciendo tiempos de evaluación y entrega, con lo cual se logre la disminución de costos innecesarios como lo son los operativos, financieros y administrativos.

YUNGAN Jenny (2011), en su disertación: “El Ingreso Corriente Influye en el Otorgamiento de Créditos para Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced, de la Ciudad de Ambato provincia de Tungurahua” (Disertación de Gestión Financiera) Recuperada de Repositorio Digital de la Universidad técnicas de Ambato (MTVS023-2011.pdf).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced, el problema radica en el ingreso corriente bajo por parte de los socios, lo cual no permite cancelar sus cuotas mensualmente, el otorgamiento de crédito de consumo no está siendo concedido adecuadamente ya que no existen lineamientos de control lo que afecta a la liquidez de la cooperativa por los impagados acumulados que posee la misma.

Concluyendo que existen falencias al momento de otorgar un crédito de consumo, ya que sus procesos son deficientes y no hay un responsable que supervise como se esté llevando a cabo este proceso, por tal motivo se recomienda que se debe reestructurar el proceso de otorgamiento de créditos existentes y delimitar funciones y responsabilidades para la supervisión y cumplimiento de lineamientos que se pretendan alcanzar logrando de esta manera mejora la liquidez de la Cooperativa.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación, así como de su estudio se fundamenta en el paradigma Crítico Propositivo, ya que desea analizar la situación actual del otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, lo que ayuda a la comprensión y explicación amplia “en base a problemas reales enfocados al ámbito crediticio”. Con lo cual se pretende dar soluciones que ayuden a la transformación de la realidad actual.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Esta investigación se acoge la siguiente normativa existente actual:

### **Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.**

Decreto N°. 1061

Registro oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012

Estado: Vigente

#### Capítulo II DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

##### Sección I DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA

Art. 93.- Ingreso de socios.- Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.

Art. 94.- Requisitos para ser designado vocal de los consejos.- Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerido.

La Superintendencia registrará a los vocales de los consejos de las cooperativas de todos los segmentos; y, además, calificará a los vocales en los segmentos tres y cuatro.

Art. 95.- Requisitos para gerentes.- Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social.

Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias.



Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias.

## Sección II DE LA SEGMENTACIÓN

Art. 96.- Segmentación.- La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley.

El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan.

La Superintendencia determinará cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda.

## Sección III DE LAS OPERACIONES

Art. 97.- Exclusividad.- Únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras previstas en el artículo 83 de la ley.

Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto.

Art. 98.- Autorización previa.- Para efectos de aplicación de la letra a) del artículo 83 de la ley, las cooperativas que desearan captar depósitos a la vista, en una modalidad distinta a la de ahorros,

requerirán autorización de la Superintendencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante regulación.

Art. 99.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta por el 10% de su patrimonio técnico y en servicios no financieros legalmente autorizados, hasta por el 10% de su patrimonio técnico.

Art. 100.- Operaciones con terceros.- Para efectos de aplicación de la ley, no se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuadas en las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de la Superintendencia.

## **RESOLUCIONES DEL DIRECTORIO DEL FONDO DE LIQUIDEZ DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

### **Directorio Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano**

**Reformado con Resolución No. DFL-2010-016 del 20 de diciembre de 2010**

**Actualización 001**

### **FINANCIERO ECUATORIANO**

#### **TITULO I: ESTATUTOS**

##### **CAPITULO I: ESTATUTO DEL FONDO DE LIQUIDEZ DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

ARTICULO 1.- OBJETO.- El presente Estatuto regula el funcionamiento, las facultades y responsabilidades de las autoridades y organismos técnicos del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano, en adelante "FLSF".

##### **SECCION I.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL FONDO DE LIQUIDEZ DEL SISTEMA**

##### **FINANCIERO ECUATORIANO**

ARTICULO 2.- CARACTERÍSTICAS GENERALES.- El FLSF, creado por la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, que reformó la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, es una institución concebida para actuar como

prestamista de última instancia (PUI) del sistema financiero ecuatoriano, para lo cual recibe aportes de las instituciones financieras privadas sujetas a encaje, los que conjuntamente con otros aportes admitidos, conforman un patrimonio administrado a través de un fideicomiso mercantil de inversión, cuyo fiduciario es el

Banco Central del Ecuador, con el objeto de apoyar a las instituciones financieras privadas que experimenten necesidades de liquidez accidentales /o temporarias, de cortísimo plazo (deficiencias en cámaras de compensación del Sistema Nacional de

Pagos administrado por el Banco Central del Ecuador) o extraordinarias.

Para asistir a las instituciones financieras privadas en sus necesidades de liquidez, el FLSF está habilitado para otorgar créditos de liquidez de 24 horas para cubrir deficiencias en cámaras de compensación del Sistema Nacional de Pagos administrado por el Banco Central del Ecuador, en forma automática, y créditos de liquidez extraordinaria, con las características, condiciones y requisitos establecidos en las políticas, reglamentos y normas establecidas por el Directorio del FLSF, y las que pudiera establecer en el futuro.

Las normas que rigen el funcionamiento del FLSF, además del presente Estatuto, son la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, reformada por la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera; la normativa del Sistema Financiero Ecuatoriano, expedida por la Junta Bancaria; y, adicionalmente, las normas y Manual Operativo expedidos por el Directorio del FLSF. Dichas normas son las siguientes:

- 2.1 Política de carácter general del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano;
- 2.2 Reglamento de elegibilidad de los créditos de liquidez extraordinaria;
- 2.3 Reglamento de elegibilidad de los créditos de liquidez de 24 horas;
- 2.4 Política de garantías apropiadas;
- 2.5 Política de inversión de los recursos del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano;
- 2.6 Manual Operativo del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano;
- 2.7 Contrato de fideicomiso del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano y su respectivo convenio de adhesión;
- 2.8 Contrato tipo de fideicomisos de garantía; y,

2.9 Convenios que el Directorio del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano suscriba oportunamente con prestadores de servicios específicos

ARTICULO 3.- MANUAL OPERATIVO DEL FONDO DE LIQUIDEZ DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.- EL Manual Operativo del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano expedido por su Directorio, establece los procedimientos a los que deberán ajustarse obligatoriamente los órganos, funcionarios y personal del FLSF en el desarrollo de las operaciones orientadas a cumplir con el objeto de su creación, respetando en todo momento la Ley y normas del artículo 2 del presente Estatuto, y otras que resultaran de aplicación.

Asimismo, serán de cumplimiento obligatorio en las operaciones del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano, los convenios, contratos o todo otro acuerdo con efectos legales que el FLSF celebre con terceras personas o instituciones, independientemente de que éstos resultaran incorporados al Manual de Procedimientos.

Tanto el formato de la información que el Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano deberá proporcionar a las instituciones financieras privadas y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, como los lineamientos para la rendición de cuentas del FLSF, estarán normados en el Manual Operativo.

## SECCION II.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL FONDO DE LIQUIDEZ DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

ARTÍCULO 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.- El FLSF tiene la siguiente estructura organizacional:

4.1 El Directorio, integrado por:

4.1.1 El Superintendente de Bancos y Seguros;

4.1.2 El Gerente General del Banco Central del Ecuador;

4.1.3 Un representante de la Junta Bancaria, designado de entre sus miembros;

4.1.4 Un delegado del Presidente de la República; y,

4.1.5 Dos representantes de las instituciones financieras privadas, quienes deberán tener nombrados suplentes.

El Presidente del Directorio será elegido de entre sus miembros, por un período de dos años, y ejercerá la representación legal del FLSF; pudiendo ser reelegido por una vez.

En caso de ausencia temporal del Presidente en la respectiva sesión de Directorio, se elegirá un Presidente Ad-Hoc de entre los miembros presentes.

El Directorio formaliza, ejecuta y comunica sus decisiones a través de “Resoluciones (externas) y Regulaciones (internas) de Directorio”, numeradas correlativamente.

4.2 La Secretaría Técnica, ejercida por el Banco Central del Ecuador, cuyo Gerente General nombra al Secretario Técnico y provee de la infraestructura de recursos materiales y humanos para que éste desempeñe adecuadamente su tarea.

La Secretaría Técnica formaliza, solicita, ejecuta y comunica sus decisiones a través de “Comunicaciones de la Secretaría Técnica”, numeradas correlativamente.

**ARTÍCULO 5. DIETAS Y REMUNERACIONES.-** Los miembros del Directorio y el Secretario Técnico del FLSF no percibirán dietas especiales por su asistencia a las sesiones de Directorio del Fondo de Liquidez.

Los miembros del Directorio y el Secretario Técnico gozan de fuero de Corte Nacional de Justicia, en los actos y decisiones operativas y administrativas tomadas en el ejercicio de sus funciones específicas, según lo establecido por la Ley General de Instituciones Financieras reformada por la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera.

**ARTÍCULO 6. REMUNERACIONES DE FUNCIONARIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO – REMOCIÓN.-** Las remuneraciones de los funcionarios y personal administrativo pertenecientes al Banco Central del Ecuador y que cumplan servicios en el FLSF, serán las ya asignadas en sus funciones originales.

Es facultad del Directorio del Fondo de Liquidez del sistema financiero ecuatoriano, solicitar a la gerencia general del Banco Central la sustitución del Secretario Técnico, cuando se detecten deficiencias en el desempeño de sus funciones.

**ARTÍCULO 7. PRESUPUESTO ANUAL DE GASTOS.-** En forma anual, el Directorio del FLSF aprobará su presupuesto anual de gastos, respetando los siguientes principios de afectación de recursos a gastos:

7.1 Los gastos en remuneraciones de los funcionarios y personal del FLSF serán imputados a la institución de origen; y,

7.2 Los gastos corrientes y extraordinarios autorizados, derivados de las operaciones del FLSF, serán imputados a los rendimientos del ejercicio pertinente del fideicomiso del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano, evitando afectar así, a los aportes de los constituyentes.

ARTÍCULO 8. ESTRUCTURA OPERATIVA.- El FLSF opera a través de un fideicomiso mercantil de inversión, el cual tiene la siguiente estructura organizacional:

8.1 Fiduciario: El Banco Central del Ecuador;

8.2 Constituyentes: Las instituciones financieras privadas controladas por la

Superintendencia de Bancos y Seguros que mantienen depósitos sujetos a encaje, siendo obligatoria su participación en el fideicomiso;

8.3 Constituyentes adherentes: Otras personas jurídicas que realicen aportes al fideicomiso del FLSF; y, 8.4 Beneficiarios: Las instituciones financieras privadas constituyentes en proporción a sus aportes, en los casos previstos en la normativa del Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano expedida por la Junta Bancaria.

Es facultad del Directorio del FLSF reglamentar el funcionamiento del fideicomiso, e instruir a su administrador fiduciario.

## **CÓDIGO ORGÁNICO, MONETARIO Y FINANCIERO**

### Principios Generales

Artículo 1.- Objeto. El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador.

Artículo 2.- Ámbito. Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetarios y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.

Artículo 3.- Objetivos. Los objetivos de este Código son:

1. Potenciar la generación de trabajo, la producción de riqueza, su distribución y redistribución;
2. Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado;
3. Asegurar los niveles de liquidez de la economía para contribuir al cumplimiento del programa económico;
4. Procurar la sostenibilidad del sistema financiero nacional y de los regímenes de seguros y valores y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los sectores y entidades que los conforman;

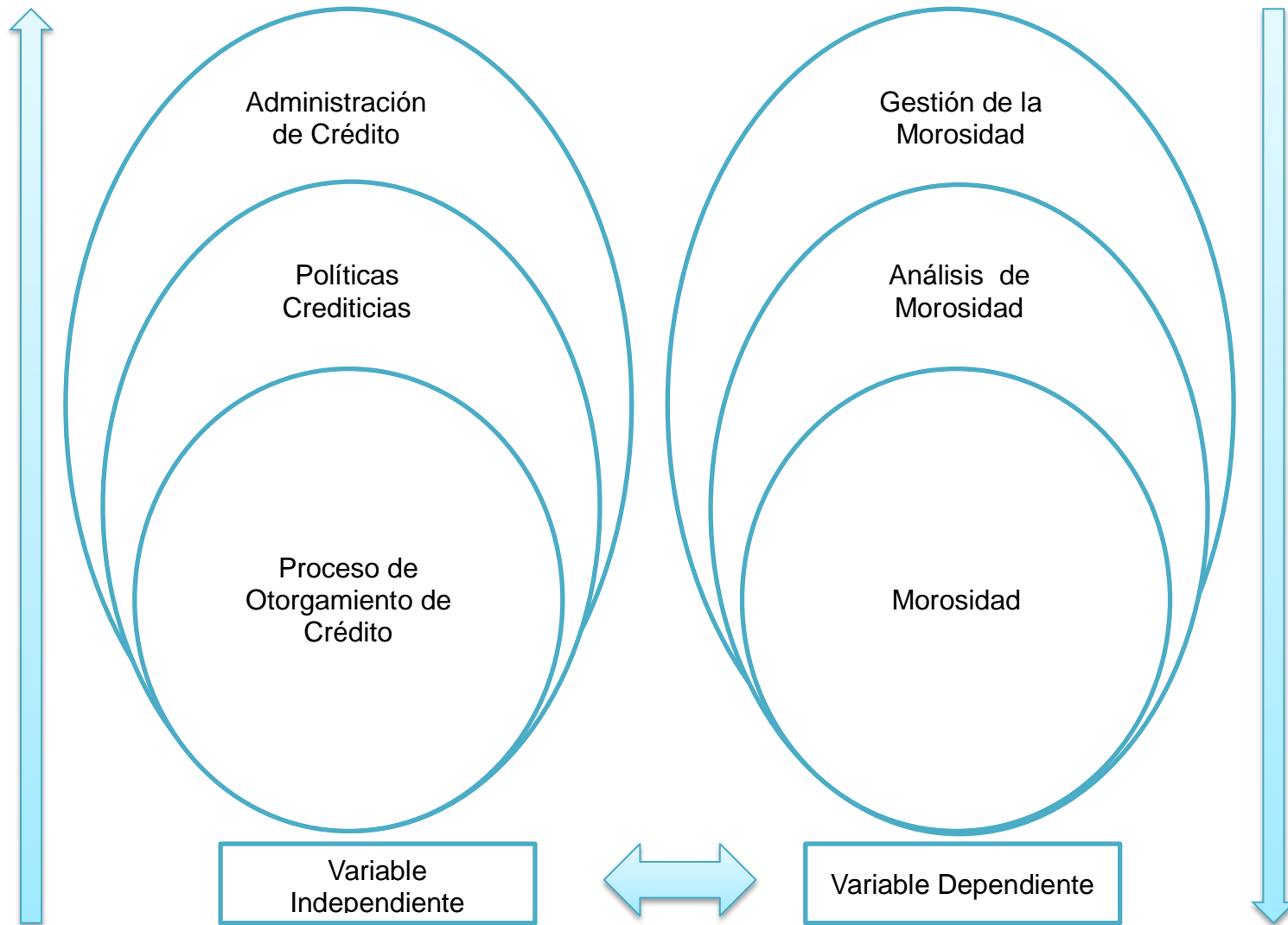
5. Mitigar los riesgos sistémicos y reducir las fluctuaciones económicas;
6. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros;
7. Profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública;
8. Fortalecer la inserción estratégica a nivel regional e internacional;
9. Fomentar, promover y generar incentivos a favor de las entidades de la Economía Popular y Solidaria; y,
10. Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.

Artículo 4.- Principios. Los principios que inspiran las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero son:

1. La prevalencia del ser humano por sobre el capital;
2. La subordinación del ámbito monetario, financiero, de valores y seguros como instrumento al servicio de la economía real;
3. El ejercicio de la soberanía monetaria y financiera y la inserción estratégica internacional;
4. La inclusión y equidad;
5. El fortalecimiento de la confianza; y,
6. La protección de los derechos ciudadanos.

Artículo 5.- Política. La formulación de las políticas y regulaciones en materia monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, así como de seguros y valores, es facultad privativa de la Función Ejecutiva y tiene como objetivos los determinados en los artículos 284 y 302 de la Constitución de la República y los establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

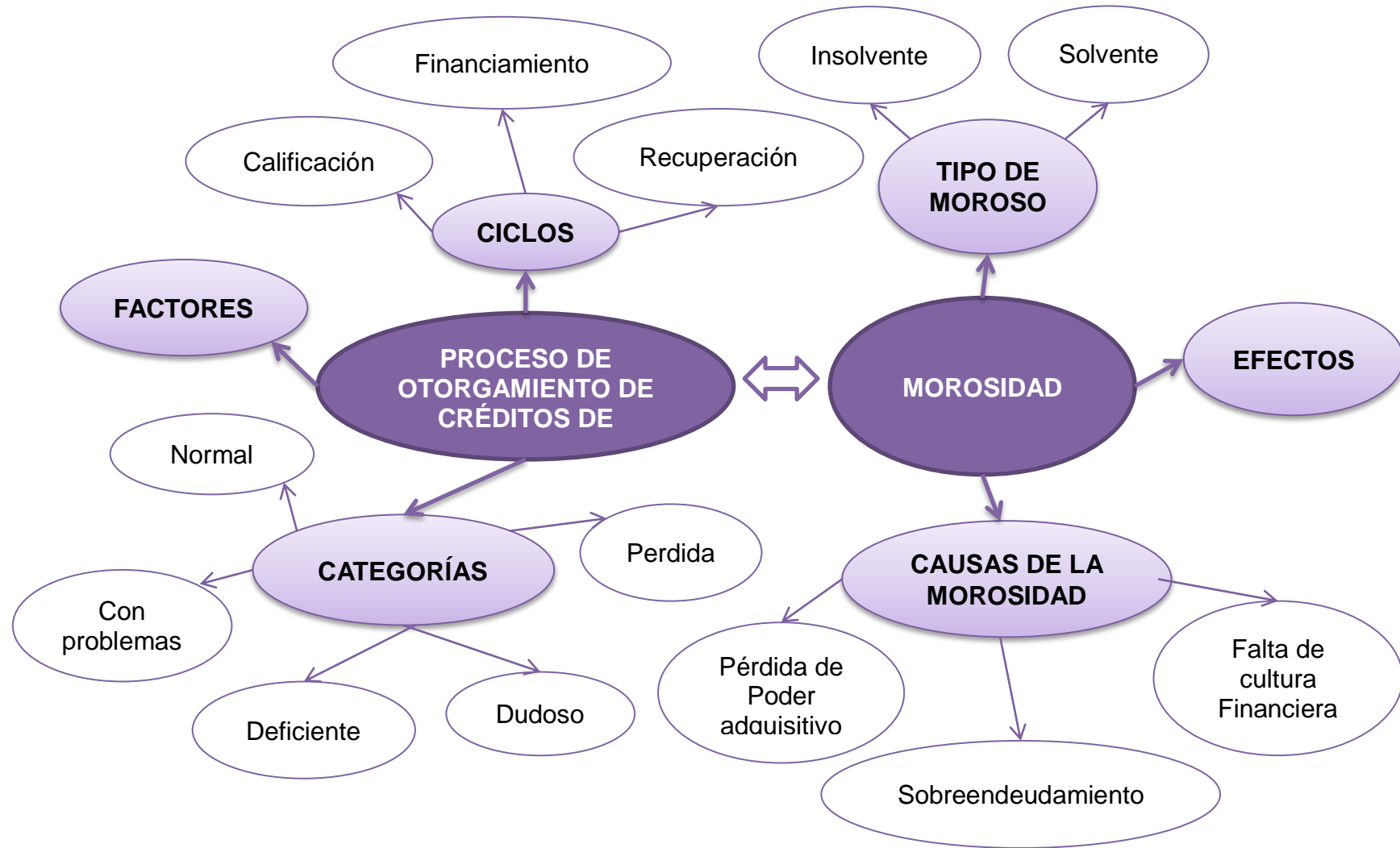
## 2.4 Categorías Fundamentales



**Gráfico N° 3:** Conceptualización gráfica de las Variables  
**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)



### 2.4.1 Superordinación de Variables



**Gráfico N° 4:** Marco Conceptual de Variables  
**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

## **Proceso de Otorgamiento de crédito**

Según (Cardozo, 2006, pág. 118) el proceso de otorgamiento de crédito es el siguiente:

- ✓ Capacidad de pago, así como ingresos y egresos del deudor. Cuando se solicite la financiación de un proyecto con fines comerciales o empresariales, el flujo de caja del mismo. En consecuencia, los planes de amortización deberán consultar estos elementos.
- ✓ Solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto.
- ✓ Liquidez, valor, cobertura e idoneidad de las garantías.
- ✓ Información comercial proveniente de centrales de riesgo y demás fuentes que disponga la entidad vigilada. No obstante, a criterio del órgano competente, podrán exceptuarse de la consulta a las centrales de riesgo las operaciones activas de crédito:
- ✓ Todas aquellas cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- ✓ Aquellos cuyo monto sea inferior a unos salarios mínimos legales mensuales vigentes, exclusivamente para los créditos cuyo recaudo se realice por libranza, o para aquellas de monto igual o inferior a los aportes sociales del solicitante no afectados en operaciones crediticias.

## **Financiamiento**

Según (Carrión, 2007) menciona que: “El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse”.

## **Calificación**

Según (Gitman & Núñez, 2003, pág. 506) menciona que:

La calificación de crédito es un método de selección de crédito que se utiliza comúnmente con solicitudes de mucho volumen y poco dinero. La calificación de crédito aplica ponderaciones

derivadas estadísticamente a características financieras y de crédito clave para predecir si un solicitante de crédito pagará puntualmente el crédito solicitado. El propósito de la calificación de crédito es tomar una decisión de crédito relativamente informada, rápida y sin costo, reconociendo que el costo de una mala decisión de calificación es pequeño.

### **Recuperación**

Según (IICA Honduras, 2005) la recuperación de préstamos:

Tiene como base de sustentación, la implantación de mecanismos de recuperación de mora existente y de un eficiente análisis del sujeto de crédito en los nuevos otorgamientos, así como la administración adecuada de la cartera de préstamos. El proceso de recuperación de créditos, mediante un mayor acercamiento del Banco con el usuario a través de oficiales de crédito, con autorización de recibir pagos en el campo a quienes se les dotará de los medios adecuados para realizar dicha labor.

### **Normal**

Es aquel deudor que presenta una situación favorable, con un mínimo endeudamiento y una estructura adecuada en relación a su capacidad de generar utilidades. Además cumple con puntualidad sus pagos.

### **Con problemas**

Es un deudor que presenta las siguientes características: posee una situación adecuada financiera, con un moderado endeudamiento y con un flujo de efectivo que le permite pagar sus obligaciones con puntualidad. Presenta retrasos en los pagos de máximo 60 días, pero de manera ocasional.

### **Deficiente**

El deudor presenta una situación financiera débil y un flujo de efectivo que no le permite atender con puntualidad los pagos u obligaciones. Posee escasa capacidad de generar utilidades e incumple en sus pagos hasta por más de 60 días, sin embargo no exceden los 120 días.

### **Dudoso**

El deudor tiene las siguientes características: un flujo de efectivo insuficiente, con una situación financiera crítica y con sobreendeudamiento. Presenta retrasos en sus pagos mayores a 120 días que no exceden los 365 días.

### **Pérdida**

El deudor tiene las siguientes características: su flujo de efectivo no le alcanza a cubrir costos de producción. Se encuentra en suspensión de pagos, además se encuentra en estado de insolvencia. Presenta retrasos en los pagos por más de 365 días.

### **Administración de Créditos.**

Según (Calderón, 2005, pág. 9) menciona que:

Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa

### **Políticas de crédito**

Según (Calderón, 2005, pág. 10) menciona que: “Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.

La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito”.

## **Gestión de la morosidad**

**Según** (Van & Wachiwicz, 2006) **menciona que:**

La gestión de morosos es uno de los asuntos más complicados en las finanzas de una empresa. Sin embargo el mayor y principal problema no es la deuda sino nosotros mismos y la forma en la que afrontamos el problema. Toda morosidad implica riesgos empresariales, pequeños o grandes, y debemos ser consecuentes con la forma de solventarlo lo antes posible.

## **Análisis de la morosidad**

**Según** (Management Solutions, 2010) **menciona que:**

El aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel de solvencia adecuado en el contexto de decrecimiento económico actual.

En este sentido todo ejercicio de planificación de capital y stress test que pretenda estimar el nivel de solvencia futuro de una entidad debe recoger, necesariamente, una previsión futura de la morosidad.

Para ello se precisa la construcción de modelos que permitan predecir la morosidad, y que se integren en las herramientas de planificación de capital y stress test de las entidades

Para ello es preciso primero definir un escenario futuro, para ello es necesario hacer uso de factores de predicciones de organismos, de tal manera que cada entidad lo realice y se enriquezca los análisis internos y así se facilite el contraste de los mismos.

Otro aspecto importante es conocer la relación entre la morosidad y los factores, para estimar la correlación entre los distintos tipos de activos de la cartera de crédito. Con ello se determinará las bases de la morosidad futura.

## **Morosidad**

**Según** (Vilariño, 2001) la morosidad: “hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos”

## **Tipos de morosos**

### **Moroso solvente**

Según (Sánchez M. P., 2010, pág. 190) menciona que el moroso solvente: “Puede pagar la deuda, pero no lo hace porque se ha olvidado, o porque se lo ha recordado; tan pronto como reciba un aviso, pagará.”

### **Moroso insolvente**

Según (Sánchez M. P., 2010, pág. 190) menciona que el moroso insolvente: “La situación de insolvencia es aquella en la que el volumen de deudas supera los recursos monetarios disponibles, y el deudor, aunque quiere, no puede hacer frente a los pagos.”

## **Causas de la morosidad**

### **Pérdida de poder adquisitivo**

Según (Zúñiga, 2006, pág. 136) menciona que:

La pérdida de poder adquisitivo se presenta en periodos de inestabilidad económica en que los precios de los bienes y servicios suben, especialmente en periodos de inflación en los cuales el alza es constante o intermitente y, lógicamente, el poder adquisitivo del dinero disminuye en la misma medida en que suben los precios.

### **Sobreendeudamiento**

**Según** (Sánchez & Guilarte, 2004, pág. 116) **menciona que:**

El sobreendeudamiento va a determinar, con suma probabilidad, la falta de cumplimiento de las obligaciones, puesto que con ello se pondrá de manifiesto la insuficiencia patrimonial del deudor que solo podrá superarse con ayuda de los resultados de su actividad o por medio de aportaciones extraordinarias de capital o financiación de sus socios.

### **Falta de cultura financiera**

Según (Ancos, 2011, pág. 231) menciona que: “la falta de cultura financiera de los clientes se da debido a que no están familiarizarse con los créditos formales y manifiestan temor a endeudarse”

## **2.5 Hipótesis**

El Proceso de Otorgamiento de Crédito de Consumo incide en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

## **2.6 Señalamiento de Variables**

**Variable Independiente:** Proceso de Otorgamiento de Crédito de Consumo

**Variable Dependiente:** Morosidad

**Unidad de Observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

**Términos de Relación:** El, incide en la, de la.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Enfoque**

Este proyecto se lo ha realizado con un enfoque predominantemente cuantitativo, ya que es medible investigado describir numéricamente lo que permite el apoyo de las estadísticas y por lo tanto las modalidades de investigación que hay que mencionar es la investigación de campo y la literatura.

#### **3.2 Modalidad Básica de la Investigación**

##### **3.2.1. Investigación de Campo**

Esta investigación se realizara por las búsquedas directas en la entidad, para recoger información veraz y confiable, ya que aquí se encuentra el problema objeto de la investigación y para cumplir con los objetivos del proyecto para obtener información, que le ayudará a proponer que es necesario corregir. El método utilizado permite la recolección de datos a través de las encuestas aplicadas al Departamento de créditos y Departamento de Cobranzas y Créditos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa”

Según (Alfonso, 2010, pág. 42) menciona que:

La investigación de Campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos están ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por este con un adecuado control de las de las variedades que intervienen; en la investigación de campo, si se trata de recabar datos, se recurre directamente a las personas que los tienen, si se trata de probar la efectividad de un método a material se ponen en práctica y se registran en forma sistemática los resultados que se van observando, si se trata de buscar explicación para un fenómeno, el investigador y sus auxiliares se ponen en contacto con el mismo para percibir y registrar las



características, condiciones, frecuencia con que el fenómeno ocurre, etc., en otras palabras, es la realidad misma la principal Fuente de información en la investigación de campo y la que proporciona la información clave en la que se fundamenta las conclusiones del estudio.

### **3.2.2 Investigación Bibliográfica-documental**

Esta investigación permite al interesado utilizar la información explorada en ciertos documentos para poder realizar su propia investigación, ya que la utilización de “instrumentos bibliográficos” en el proceso de investigación es de mucha importancia, la cual permite elegir y localizar la información concreta de toda la información documental encontrada, con el fin de conocer y entender cuáles son los pasos adecuados para el otorgamiento de créditos de consumo.

Según (Rodríguez, 2010, pág. 103) menciona que; “La investigación bibliográfica es la consulta a las fuentes de información bibliográficas que identifique como pertinentes, y la solicitud de los documentos primarios”.

La investigación bibliográfica y la documental se asocian normalmente con el manejo de los mensajes registrados en forma de manuscritos e impresos.

Con lo cual ayuda al investigador a encontrar, aclarar, analizar y comunicar adecuadamente los conocimientos y conclusiones personales bien sustentadas sobre la investigación documental. “A lo que se pretende llegar es a una estudio profundo del tema”.

### **3.3 Nivel o tipo de investigación**

Los niveles de investigación que se utilizarán serán: descriptivo, asociación de variables y explicativo.

Según (Reguera, 2010, pág. 45) menciona que: “El nivel de investigación, dentro del proceso de investigación, se debe tomar la decisión del tipo de investigación que se pretenda alcanzar los niveles como lo son: descriptivo, explicativo entre otros.”

### **3.3.1. Investigación descriptiva**

De acuerdo al método al estudiar, analizar o describir la realidad en cuanto a hechos, personas, situaciones entre otras; es por ello que en el desarrollo del presente estudio se analizará el Proceso de Otorgamiento de Crédito de Consumo y la Morosidad en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa”.

Según (Seminario, 2008, pág. 7), menciona que:

La investigación descriptiva es aquella que se encarga de describir el modo Sistemático, las características de una Población, Situación o área de interés. Aquí en los datos sobre los investigadores recogen basan una hipótesis o teoría, exponencial y resumen la información de manera cuidadosa analizan meticulosamente, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

### **3.3.2. Investigación asociación de variables (correlacional)**

Según (Rodríguez, 2010, pág. 112). “La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con el autor, uno de los puntos importantes respecto de la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro”.

### **3.3.3. Investigación explicativa**

De acuerdo a (Rodríguez, 2010, pág. 85), indica que: “Es aquella que tiene relación causal; o acercarse ya que no busca no sólo para describir

un problema, pero tratando de encontrar las causas. Allí diseños experimentales y no experimentales”.

### 3.4. Población y muestra

Este es un estudio estadístico, en el cual él investigador estará interesado en la recolección o conjunto de observaciones, que se la llama población que en este caso es la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa” de la Ciudad de Ambato. Por tal motivo para el estudio planteado serán el Departamento de Cobranzas y Créditos.

#### 3.4.1. Población

Para esta investigación la población o sujeto de investigación es el Departamento de Cobranzas, Créditos y Comité de Créditos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa”.

**Tabla N° 2: Población**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>N°</b>
Departamento de Cobranzas	35
Departamento de Créditos	12
Comité de Créditos	5
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

La población según (Rodríguez, 2010, pág. 79) “Es el conjunto de mediciones que se puede efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos, desempeñando un papel fundamental en la estadística, pues define los límites de la inferencia o inducción que con ella se efectúa”.

Al definir la población se especifican ciertos factores comunes a todos los objetos sobre los que se efectúan las mediciones, sin embargo, se deja de señalar un número muy grande de factores que podrían variar entre los objetos de la población.

### 3.4.2. Muestra

Según (Rodríguez, 2010, pág. 82), menciona que:

La Muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal, refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa; es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra.

**Muestreo Estadístico.-** Según (Seminario, 2008, pág. 76), indica que es: “Todo procedimiento de selección de individuos, procedentes de una población de selección de individuos, procedentes de una población objetivo, que asegure, a todo individuo componente de dicha población, una probabilidad conocida, de ser seleccionado; esto es, de formar parte de la muestra que será sometida a estudio”.

**Muestreo Regulado.-** Como lo indica (Seminario, 2008, pág. 76), que es: “el muestreo regulado es cuando forman parte de la muestra los elementos del universo en los cuales se hace presente el problema de investigación”.

Para el desarrollo del presente problema consideraremos este método de muestreo, pues no es necesario el cálculo de una muestra en ésta investigación, debido a que la población está conformada por la totalidad del Departamento de Cobranzas y Créditos de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa”

Considerando que la población a estudiarse es relativamente pequeña y a la vez compleja la muestra será igual al conjunto de la población.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.5.1. Operacionalización de la Variable Independiente: Proceso de Otorgamiento de Créditos de Consumo

**Tabla N°3:** Operacionalización de la V.I: Proceso de Otorgamiento de Créditos de Consumo

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA DE INSTRUMENTOS
<p><b>Proceso de Otorgamiento de Créditos de Consumo:</b> Es el conjunto de operaciones que se realizan a sus clientes, con el fin de evaluarlos, donde se requiere una lista de requisitos para lograr obtener información para poder otorgar un crédito.</p>	<p>Calificación</p> <p>Financiamiento</p> <p>Recuperación</p>	<p>Análisis de solicitud</p> <p>Análisis de riesgo</p> <p>Análisis económico</p>	<p>1.- ¿El proceso de otorgamiento de crédito es el correcto?</p> <p>2.- ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la Comisión de Crédito?</p> <p>3.- ¿La entidad posee delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?</p>	<p>Encuesta dirigida al Departamento de Créditos, Cobranzas y Comité de Créditos</p>

**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

### 3.5.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Morosidad

**Tabla Nº 4:** Operacionalización de la V.D: Morosidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA DE INSTRUMENTOS
Morosidad: es el incumplimiento por parte de los clientes ante el compromiso con la entidad, sus causas principales es la mala calificación del crédito, análisis de información y una incorrecta administración	Solventes	Falta de cultura financiera	4.- ¿Se efectúa provisiones de Cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad (cuentas por cobrar), que presenta la Cooperativa?	Encuesta dirigida al Departamento de Créditos, Cobranzas y Comité de Créditos
	Insolventes	Sobreendeudamiento	5.- ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentren en morosidad? 6.- ¿El Departamento de cobranzas informa sobre los niveles de morosidad periódicamente? 7.- ¿El Departamento de cobranzas informa sobre los niveles de morosidad periódicamente?	

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

### 3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### 3.6.1. Plan de recolección de información

El plan proporcionara estrategias de recolección de acuerdo a los objetivos y las hipótesis de investigación.

Según (Galeano, pág. 37) menciona que:

El Plan de recopilación de información señala cuales son la estrategias de recolección de datos más adecuadas de acuerdo a las personas interpeladas, el grado de familiaridad con la realidad analizada, la disponibilidad de tiempo del investigador, el nivel de madurez del proceso investigativo y las condiciones del contexto que se analiza, proporcionando estrategias metodológicas requeridas por los objetivos y las hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque elegido, teniendo en cuenta lo siguiente.

- **Definición de los sujetos:** personas u objetos que se van a investigar. Los individuos a ser investigados en este proyecto es al Departamento de Cobranza de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa”

- **Selección de las técnicas empleadas en el proceso de recopilación de información.** En esta investigación la técnica que se utilizará para la recolección de información será la encuesta, con el fin de obtener información que esté relacionada con el tema.

De acuerdo lo indica (Acevedo, 2010, pág. 8), que la encuesta es: “Una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. Mediante la cual se puede conocer las opiniones, actitudes y comportamientos de los individuos”.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica elegida para herramientas de investigación.** La encuesta será aplicada en esta investigación, será diseñada por el investigador, con la ayuda de un cuestionario diseñado para este estudio.

- **Selección de recursos de apoyo (equipos).** Se debe recalcar que la consecución de este proyecto de investigación no cuenta con ningún recurso de apoyo.

- **Métodos explícitos para la recopilación de información, cómo se va a poner en práctica los instrumentos, las condiciones de tiempo y espacio, entre otros.** La recolección de información se llevará a cabo de la siguiente manera

**Tabla N° 5:** Procedimiento de recolección de Información

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicaciones</b>
¿Para qué?	Rediseñar el proceso de otorgamiento de crédito para disminuir la morosidad
¿A quién?	Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, a los Departamentos de Cobranza, Créditos y Comité de Créditos
¿Sobre qué aspectos?	Proceso de Otorgamiento de Crédito de Consumo y la Morosidad
¿Quién?	Investigadora estudiante de la Universidad Técnica de Ambato: Natalia Tusa
¿Cuándo?	Primer semestre del año 2015
¿Dónde?	En las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa
¿Qué técnica de Recolección?	Encuesta
¿Conque?	Cuestionario

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

Como lo indica (SOTO, 2009, pág. 91), que: “El método científico procedimiento seguido en la investigación para descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para desentrañar sus conexiones internas y externas, generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos, para llegar a ellos



demostrar con rigor racional y para comprobarlos en el experimento y las técnicas de su aplicación”.

### 3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### 3.7.1. Plan de procesamiento de la información

**Informes Alertivos:** Su objetivo es identificar problemas reales o potenciales para poder solucionarlos a tiempo. Según (IICA, 2009, pág. 12), “son informes de carácter esporádico o eventual y su objetivo es alertar a prevenir oportunamente a los niveles administrativos responsables de tomar decisiones relacionadas con el proyecto, que requieren su inmediata intervención”.

**Informes de progreso:** de acuerdo a (IICA, 2009, pág. 9), manifiesta que: “Presenta el análisis comparativo de los ejecutados según lo previsto, es decir, la información sobre el estado de aplicación de las metas y productos actividades relativas a las expectativas (en el POA)”.

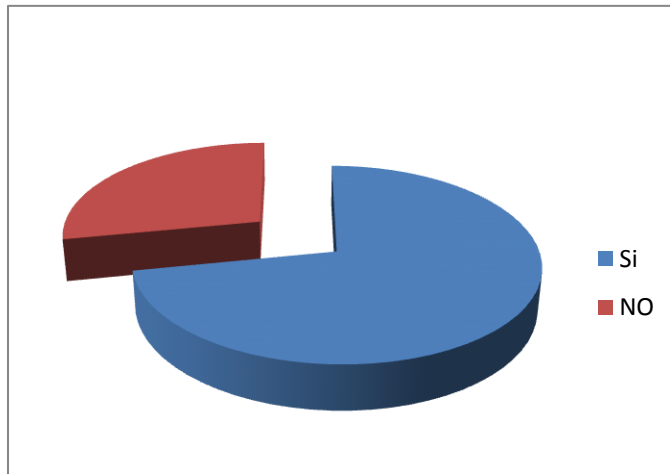
**Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis manejo de información (Informes de Logros):** según (Aumatell, 2012, pág. 101), “Los informes de logros son enviados para indicar que se han completado eventos claves, a los niveles generales que controlan esos eventos, estos informes incluyen una evaluación del logro empleando indicadores objetivos”. Estos informes están diseñados para indicar que sean completados eventos claves (que han sido seleccionados por adelantado).

**Tabla N° 6:** Cuantificación de Resultados

N°	PREGUNTAS	Si	No	TOTALES

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

- **Representaciones gráficas**



**Gráfico N° 5:** Representación Gráfica  
**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborador por:** Natalia Tusa (2015)

- **Representación Escrita:** para (Aumatell, 2012), indica que: “Cuando existen pocos valores utilizamos la Representación escrita, ya que permite que resulte más apropiada la palabra escrita como forma de escribir el comportamiento de los datos; mediante la forma escrita, se resalta la importancia de las informaciones principales”.

### 3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

**Análisis e interpretación de datos:** Esto nos permite resumir de manera más simplificada observaciones de manera más profunda y clara dando una respuesta a las preguntas de investigación.

**Interpretación de los resultados:** según (Aumatell, 2012, pág. 92), manifiesta que:

Esta interpretación incluye el análisis de los datos obtenidos a partir de las encuestas, entrevistas, reuniones informales y el estudio de los datos existentes con el objetivo de explicar a la organización qué significado tiene y recomendar las acciones pertinentes. Este proceso es básico; el análisis y

la interpretación de los resultados es tanto o más importante que los resultados obtenidos para el éxito de las recomendaciones e implementaciones posteriores.

**Comprobación de la hipótesis:** Para el estudio actual se utilizara el método del ji-cuadrado que lo menciona (Acevedo, 2010, pág. 167) que:

“En realidad la distribución ji-cuadrado es la distribución muestral de  $s^2$ , que permite para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias, siendo esperadas y observadas de acuerdo con la hipótesis nula”.

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones:** En este trabajo de investigación las conclusiones se derivan de la aplicación y el cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación y las recomendaciones se derivan de las conclusiones extraídas de la siguiente manera:

**Tabla N° 7:** Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Diagnosticar si se está aplicando correctamente el proceso de otorgamiento de crédito de consumo para el buen funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.		
Analizar cómo influyen los procesos de otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad de la de la		

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.		
Proponer una alternativa de solución para mejorar el proceso de otorgamiento de crédito de consumo y disminuir la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.		

**Fuente:** CAPÍTULO I del proyecto de investigación

**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### **4.1. Análisis de los resultados**

Ya terminadas las fases de recolección de información necesaria, para luego realizar el procesamiento de la misma, comienza uno de los procesos más importantes de la investigación donde se analiza los datos y se interpretan los resultados, mediante el método denominado investigación de campo, ya que se obtiene información primaria con la aplicación de la encuesta a los Departamentos de Cobranzas, Créditos y Comité de Créditos de la Cooperativa “Mushuc Runa”.

Se tabularán para determinar porcentajes de cada una de las preguntas y posteriormente se realizarán los gráficos, y así logrando obtener un correcto análisis de resultados.

Para ello a continuación se presentaran los resultados obtenidos en la encuesta realizada.

De acuerdo a la ficha de observación aplicada *ANEXO N° 2* se determinó que no existen controles de riesgos crediticios suficientes para el correcto proceso de otorgamiento de crédito, también las políticas de créditos no van de acuerdo al medio en que se encuentran, a pesar de existir índices de morosidad no se determinan correctamente el nivel de riesgo ya que no se las realiza periódicamente, con lo cual afectan directamente al desconocimiento de la morosidad existente incurriendo en un nivel alto de morosidad.

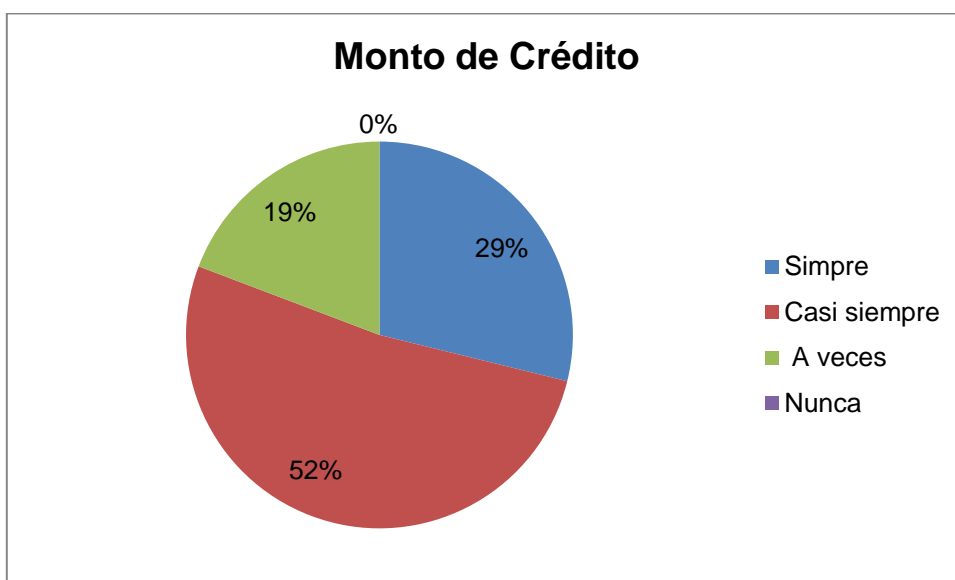
### Pregunta N°:

1.- ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la Comisión de Crédito?

**Tabla N° 8: Monto de Crédito**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	15	29%	29%
Casi siempre	27	52%	81%
A veces	10	19%	100%
Nunca	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)



**Gráfico N° 6: Monto de Crédito**

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

### Análisis e Interpretación:

El 81% de los encuestados han indicado que el monto de crédito casi siempre es analizado y aprobado por la comisión de crédito, el 29% manifiesta que siempre y el 19% indica que nunca se lo realiza.

De acuerdo al análisis realizado el comité de crédito no está analizando de manera apropiado los montos otorgados a los socios lo que influye al momento de su cancelación.

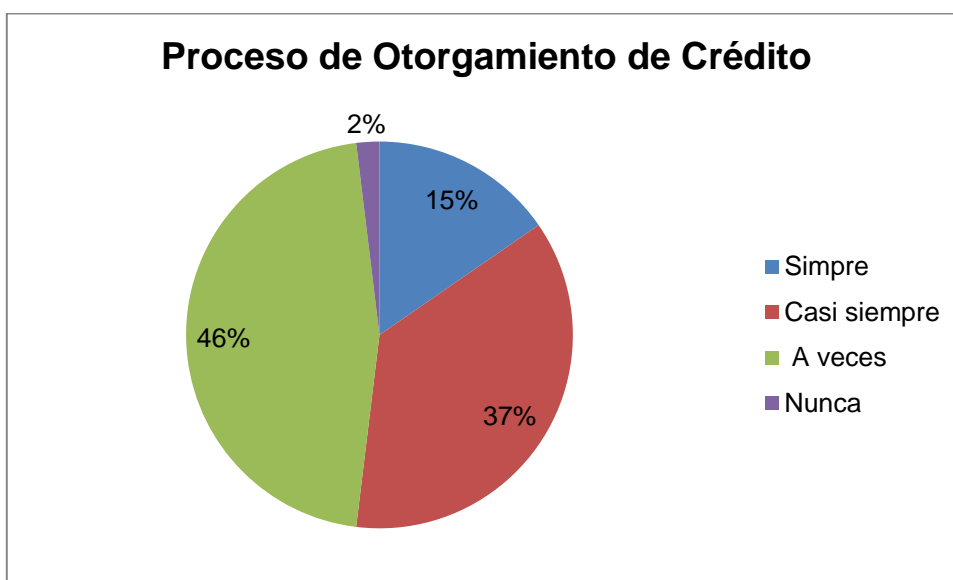
## Pregunta N°:

2.- ¿El proceso de otorgamiento de crédito es eficiente?

**Tabla N° 9:** Proceso de Otorgamiento de Crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	8	15%	15%
Casi siempre	19	37%	52%
A veces	24	46%	98%
Nunca	1	2%	100%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)



**Gráfico N° 7:** Proceso de Otorgamiento de Crédito

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

### **Análisis e Interpretación:**

Los encuestados manifiestan que el proceso de otorgamiento de crédito a veces es eficiente lo que representa el 46%, otros indican que casi siempre representado por el 37%, el 15% menciona que siempre y tan solo el 2% dicen que nunca es eficiente.

El proceso de otorgamiento de crédito no está siendo el correcto lo que provoca directamente a que exista morosidad.

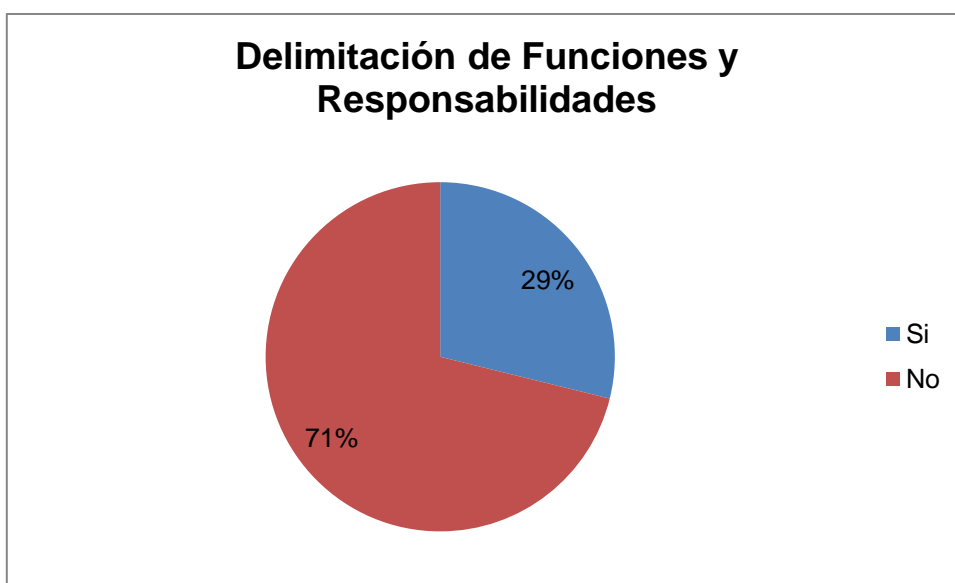
**Pregunta N°:**

3.- ¿La entidad posee delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?

**Tabla N° 10: Delimitación de Funciones y Responsabilidades**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	15	29%	29%
No	37	71%	100%
Total	52	100%	

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)



**Gráfico N° 8: Delimitación de Funciones y Responsabilidades**

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

**Análisis e Interpretación:**

El 71% de los encuestados dicen que no existen delimitación de funciones y responsabilidad, el 29% indica que si existe dichas delimitación de funciones y responsabilidades.

El no poseer delimitación de funciones y responsabilidades no permite que se lleve a cabo un adecuado proceso de otorgamiento de crédito



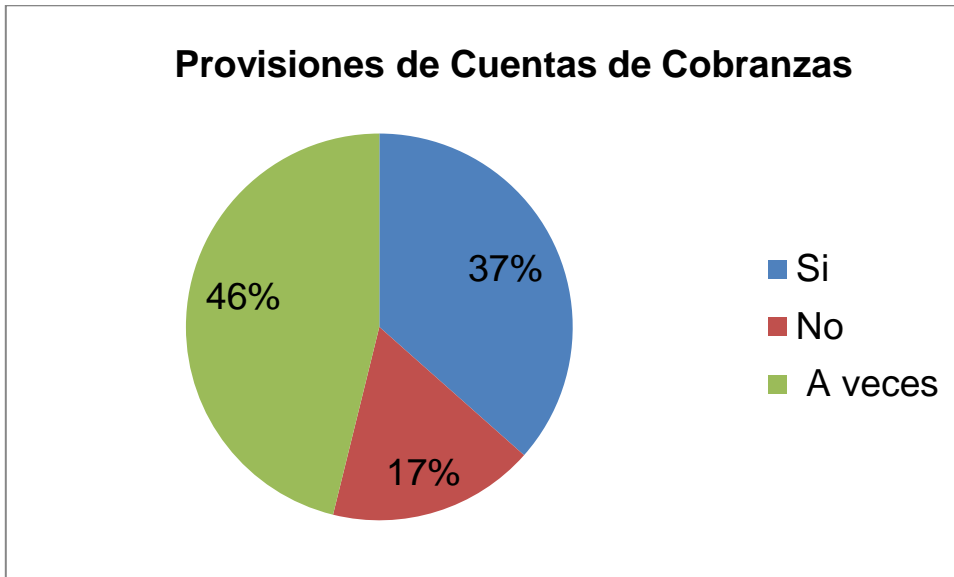
**Pregunta N°:**

4.- ¿Se efectúa provisiones de Cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad (cuentas por cobrar), que presenta la Cooperativa?

**Tabla N° 11: Provisiones de Cuentas de Cobranzas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	19	37%	37%
No	9	17%	54%
A veces	24	46%	100%
Total	52	100%	

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)



**Gráfico N° 9: Provisiones de Cuentas de Cobranzas**  
Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

**Análisis e Interpretación:**

Los encuestados indican que a veces se efectúa provisiones de cuentas de cobranza dudosa los que representan el 46%, el 37% dicen que si se provisiona y solo el 17% manifiesta que no se provisiona.

No se está realizando una acertada provisión para cuentas de cobranza dudosa por lo que la disminuye la rentabilidad de la COAC. Mushuc Runa.

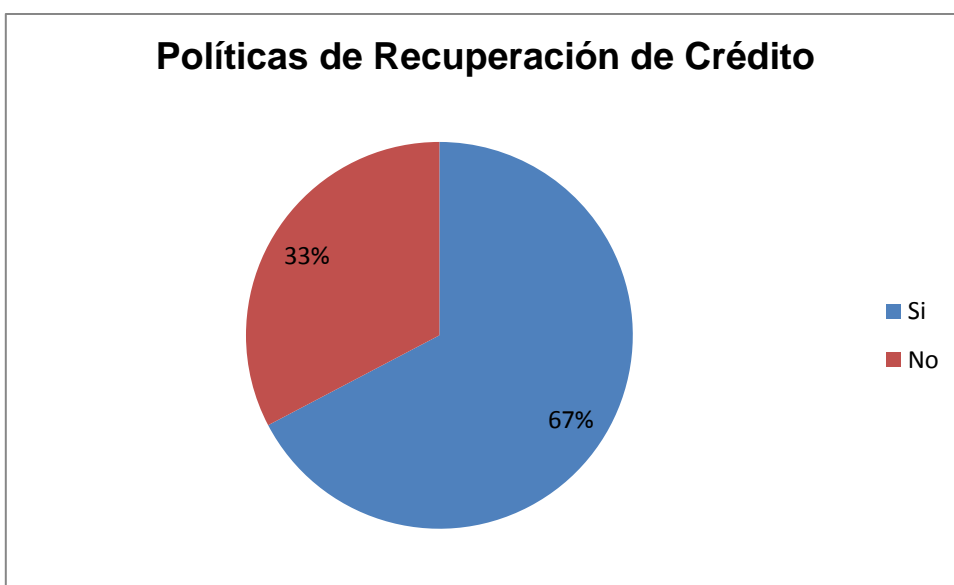
**Pregunta N°:**

5.- ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentren en morosidad?

**Tabla N° 12:** Políticas de Recuperación de Crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	35	67%	67%
No	17	33%	100%
Total	52	100%	

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)



**Gráfico N° 10:** Políticas de Recuperación de Crédito

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

**Análisis e Interpretación:**

El 67% de los encuestados ha indicado que si existe políticas para la recuperación de Crédito y el 33% manifiesta que no existe políticas para la recuperación de Crédito.

Las políticas existentes en la COAC no son las adecuadas por lo cual no se realiza la recaudación de manera apropiada.

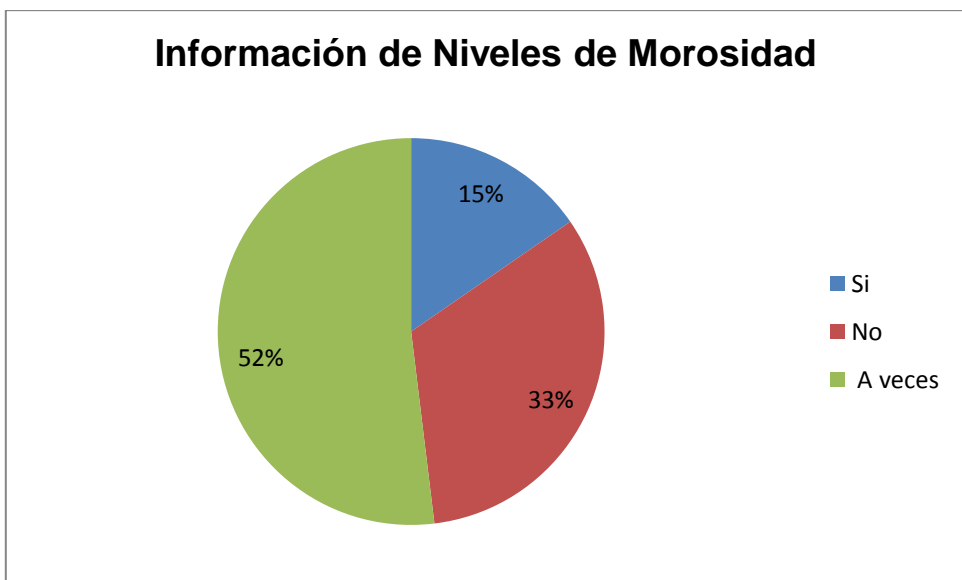
**Pregunta N°:**

6.- ¿El Departamento de cobranzas informa sobre los niveles de morosidad periódicamente?

**Tabla N° 13:** Información de Niveles de Morosidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	8	15%	15%
No	17	33%	48%
A veces	27	52%	100%
Total	52	100%	

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)



**Gráfico N° 11:** Información de Niveles de Morosidad  
Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

**Análisis e Interpretación:**

El 52% de los encuestados menciona que a veces el departamento de cobranzas informa sobre los niveles de morosidad periódicamente, el 33% dicen que no se lo hace y el 15% manifiesta que no se informa.

El no informar sobre los niveles de morosidad periódicamente no permite estar actualizado para la correcta recuperación de créditos.

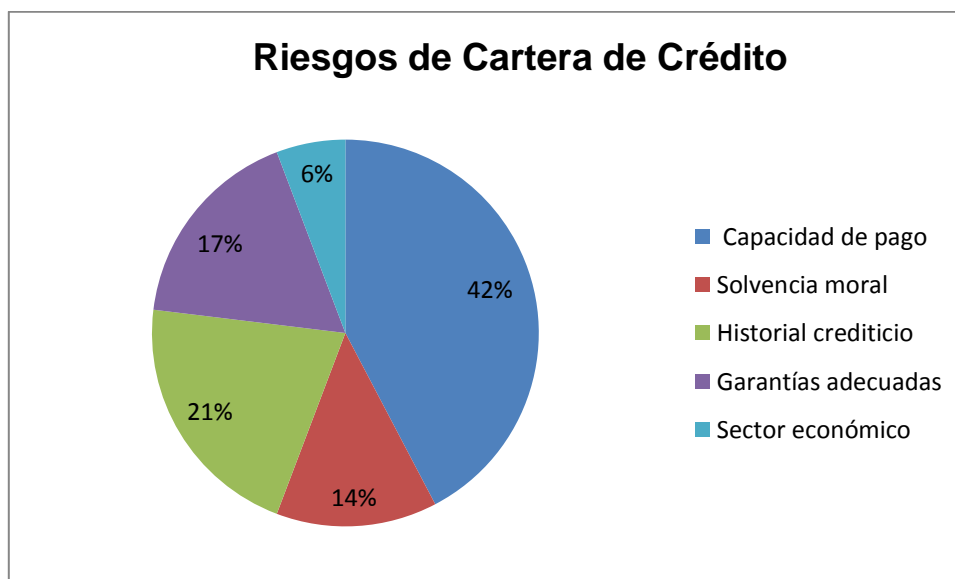
**Pregunta N°:**

7.- ¿Cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un crédito?

**Tabla N° 14:** Riesgos de Cartera de Crédito

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Capacidad de pago	22	42%	42%
Solvencia moral	7	13%	56%
Historial crediticio	11	21%	77%
Garantías adecuadas	9	17%	94%
Sector económico	3	6%	100%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)



**Gráfico N° 12:** Riesgos de Cartera de Crédito

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

**Análisis e Interpretación:**

El riesgo se lo identifica mediante la capacidad de pago según los encuestados lo indican el 42%, el 21% menciona que es por el historial crediticio, el 17% indica que es por garantías adecuadas, el 13% dice que es por la solvencia moral y el 6% indica que es por el sector económico.

Es importante determinar el riesgo de cartera de crédito para que no exista un índice alto de morosidad y la correcta recuperación de créditos.

## 4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### Comprobación de la hipótesis con Chi Cuadrado

H<sub>1</sub>: Proceso de Otorgamiento de Crédito de Consumo SI incide en la Morosidad en la COOPERATIVA DE AHORROMUSHUC RUNA

H<sub>0</sub>: Proceso de Otorgamiento de Crédito de Consumo NO incide en la Morosidad en la COOPERATIVA DE AHORROMUSHUC RUNA

### Selección del nivel de significación.

La verificación hipotética se realizará con el nivel  $\alpha = 0.05$

### Especificación Estadística

$$x^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

### Dónde

$x^2$ = Chi cuadrado

$\sum$ = Sumatoria

O= Frecuencias Observadas

E= Frecuencias Esperadas

## RECOLECCIÓN DE DATOS Y CÁLCULOS ESTADÍSTICOS

### FRECUENCIAS OBSERVADAS

**Tabla 15:** Frecuencias Observadas

ALTERNATIVAS	CATEGORÍAS		SUBTOTALES
	SI	NO	
3.- ¿La entidad posee delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?	15	37	52
5.- ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentren en morosidad?	35	17	52
<b>SUBTOTALES</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>104</b>

**Fuente:** Mushuc Runa

**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

### FRECUENCIAS ESPERADAS

**Tabla 16:** Frecuencias Esperadas

ALTERNATIVAS	CATEGORÍAS		SUBTOTALES
	Si	NO	
3.- ¿La entidad posee delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?	25	27	52
5.- ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentren en morosidad?	25	27	52
<b>SUBTOTALES</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>104</b>

**Fuente:** Mushuc Runa

**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

### Cálculo del $\chi^2$

**Tabla 17:** Tabla de Contingencia

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
15	25	-10	100	4
37	27	10	100	3
35	25	10	100	4
17	27	-10	100	3
<b>TOTAL:</b>				<b>14</b>

Fuente: Mushuc Runa  
Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

### Grados de libertad

**Tabla 18:** Grados de Libertad

gl =	F-1	C-1
gl =	(2-1)	(2-1)
gl =	1	1
gl =	1	
gl =	<b>3,841</b>	

Fuente: Mushuc Runa  
Elaborado por: Natalia Tusa (2015)

$$(gl) = (F-1) (C-1)$$

### Dónde

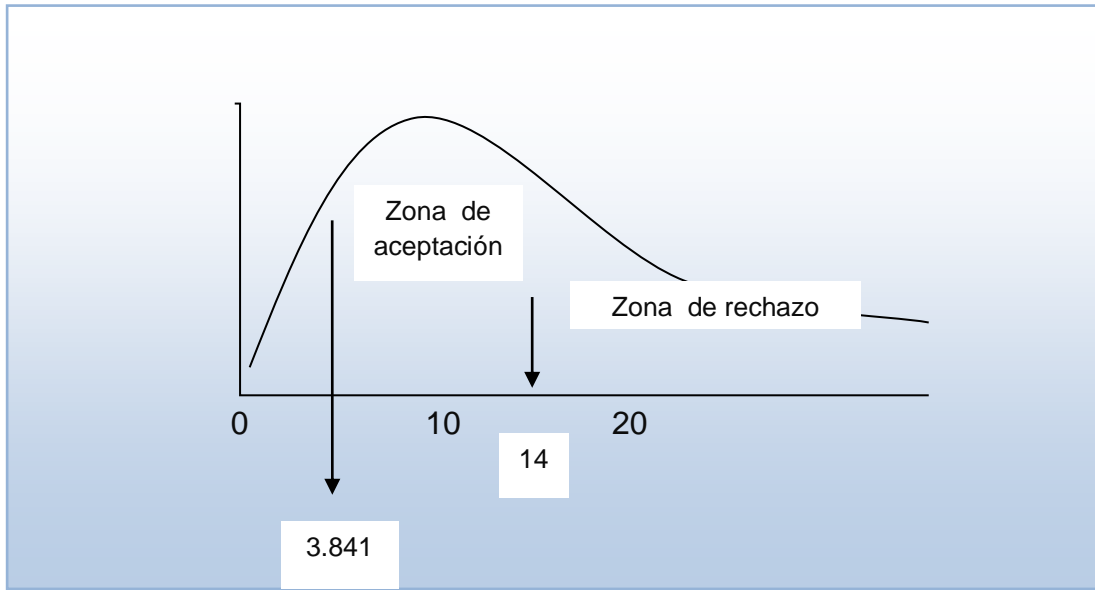
**gl** = Grados de Libertad

**C** = Columnas de la tabla

**F** = Filas de la tabla

$$14 > 3,841$$

## REPRESENTACIÓN GRÁFICA



**Gráfico N° 13:** Representación Gráfica del  $X^2$   
**Elaborado por:** Natalia Tusa (2015)

### Zona de Aceptación y Rechazo

#### Decisión Final

#### Decisión

Como el valor de  $X^2$  calculado (14) es mayor que el valor de  $X^2$  tabulado (3.841). Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador, es decir que: El Proceso de Otorgamiento de Crédito de Consumo **SI** incide en la Morosidad en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA.



## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- En relación a la incidencia del otorgamiento de crédito de consumo en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, esta repercute de manera directa ya que no se cuenta con apropiados procedimientos que permitan el correcto análisis para dar atención a las todas solicitudes receptadas.
- Por otro lado no se está aplicando correctamente el proceso de otorgamiento de crédito de consumo para los clientes, ya que la información recopilada en la institución nos demuestra que el 46% de los encuestados manifiestan la eficiencia de los mismos solo a veces.
- De la misma manera al analizar cómo influyen los procesos de otorgamiento de crédito de consumo para disminuir los niveles de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, se encontró que el Departamento de cobranzas de la institución no informa sobre los niveles de morosidad de los clientes periódicamente.
- En relación a la información recopilada y al análisis realizado sobre el otorgamiento de crédito en relación a la existencia de políticas acordes para el recaudo de los deudores, se pudo aseverar que la institución a pesar de contar con políticas, estas no son las más adecuadas por lo cual no se realiza una recaudación apropiada, incidiendo así también en la morosidad de los clientes

## Recomendaciones

- Al no realizar de manera apropiada los procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, se debería adecuar apropiadamente los procesos de otorgamientos de créditos de consumo, y de la misma manera llevarlos en documentos para mantener un mejor control.
- En relación a las exigencias y necesidades del entorno se debería reestructurar las políticas que deben estar encaminadas a mejorar los procesos de otorgamiento de crédito con el afán de disminuir la morosidad en los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”.
- De la misma manera al no contar con procesos sistematizados se debería adecuar los mismos con diagramaciones de flujo que predeterminen todas las actividades que se encaminan al otorgamiento de crédito de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”.
- Así también es de suma importancia que las diferentes áreas que componen el proceso de otorgamiento de crédito de consumo, se mantengan informadas para tener conocimiento periódicamente de los clientes que mantienen morosidad en la cooperativa.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos informativos**

**Título:**

Reestructuración de las Políticas y Procedimientos para el Otorgamiento de Créditos de Consumo, encaminados a Disminuir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

**Institución ejecutora:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

**Beneficiarios**

Cuando se ejecute esta propuesta los beneficiarios serán la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa”, los socios que solicitan créditos, y la sociedad en general.

**Ubicación**

**Provincia :** Tungurahua

**Cantón :** Ambato

**Barrio :** Centro Ambato

**Calle :** Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela.

**Tiempo estimado para la ejecución**

**Inicio:** 30 de Mayo del 2015

**Fin:** 30 de Septiembre del 2015

**Equipo técnico:**

El equipo técnico lo compone las siguientes personas:

Gerente: Abg. Luis Alfonso Chango Pacha

Tutor: Dr. Remigio Medina

Investigador: Tusa Moreta Marcia Natalia

## **6.2 Antecedentes de la Propuesta**

En la investigación elaborada por Castro Flores (2004), sobre el “Manual de procedimientos para la otorgación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.”, dice:

Cuando se concede un préstamo al asociado, las Cooperativa se convierte de hecho en socio de su cliente y se expone a los mismos riesgos de este, en la etapa de administración, la calificación y entrega de los préstamos es una actividad de importancia que la Cooperativa debe cumplir porque en ello ya implica su propio bienestar.

De la misma manera en la investigación realizada por Arteaga & Ojeda (2011), menciona que la finalidad principal del presente manual es utilizar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros, reflejando claramente los objetivos, líneas de responsabilidad y coordinación; así como las principales funciones generales y por cargo de la cooperativa, puntualizando los procedimientos adecuados y necesariamente útiles en los diferentes procesos a seguirse en cada una de las áreas, lo cual permitirá de una manera muy significativa disminuir procesos innecesarios, que coadyuvará de manera eficaz al cumplimiento de los objetivos propuestos, mejorando la calidad de gestión de la cooperativa, tanto en lo que refiere a la administración propiamente dicha, como al manejo transparente de los recursos.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir al talento humano de la Cooperativa, sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los

procedimientos administrativos, entre otros; en sí el manual tiene el propósito de constituirse en un instrumento o herramienta de consulta permanente que permita al personal de la Cooperativa, orientarse en la ejecución de su trabajo, así como del personal que a futuro puede incorporarse a prestar sus servicios en cualquiera de las áreas funcionales de esta entidad.

Promocionar y colocar el microcrédito dentro de las actividades de la microempresa, comercio y producción, a través de la evaluación y análisis financiero de los posibles clientes, proyectando la capacidad de pago, con el propósito de contribuir en la satisfacción del servicio, en concordancia a las normas, reglamentos, políticas y procedimientos vigentes en la Cooperativa.

El Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos, rige a todos los empleados, funcionarios y miembros que integran la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cariamanga” Ltda., quienes deben familiarizarse con su contenido, deberá ser de conocimiento y cumplimiento de todos.

Por otro lado se tiene según Carvajal Vizúete (2005), en su investigación realizada sobre el Manual de políticas y procedimientos para el departamento de crédito y cobranza de PRODELTA Cía. Ltda. que:

La dolarización ha obligado a las empresas nacionales a ser más eficientes, es necesario contar con un plan claro sobre los diferentes pasos a ejecutar con sus deudores, para una exitosa recuperación de cartera. Al determinar los objetivos claros y precisos y contar con políticas y procedimientos definidos, los ejecutivos de las empresas y sus colaboradores podrán tomar decisiones importantes y oportunas para reducir porcentaje de cuentas incobrables.

Todo proceso de crédito y cobranza debe seguir una secuencia lógica de acuerdo a los lineamientos establecidos, asignar funciones específicas y determinar responsabilidades para asegurar el otorgamiento de créditos y la recuperación de los mismos, la liberabilidad en la concesión de créditos, por falta de política y

procedimientos definidos ha incrementado el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos.

Después de realizar esta investigación argumenta:

- No existen políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la cooperativa.
- Existe libertad para conceder créditos incumpléndose con los niveles de autorización, ocasionando un mal manejo de los recursos de la Cooperativa.
- Existe un control minucioso en cuanto a la cancelación de los créditos por parte de los socios.
- Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito y el sobrepasarse de los límites de autorización para créditos, ha aumentado la morosidad en la cooperativas por incumplimiento en los pagos de los socios.

### **6.3 Justificación**

En este tiempo las Cooperativas de ahorro juega un papel importante dentro de la sociedad, por lo cual es de vital importancia saber manejar todos los recursos con los que cuenta la institución, para otorgar créditos oportunos y que no brinden liquidez a la institución con el incremento en morosidad de los clientes. Por tal razón esta propuesta está enfocada a ayudar y mejorar la concesión de créditos, la misma que una vez que se ejecute y siguiendo todos los pasos que se debe realizar, se evitara irregularidades en esta aérea y por ende la rentabilidad será la esperada por los directivos de la cooperativa.

El presente trabajo al detallar políticas y procedimientos para sistematizar el proceso del otorgamiento de créditos de consumo, se encamina al a minimizar el

nivel de morosidad que se encuentra presente en los socios de la institución, permitiendo de esta manera al área de Crédito y Cobranza mitigar errores en el proceso y potenciar sus capacidades de trabajo.

Las políticas y procedimientos para la concesión de créditos de consumo, se vuelve relevante para los directivos y para quien está a cargo del área del otorgamiento de crédito para realizar una correcta adjudicación de los mismos, satisfaciendo así la gran demanda de créditos que existe en el entorno.

Con la aplicación de la presente propuesta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato, se beneficiará tanto la cooperativa, directivos, y socios, los clientes estarán satisfechos con la agilidad de los trámites para la obtención de los créditos, optimizando tiempos y recursos para brindar calidad en el servicio hacia la ciudadanía.

En este sentido al ser aplicada la propuesta permitirá el buen manejo de los recursos provenientes de fuentes externas para la concesión de créditos, ya que se contará con una estandarización de procesos para el mencionado otorgamiento de crédito, brindando mayor agilidad en atención al cliente y al mismo tiempo mayor rentabilidad a la Institución en estudio.

## **6.4 Objetivos**

### **Objetivo General**

Reestructurar las Políticas y Procedimientos para el Otorgamiento de Créditos de Consumo, encaminados a Disminuir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

## **Objetivos Específicos**

- Readecuar las políticas de otorgamiento de crédito de consumo para disminuir el nivel de morosidad de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.
- Redefinir los procedimientos a seguir por parte del personal encargado del otorgamiento de créditos de consumo para generar una mayor valoración y conocimiento de la capacidad de pago de los clientes evitando así el retraso en los pagos hacia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.
- Rediseñar los diagramas de flujo que evidencien los cambios en los procedimientos para el otorgamiento de créditos de consumo, en relación a las necesidades del entorno actual, para optimizar los recursos con los que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.

## **6.5 Análisis de factibilidad**

### **Económico - financiero**

En relación a la factibilidad Económica- Financiera a través de las políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos de consumo, permitirá realizar un análisis correcto de los créditos solicitados y mejorar las operaciones crediticias, de la misma manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, cuenta con fondos suficientes para la concesión de créditos y aplicación de las políticas y procedimientos, los cuales servirán como instrumento de trabajo que permita reducir la morosidad existente.



## **Legal**

Mediante los estatutos y los reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa permitirá ejecutar estas políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos de consumo, mejorando así los procesos en los que incurren los colaboradores en esta área de trabajo.

## **Tecnológico**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, cuenta con todos los equipos de cómputos actualizados para proporcionar un reporte de los créditos concedidos por la entidad, permitiendo así realizar un control prolijo sobre todos estos créditos que fueron autorizados y puestos en marcha, mejorando así el uso de las políticas y procedimientos para minimizar la morosidad en los clientes.

## **Socio – Cultural**

Los empleados, directivos y socios demandan por cada parte mejores servicios y productos financieros para lo cual el contar con un documento que mejore servicios permitirá generar un ambiente acogedor por ambas partes al verse beneficiados todos estos actores que se rodean en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

## **6.6 Fundamentación**

### **Principales elementos de la reforma de mecanismos de políticas de crédito.**

Por mencionar los principales elementos para la reestructuración de políticas en la empresa se puede expresar lo siguiente, según (Arteaga & Ojeda , 2011):

### **Modernizar la condicionalidad.**

El objetivo es garantizar que las condiciones vinculadas con los desembolsos de préstamos se centren en objetivos específicos y se adapten de manera adecuada a las diversas políticas y fundamentos económicos de los países. Esta modernización se logrará basándose en mayor medida en unos criterios de calificación predeterminados (condicionalidad ex-ante) y no en la condicionalidad tradicional (ex-post). Además, a partir de ahora el seguimiento de las reformas estructurales se llevará a cabo en el marco de los exámenes de los programas y no se basará en el uso de los criterios de ejecución estructural, que se eliminarán de todos los acuerdos de las entidades, incluidos los que se aplican a los países de bajo ingreso.

### **Línea de Crédito Flexible (LCF).**

Se establecerá una nueva línea de crédito para proporcionar financiamiento a gran escala y de acceso inmediato a los países con fundamentos económicos y políticas muy sólidos. Dado que el acceso a la LCF está limitado a aquellos países que cumplen estrictos criterios de calificación, los giros sobre esta línea de crédito no están sujetos al cumplimiento de objetivos de política acordados con el país. La flexibilidad incorporada en el diseño de la LCF está relacionada con su acceso sin límite fijo, sus plazos de reembolso largos (entre 3¼ a 5 años), el hecho de ser renovable de manera irrestricta y su doble uso para necesidades de balanza de pagos efectivas y contingentes (de carácter precautorio).

### **Fortalecimiento de los acuerdos stand-by.**

Las reformas también proporcionan flexibilidad en la concesión de préstamos a los países que no reúnen los requisitos necesarios para acceder a la LCF y necesitan un mecanismo de seguro similar. Estos

países pueden utilizar los acuerdos stand-by de carácter precautorio y de alto acceso como instrumento de crédito disponible regularmente. Como la LCF, estos acuerdos tienen en cuenta las circunstancias específicas de cada país y permiten que el acceso se concentre al principio del acuerdo en función de la solidez de las políticas aplicadas por el país y el entorno externo.

Duplicación de los límites de acceso al financiamiento. Se duplican los límites de acceso normales de los países.

### **Simplificar las estructuras de costos y vencimientos.**

A fin de crear los incentivos adecuados en lo que respecta a la obtención de préstamos de las entidades financieras, también se modifican las estructuras de costos y vencimientos del financiamiento de las entidades.

### **Simplificar el abanico de servicios financieros.**

En el marco de las reformas, se eliminarán algunos servicios que se han utilizado con muy poca frecuencia, como por ejemplo, el Servicio de Complementación de Reservas, el Servicio de Financiamiento Compensatorio y el Servicio de Liquidez a Corto Plazo, cuyas principales características están incluidas en la nueva LCF.

### **Reforma de los servicios para los países de bajo ingreso.**

Se debe rediseñar los servicios financieros para los países de bajo ingreso con el fin de fortalecer la capacidad de las entidades financieras de proporcionar financiamiento de emergencia, a corto plazo y en condiciones concesionarias. Además, el objetivo es por lo menos duplicar su capacidad para otorgar préstamos en condiciones concesionarias a los países de bajo ingreso.

## **Las políticas y la reestructuración.**

Generalmente, las políticas de reestructuración de las empresas dirigidas por el gobierno que han tenido éxito siguen una misma secuencia: en primer lugar, el gobierno formula políticas macroeconómicas y jurídicas que sienten las bases de una reestructuración exitosa. Después, como parte de la reestructuración financiera, se comienzan a establecer los incentivos apropiados para que los bancos también desempeñen una función en la reestructuración y faciliten el flujo del crédito. Es solo entonces que realmente puede comenzar la reestructuración de las empresas, empezando con una separación de las empresas viables de las no viables mediante la reestructuración de las primeras y la liquidación de las segundas. Las herramientas principales de reestructuración de empresas que utiliza el gobierno son la mediación, los planes de incentivos, la recapitalización bancaria, las compañías de gestión de activos y la designación de directores para que conduzcan la reestructuración. Una vez logradas las metas, el gobierno debe reducir su intervención de respaldo a la reestructuración, (Maldonado E., 2006).

## **Agrupación de reestructuración de políticas.**

### **1. Reestructuraciones operativas. Con el propósito de:**

- Adaptar la estructura de costes fijos.
- Externalizar áreas de actividad, es decir, podemos externalizar el mantenimiento y soporte informático de nuestra compañía sin necesidad de tener un equipo propio, o incluso, por ejemplo, podemos externalizar la gestión del almacén.
- Reubicar nuestras instalaciones
- Adaptar nuestra plantilla a las necesidades de producción.
- Implementar nuevas tecnologías en los procesos de negocio

## **2. Reestructuraciones financieras. Con el propósito de:**

- Buscar fuentes de financiación alternativas.
- Renegociar condiciones con bancos
- Establecer políticas de financiación distinguiendo entre el corto y el largo plazo.
- Redefinir la estructura idónea entre fuentes de financiación propia y ajena,

### **Políticas y procedimientos para la reestructuración.**

En la implantación de Políticas y Procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un área administrativa. En él se encuentra registrada y transmitida la información básica que facilita las labores, la evaluación interna y su vigilancia, la conciencia en los empleos y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

La importancia de Políticas y Procedimientos se remite a las siguientes acciones:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un área.
- Para informar y controlar el cumplimiento del trabajo diario y evitar su alteración arbitraria.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades, (Castro Flores, 2004).

## **Políticas y procedimientos**

Para la Universidad La Salle (2010), la implantación de Políticas y Procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un área administrativa. En él se encuentra registrada y transmitida la información básica que facilita las labores, la evaluación interna y su vigilancia, la conciencia en los empleos y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

La importancia de Políticas y Procedimientos se remite a las siguientes acciones:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un área.
- Para informar y controlar el cumplimiento del trabajo diario y evitar su alteración arbitraria.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.

### **Políticas.**

De la misma manera se tiene que para Carrasco (2012), en el campo organizacional, la política es un proceso por el cual se definen las “vías” para hacer operativas las estrategias trazadas. Proporciona la orientación concreta para que quienes forman parte de la organización, cumplan así con la Misión Institucional. Éstas no pueden ser independientes de los objetivos y metas institucionales y departamentales.

La relación entre POLÍTICA y DESEMPEÑO INDIVIDUAL estará motivada por el grado de comprensión que el funcionario tenga del cómo y porqué de la política

organizacional. Ésta debe ser clara, conocida y aceptada. Por ello, para fijar las políticas departamentales, su formulación no será decisión tan solo de los niveles jerárquicos superiores, sino consistir en un trabajo conjunto que parta desde el análisis de los procedimientos operativos, tareas y actividades, que considere la normativa vigente interna y externa, estadísticas y experiencias dentro de la organización. La definición de las políticas es de suma importancia para el desenvolvimiento de los miembros de una organización en sus funciones; motivan y respaldan sus acciones.

## **Procesos**

De la misma manera la teoría sobre procesos brinda una amplia variedad de conceptos sobre el Manual de Procedimientos; sin embargo todos ellos aportan con la característica principal en sus descripciones: El establecimiento del marco de actuación.

Consolidando entonces, se puede decir que, el Manual de Procedimientos no es más que un instrumento escrito interno que contiene una descripción precisa de qué actividades deben realizarse dentro de una organización, departamento o área, y cómo y por quién serán desarrolladas.

A breves rasgos, se puede entender de mejor manera la importancia del Manual, bajo las siguientes premisas:

- Es un instrumento de apoyo administrativo que agrupa procedimientos específicos con un objetivo común.
- Cumple con una función específica y es dinámico en el tiempo
- Contiene una descripción detallada de cómo deben desarrollarse las actividades
- Señala los responsables de cada actividad desarrollada
- El Manual es la base para la implementación de un sistema de “Gestión por Procesos”.

- Facilita las labores de Auditoria y demás controles internos
- Evita la duplicidad de actividades y regula a su vez la carga laboral
- Incrementa la seguridad de acción de los responsables al existir un documento formal que les indica el camino a seguir
- Evita la imposición de acciones arbitrarias
- Permite medir la gestión a través de tiempos, cumplimiento de actividades, etc.
- Facilitan la inducción del puesto así como el adiestramiento al personal
- Ayuda a la coordinación de actividades y evita la duplicidad de ellas. (Carrasco, 2012).

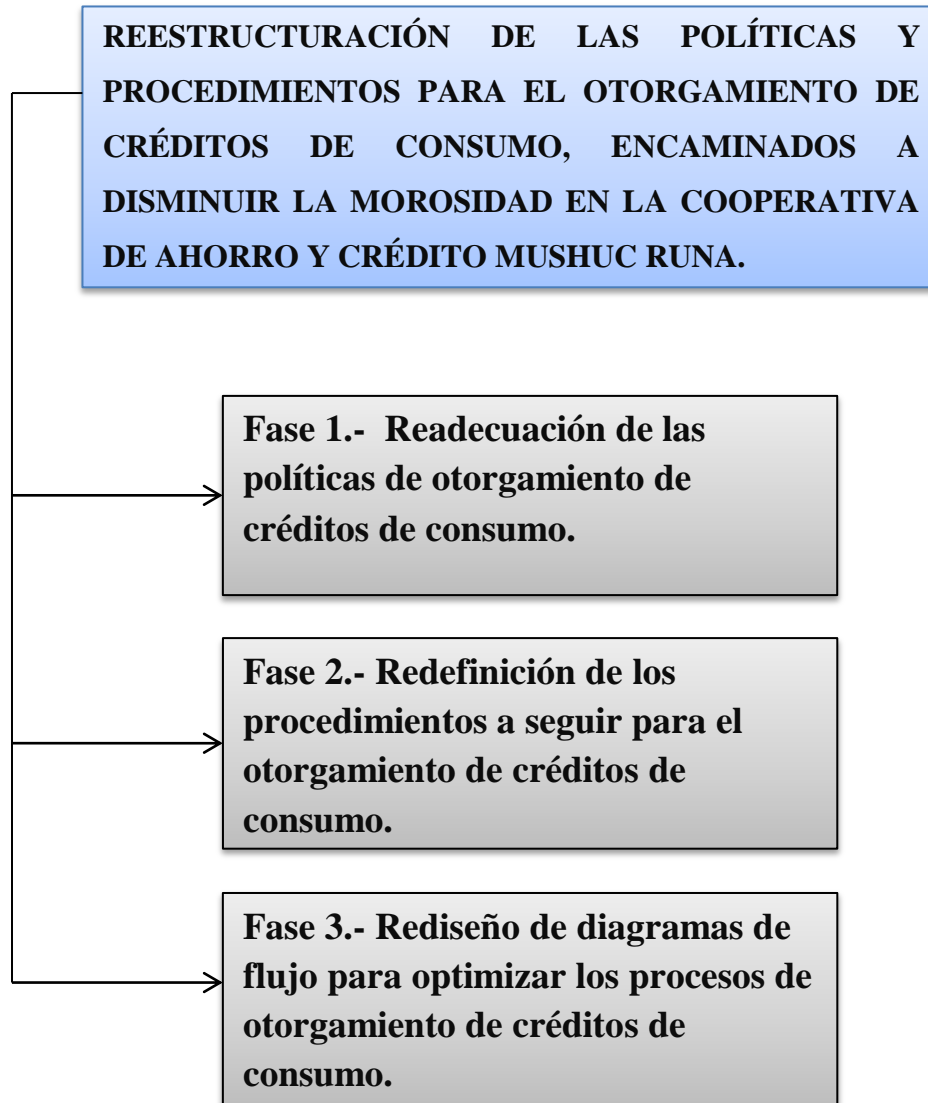
### **Objetivos en la determinación de procedimientos.**

En relación a los objetivos Carrasco (2012), como parte integrante del Manual se mencionarán los objetivos específicos para el procedimiento de Recuperación de Cartera; no obstante merece la pena mencionar qué pretende, de manera general, este útil instrumento comúnmente utilizado en las organizaciones

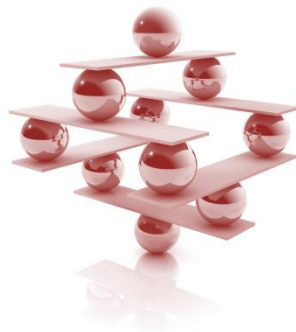
- Determinar las actividades y tareas que se deben realizar dentro de una organización, departamento o área, para la consecución de los objetivos
- Brindar información que sirva como base para la evaluación de un sistema
- Mejorar la productividad laboral a través del análisis de cómo se realizan las operaciones en cuestión de tiempos, actividades y responsabilidades
- Contar con una guía para la inducción y capacitación permanente
- Evaluar la efectividad de un empleado dentro de la organización
- Establecer responsables dentro de cada proceso, fortaleciendo de manera sana las jerarquías laborales
- Mejorar los sistemas de control interno
- Definir de mejor manera los perfiles para cada cargo dentro de empresa, así como necesidades en torno al capital humano como capacitación y desarrollo de competencias.



## 6.7 Metodología



# **FASE 1.- READECUACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO.**



**Políticas para el otorgamiento de créditos de consumo.**

<b>POLÍTICAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO.</b>	
<b>POLÍTICAS ANTERIORES</b>	<b>POLÍTICAS PROPUESTAS</b>
<b>CRÉDITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, las operaciones en relación de otorgamiento de crédito de consumo, no se informará al cliente las decisiones que se tomen durante el proceso del análisis de crédito, solo se dará a conocer si fue acreedor del crédito o no.</li> <li>• Cuando el monto de crédito exceda los límites a los que estipula la institución, los clientes deberán hacer solicitudes para optar por la posibilidad de que se califique el crédito mediante consejo administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La principal política general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato, será procurar que las operaciones de otorgamiento de crédito de consumo se realicen conforme al conocimiento completo del cliente, en relación a fuentes de pago, respaldos o garantías, conocimiento de riesgos y cumplimiento y límite de plazos de créditos.</li> <li>✓ En relación a los límites de crédito, estos serán afirmados por medio escrito, mediante el consejo Administrativo de la institución, el cliente no se</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe de crédito será el responsable de socializar a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, en relación al cumplimiento de los límites de crédito de consumo.</li>   <li>• Para la designación del límite de crédito, se realizará una evaluación de rutina a las condiciones socioeconómicas en las que se vincula el cliente, sin dejar por alto aspectos relevantes de la persona.</li>   <li>• Para el otorgamiento de créditos de consumo se lo realizará de la siguiente manera:</li>   <li>❖ En créditos desde \$ 150 hasta \$ 3.000 los responsables del crédito serán: Jefe de Crédito.</li> </ul>	<p>preocupará por ningún trámite para acceder a nuevas revisiones en el otorgamiento de su crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para mayor compromiso en los límites de crédito, el Gerente General conjuntamente con el Jefe de crédito y Cobranza serán los encargados y responsables de socializar a todos los miembros de Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa en cuanto al cumplimiento prolijo de los límites de crédito que se encontraran vigentes para su realización.</li>   <li>✓ Para la designación del límite de crédito, dependerá de un estudio minucioso en relación a las condiciones socioeconómicas en las que se vincula el cliente, sin dejar por alto aspectos relevantes de la persona.</li>   <li>✓ Para el otorgamiento de créditos de consumo se debe tener a consideración quienes serán los</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En créditos desde \$ 3.001 hasta \$ 10.000 los responsables del crédito serán: el analista de crédito, Jefe de Crédito.</li> <li>❖ En créditos desde \$ 10.001 hasta \$ 20.000 los responsables del crédito serán: el analista de crédito, Jefe de Crédito, Gerente de Agencia.</li> <li>❖ En créditos desde \$ 20.001 hasta \$ 70.000 los responsables del crédito serán: el analista de crédito, Jefe de Crédito, Gerente de Agencia, Gerente General.</li> <li>❖ En créditos desde \$ 70.001 a más los responsables del crédito serán: el analista de crédito, Jefe de Crédito, Gerente de Agencia, Gerente General y Comité de créditos del consejo.</li> </ul>	<p>responsables para mencionado otorgamiento, por lo cual se propone un rango con sus responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ En créditos desde \$ 100 hasta \$ 1.000 los responsables del crédito serán: el analista de crédito y Jefe de Crédito.</li> <li>❖ En créditos desde \$ 1.001 hasta \$ 5.000 los responsables del crédito serán: el analista de crédito, Jefe de Crédito y Gerente de Agencia.</li> <li>❖ En créditos desde \$ 5.001 hasta \$ 10.000 los responsables del crédito serán: el analista de crédito, Jefe de Crédito, Gerente de Agencia y Gerente General.</li> <li>❖ En créditos desde \$ 10.001 hasta \$ 50.000 los responsables del crédito serán: el analista de crédito, Jefe de Crédito, Gerente de Agencia, Gerente General.</li> <li>❖ En créditos desde \$ 50.001 a más los responsables</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los créditos de consumo que otorgue la cooperativa menor a \$ 3.000 no necesitarán inspección técnica; por otro lado los créditos mayores a \$ 3.001, si necesitarán de inspección previa para acceder al crédito.</li> <li>• Si los créditos superan el cupo al cual se asignaron, deberán ser tratados solo con el nivel jerárquico superior que le precede.</li> <li>• Si algún nivel jerárquico tiene algún lazo de consanguinidad hasta el segundo nivel no podrá formar parte de la junta responsable del otorgamiento de créditos de consumo.</li> <li>• El oficial de crédito deberá determinar la naturaleza de crédito y no podrá recomendar la aprobación del mismo, el cliente deberá esperar hasta una nueva confirmación.</li> </ul>	<p>del crédito serán: el analista de crédito, Jefe de Crédito, Gerente de Agencia, Gerente General y Comité de créditos del consejo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Todos los créditos de consumo que otorgue la cooperativa menor a \$ 1.000 no necesitarán inspección técnica; por otro lado los créditos mayores a \$ 1.001, si necesitarán de inspección previa para acceder al crédito.</li> <li>✓ En relación a los créditos que superen el cupo al cual se asignaron anteriormente, deberán ser comunicados a los niveles jerárquicos superiores para ser reestablecidos.</li> <li>✓ Si algún nivel jerárquico tiene algún lazo de consanguinidad hasta el tercer nivel no podrá formar parte de la junta responsable del otorgamiento de créditos de consumo.</li> <li>✓ El oficial de crédito deberá determinar de manera</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• El oficial de crédito deberá informar entregando un volante con información de créditos de consumo, del mismo modo atender cualquier requerimiento que así lo amerite.</li> </ul>	<p>concisa la naturaleza de crédito y recomendar oportunamente la aprobación del mismo para que el socio continúe con los trámites respectivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El oficial de crédito deberá informar de manera detallada y prolija todos los beneficios en los que incurren los socios al acceder a los créditos de consumo, del mismo modo dar a conocer las bondades del pronto pago a los mismos.</li> </ul>
<b>ASESORES Y CLIENTES</b>	<b>ASESORES Y CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier transacción u otorgamiento de crédito no requerirá más que el aval del gerente para que pueda ser efectivizado.</li> <li>• Todo cliente deberá presentar una solicitud firmada , sin importar que estén en ese momento demás requerimientos, los mismos podrán ser asignados en el transcurso de los papeleos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cualquier transacción u otorgamiento de crédito llevará el aval del Asesor Jurídico, en este sentido puede ser en solicitudes de crédito, validez de documentos y demás requerimientos que ameriten la intervención del mencionado asesor.</li> <li>✓ Todo cliente deberá presentar una solicitud firmada con todos los requerimientos que estipula la empresa, para lo cual deberá brindar toda información necesaria el oficial de crédito.</li> </ul>

GARANTÍAS.	GARANTÍAS.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al tratarse de créditos que contengan una garantía individual, de manera principal se deberán revisar solo el patrimonio con el que cuenta, demás revisiones serán rutinarias.</li> <li>• Al respaldar una garantía, en el caso que no existan las firmas se podrá realizar una prórroga en tiempo para poder concretar el financiamiento.</li> <li>• Cuando se deje como garantía bienes de activo fijo, por parte de la persona que requiere el crédito, simplemente el oficial de crédito será la persona verificar toda la información proporcionada por la persona que requiere el otorgamiento de crédito de consumo sea real.</li> <li>• Al tratarse de una garantía hipotecaria, la cooperativa deberá recurrir a la contratación de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al tratarse de créditos que contengan una garantía individual, se basarán en el patrimonio, solvencia financiera o por puesto de trabajo al que se encuentra sujeto el socio de la cooperativa.</li> <li>✓ Al respaldar una garantía, para que esta sea constituida deberá contar con la firma en la documentación pertinente para continuar con mencionado trámite; en este sentido se deberá contar con una firma que respalde el titular, conyugue, conviviente o garante.</li> <li>✓ Cuando se deje como garantía bienes de activo fijo, por parte de la persona que requiere el crédito, el oficial de crédito será la persona que se encargará de verificar toda la información y de manera obligatoria el inspector, proporcionado por la persona que requiere el otorgamiento de crédito de consumo será mas efectiva.</li> </ul>



<p>servicios de un evaluador técnico especialista, que no tenga ningún nexo o lazo con la persona que requiere el crédito.</p>	<p>✓ Al tratarse de una garantía hipotecaria, la cooperativa deberá informar con anticipación al vencimiento de la fecha de pago para que no se vea afectada por recurrir a la contratación de los servicios de un evaluador técnico especialista.</p>
<p><b>COBRANZA</b></p>	<p><b>COBRANZA</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se esperará dos días después del vencimiento de la letra para comenzar a buscar al cliente para que pueda cancelar el saldo pendiente.</li> <li>• Los clientes serán registrados en el control de cumplimiento oportuno de pagos de la cooperativa, para que sean considerados con mayor opción para otro crédito.</li> <li>• Una vez que los deudores no hayan pagado a tiempo sus deudas pasado la una semana se enviará una notificación a los garantes y a los principales de la deuda.</li> <li>• En el caso que el pago al crédito no se haya efectivizado en un lapso hasta los 90 días de su</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se deberá realizar llamadas telefónicas a los clientes, en forma previa a el plazo para culminar el pago de la letra de pago.</li> <li>✓ Se otorgará un descuento a los clientes por el pago anticipado de sus letras, por lo cual es de gran importancia que los clientes conozcan esto.</li> <li>✓ Una vez que los deudores no hayan pagado a tiempo sus deudas pasado los 3 días se enviará una notificación a los garantes y a los principales de la deuda.</li> <li>✓ En el caso que el pago al crédito no se haya efectivizado en un lapso hasta los 60 días de su</li> </ul>

<p>plazo, se envía a cobranza extrajudicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De la misma forma al suceder lo anterior pero con un vencimiento mayor a los 90 días, se tomarán de manera formal el cobro mediante el garante de manera extrajudicial.</li> <li>• El oficial de crédito será el encargado de mantener un control permanente de los vencimientos de las diferentes operaciones que se han vencido y que son relativas a los socios.</li> </ul>	<p>plazo, se envía a cobranza extrajudicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ De la misma forma al suceder lo anterior pero con un vencimiento mayor a los 60 días, se tomarán de manera formal el cobro mediante el garante de manera extrajudicial.</li> <li>✓ El oficial de crédito y jefe de crédito serán los encargados de mantener un control permanente de los vencimientos de las diferentes operaciones que se han vencido y que son relativas a los socios.</li> </ul>
<b>DESEMBOLSO</b>	<b>DESEMBOLSO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los créditos de consumo deberán ser tratados hasta el nivel Gerencial de la institución.</li> <li>• El Jefe de crédito llevará un control de las operaciones crediticias de la cooperativa.</li> <li>• En relación a los créditos que fueron aprobados serán registrados en un lapso de hasta 48 horas para formalizar el trámite respectivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los créditos de consumo que otorga la cooperativa se deben otorgarse de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentos y regulaciones permanentes, del mismo modo deberán ser tratados en los consejos de administración, diferentes comisiones de crédito y con el gerente general.</li> <li>✓ Al ser realizable toda operación de crédito por parte de la empresa, esta deberá ser registrada</li> </ul>

	<p>contablemente, y al mismo tiempo deberá verificarse si los niveles de crédito de la institución son los aceptables.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ En relación a los créditos que fueron aprobados serán registrados en un lapso de 24 horas para formalizar el trámite respectivo.</li></ul>
--	---

# **FASE 2.- REDEFINICIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO.**



PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO	
PROCEDIMIENTO ANTERIOR	PROCEDIMIENTO PROPUESTO
<b>CONTACTO CON EL CLIENTE</b>	<b>CONTACTO CON EL CLIENTE</b>
<p><b>Documentación</b></p> <p><b>Responsable Principal:</b> Auxiliar de créditos</p> <p><b>Responsable Secundario:</b> Gerente de Sucursal</p> <p><b>Socio solicitante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los formatos de crédito se entregará solo de manera impresa en la cooperativa, en caso de dudas debe acercarse a información.</li> </ul> <p><b>Auxiliar de créditos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionará información da sobre los créditos de consumo, sus condiciones en relación a su actividad económica, forma de pago y de más preguntas que realice el cliente.</li> <li>• Dar a conocer los solicitantes o socio el tipo</li> </ul>	<p><b>Documentación</b></p> <p><b>Responsable Principal:</b> Auxiliar de créditos</p> <p><b>Responsable Secundario:</b> Gerente de Sucursal</p> <p><b>Socio solicitante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El socio solicitante debe presentar al área de Créditos y solicitar información de los créditos de consumo que ofrece la Cooperativa, en caso de ser nuevo la institución abrirá automáticamente una Libreta de Ahorro</li> <li>✓ Todos los formatos del créditos serán enviados a correo de cliente e impresos para mayor facilidad de solicitud de crédito, llena la solicitud y presenta documentos requeridos.</li> </ul> <p><b>Auxiliar de créditos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El auxiliar de créditos atenderá a todos los clientes</li> </ul>

de garantías a las que debe incurrir con la información necesaria del o los garantes.

Entregar a los solicitantes los formatos de solicitud de crédito y demás requisitos:

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Carta de pago de luz, agua o teléfono de los últimos tres meses como máximo.
- Copia de escritura de terreno en caso de garantía
- Una foto tamaño carnet
- Copia de libreta de ahorros.

que deseen un crédito, proporcionando información detallada sobre los créditos de consumo que ofrece la cooperativa, sus condiciones en relación a su actividad económica, forma de pago y de la misma manera debe establecer las capacidades de pago y endeudamiento.

- ✓ Debe seguir a la realización de las negociaciones necesarias para que se otorgue el crédito, obteniendo información para el llenado de la solicitud y determinación de potenciales condiciones de otorgamiento de crédito, de la misma manera debe indicar al solicitante información de fecha exacta en donde se informará los resultados de las resoluciones que señalen plazos, montos, intereses y demás.
- ✓ Dar a conocer los solicitantes o socio el tipo de garantías a las que debe incurrir con la información necesaria del o los garantes.

	<p>Entregar a los solicitantes los formatos de solicitud de crédito y demás requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Copia de cédula y papeleta de votación.</li> <li>✓ Carta de pago de luz, agua o teléfono de los últimos tres meses como máximo.</li> <li>✓ Copia de escritura de terreno en caso de garantía</li> <li>✓ Una foto tamaño carnet</li> <li>✓ Copia de libreta de ahorros.</li> </ul> <p>El oficial de crédito realiza entrevista con el solicitante para verificar la información que ha recopilado del mismo, y generar mayor acercamiento a la persona que será responsable directo del crédito.</p>
<b>ANÁLISIS DE LA SOLICITUD.</b>	<b>ANÁLISIS DE LA SOLICITUD.</b>
<p><b>Responsable Principal:</b> Analista de crédito  <b>Responsable Secundario:</b> Gerente de Agencia.  <b>Atribuciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe evaluar varios indicadores como:</li> <li>• Estabilidad laboral.</li> </ul>	<p><b>Responsable Principal:</b> Analista de crédito  <b>Responsable Secundario:</b> Gerente de Agencia.  <b>Atribuciones</b></p> <p><b>Esta será la actividad más completa para otorgar bien</b></p>

- Experiencia crediticia con cooperativas.
- Referencias de créditos de otras instituciones.

Se realiza un estudio de:

Relacionamiento de los ingresos totales y los gastos en los que incurre el socio.

Ingresos familiares es decir: sueldos, alquileres, bonificaciones.

#### **Inspección de crédito.**

- Realizar la verificación de forma independiente, recopilando mayor información de manera directa.
- Entrega de informa a oficial de crédito.

#### **Oficial de créditos.**

- Se evalúa el informe de la central de riesgo.
- Se evalúa la capacidad de pago que tiene el titular de la deuda y el o los garantes.

#### **los créditos ya que dependerá justamente del Analista de crédito.**

- ✓ Recepción diaria de las carpetas de requerimiento de requerimiento de crédito.
- ✓ Para lo cual debe evaluar varios indicadores como:
- ✓ Estabilidad en relación a la residencia.
- ✓ Estabilidad laboral.
- ✓ Experiencia crediticia con cooperativas.
- ✓ Referencias de créditos de otras instituciones.
- ✓ Referencia de movimiento de cuentas corrientes y de ahorro, solo en el caso que tener cuenta en la institución.

#### **Estudio de capacidad de pago.**

Hace énfasis a la capacidad que tiene el cliente para poder liquidar sus cuentas en caso de siniestro alguno, en este sentido se realiza un estudio de:

- ✓ Relacionamiento de los ingresos totales y los gastos



- Se llena una hoja de evaluación de la calificación del socio.
- Las carpetas que han cumplido con los requisitos deben pasar a gerencia para su aprobación.

en los que incurre el socio, en este sentido se debe obtener con capacidad de pago de hasta un 70% como mínimo para que la persona pueda afrontar cualquier eventualidad.

- ✓ Ingresos familiares es decir: sueldos, alquileres, bonificaciones, transporte, servicios, entre otros.
- ✓ La entidad financiera se encuentra obsoleta a recibir información distorsionada en relación a los ingresos que se detalla en las hojas de registro para recibir un crédito.

#### **Inspección de crédito.**

- ✓ Debe realizar una inspección física y verificación respectiva en relación a la información del socio y garantes según lineamientos dados el oficial de crédito.
- ✓ Realizar la verificación de forma independiente, recopilando mayor información de manera directa.
- ✓ Preparar el respectivo informe en relación a la

	<p>información recabada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrega de informa a oficial de crédito.</li> </ul> <p><b>Oficial de créditos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debe evaluar información, en este caso la solicitud, la verificación, y la veracidad de los datos.</li> <li>✓ Determina el riesgo del socio y garantes para la cancelación del crédito.</li> <li>✓ Se evalúa el informe de la central de riesgo.</li> <li>✓ Se evalúa la capacidad de pago que tiene el titular de la deuda y el o los garantes.</li> <li>✓ Se llena una hoja de evaluación de la calificación del socio.</li> <li>✓ Emite una opinión técnica sobre la solicitud, en este punto o emite una solicitud de aprobación.</li> <li>✓ Las carpetas que han cumplido con los requisitos deben pasar a gerencia para su aprobación.</li> </ul>
<b>EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD</b>
<b>Responsable principal:</b> Comité responsable del crédito.	<b>Responsable principal:</b> Comité responsable del crédito.

<p><b>Responsables alternativos:</b> Todos los miembros, del comité</p> <p>El comité responsable de crédito no cuentan con un procedimiento pre establecido para otorgar créditos de consumo a los socios.</p> <p>Esta puede ser considerado como una falencia de la institución.</p>	<p><b>Responsables alternativos:</b> Todos los miembros, del comité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estos sujetos deben realizar una evaluación de factibilidad de la solicitud del crédito y documentos requeridos, verificando los datos personales, referencias personales, comerciales y demás información presentada, asimismo se deberá evaluar y verificar la información del o los garantes.</li> <li>✓ Se realizará un análisis técnico, basado especialmente en la solvencia moral y la capacidad de pago del solicitante y cuando los montos sean riesgosos para la Cooperativa, deberá profundizarse en el análisis.</li> <li>✓ Emite su opinión técnica y observaciones sobre la solicitud en cuanto al monto o la garantía, ratificando, modificando u oponiéndose a la recomendación de las instancias previas. Registra la resolución de crédito tramitados en su instancia en el acta respectiva.</li> </ul>
---	--

FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO.	FORMALIZACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO.
<p><b>Responsable principal:</b> Auxiliar de crédito. (No existe procedimiento preestablecido para contabilidad y cajero)</p> <p><b>Responsables alternativos:</b> Solo los responsables principales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa comunica al socio sobre la resolución de su solicitud si fue concedida o no.</li> <li>• Dar a saber al comité de crédito si el solicitante no acepta términos de la operación crediticia.</li> <li>• Preparar el pagaré a la orden de la Cooperativa Mushuc Runa el cual respalde el crédito.</li> <li>• Receptar directamente las firmas del solicitante, de los garantes y si fuere el caso de los conyugues.</li> <li>• Verificar que cada firma corresponda con la registrada en el documento legal de cada firmante de la operación crediticia.</li> </ul>	<p><b>Responsable principal:</b> Auxiliar de crédito, contabilidad y cajero.</p> <p><b>Responsables alternativos:</b> Solo los responsables principales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En este apartado la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa comunica al socio sobre la resolución de su solicitud de crédito, si el crédito es favorable, se formalizara la hora y la fecha que se acercara deudores y garantes a la firma del pagaré, en caso de ser negadas, el expediente deberá ser archivado en la respectiva Agencia y del mismo modo se generará una pauta para volver a optar por un crédito.</li> <li>✓ Asimismo, el oficial de crédito informará al socio los términos de la resolución y devolverá la documentación proporcionada por el solicitante.</li> <li>✓ Confirmar los datos de la resolución del Comité de Créditos para transmitir la información correcta a los</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imprime las tablas de amortización y los comprobantes de liquidación de crédito.</li> <li>• Se realiza el desembolso hacia el cliente y se lleva un registro en el área del Jefe de créditos.</li> </ul>	<p>acreditados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar conocimiento al comité de crédito si el solicitante no acepta términos de la operación crediticia y opta por declinar su solicitud de financiamiento y no retirar el monto de financiamiento aprobado, para su respectivo registro en el Acta de Comité.</li> <li>✓ Preparar el pagaré a la orden de la Cooperativa Mushuc Runa el cual respalde el crédito y receptor las firmas correspondientes, antes de la acreditación del crédito para la institución.</li> <li>✓ Receptar directamente las firmas del solicitante, de los garantes y si fuere el caso de los conyugues.</li> <li>✓ Verificar que cada firma corresponda con la registrada en el documento legal de cada firmante de la operación crediticia.</li> <li>✓ Verifica la liquidación del crédito y sus retenciones reglamentarias internas.</li> <li>✓ Digitalizar el préstamo en el sistema, ingresa las condiciones de concesión de crédito: Numero de socio, numero de préstamo, monto, plazo, tasa de</li> </ul>
---	--

interés, fecha de solicitud y concesión, tipo de crédito.

- ✓ Imprime las tablas de amortización y los comprobantes de liquidación de crédito.
- ✓ Entrega al socio la tabla de amortización y el comprobante de liquidación.
- ✓ Los documentos pasan al departamento de Contabilidad

#### **Contabilidad**

- ✓ Procede de manera adecuada y acorde a toda la documentación si están acordes con los términos y condiciones de la resolución y aprueba conformidad y legalidad.
- ✓ Verificar la disponibilidad del efectivo para desembolsos mientras se presenta el acreditado para el retiro de su crédito, a fin de que no existan demoras al presentarse el mismo.

- ✓ Realiza registro contable y emite comprobante.
- ✓ Informar todo lo sucedido a Gerencia General.
- ✓ Archiva la documentación.

#### **Caja**

- ✓ Sustentar adecuadamente la autenticidad de las personas y firma de los mismos previo a la entrega del efectivo.
- ✓ Solicitar papeleta de retiro.

#### **Socio**

- ✓ Recibe el crédito en su cuenta.
- ✓ Presenta la papeleta de retiro.
- ✓ Realiza retiro del crédito de la Libreta de Ahorro.

**FASE 3.- REDISEÑO DE  
DIAGRAMAS DE FLUJO  
PARA OPTIMIZAR LOS  
PROCESOS DE  
OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITOS DE CONSUMO.**












Para el rediseño de los diagramas de flujo para optimizar los procesos de otorgamiento de créditos de consumo, se basará en la simbología presente, por lo cual es de gran importancia la comparación con la anterior. En este sentido se tiene.

### **Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo.**

**Tabla N° 19:** Normas ANSI.

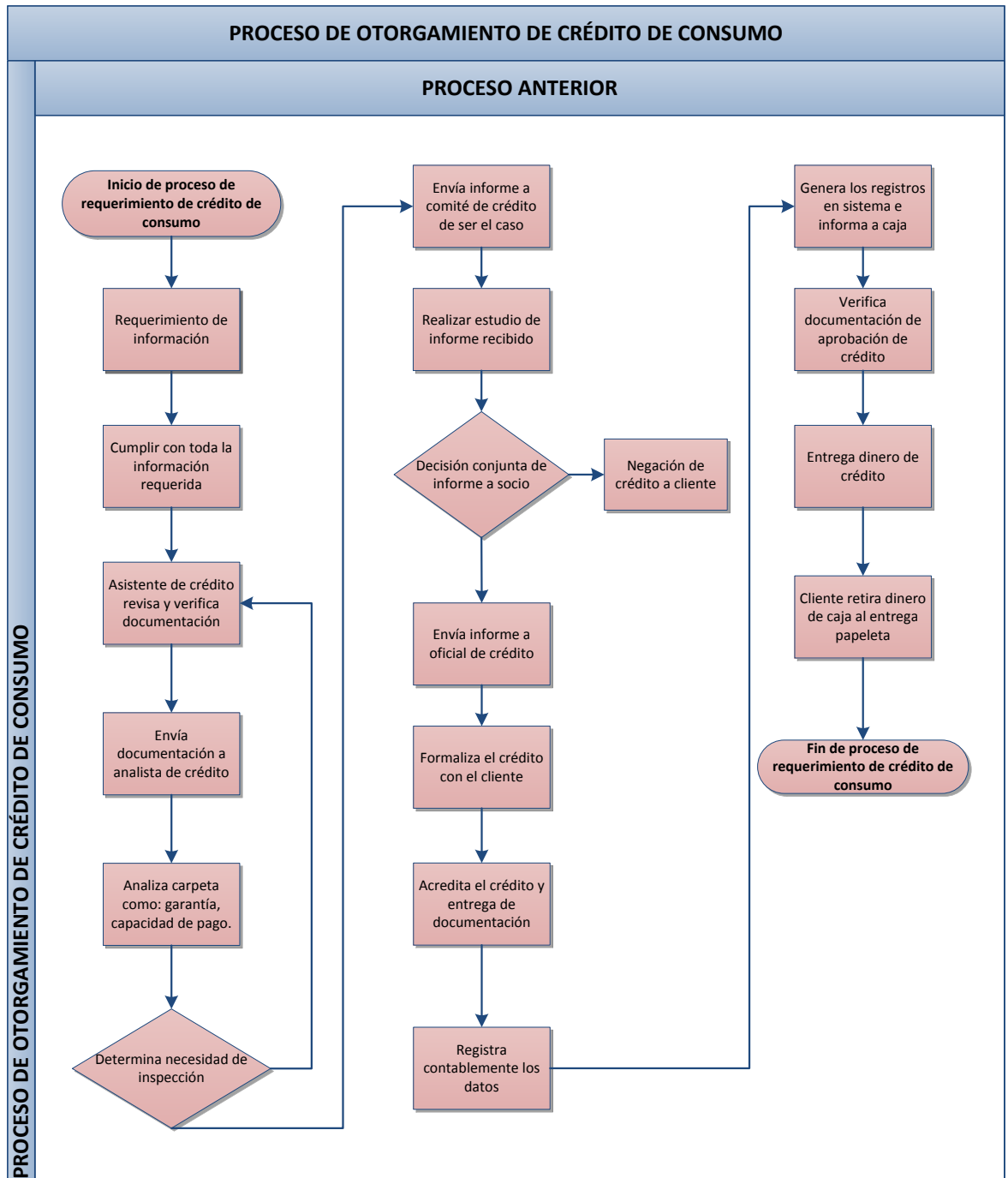
Nombre	Símbolo	Función
Inicio o Fin		Indica el principio o el fin de un flujo. Puede ser acción o lugar.
Actividad		Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
Documento		Representa cualquier documento que entre, se utilice se genere o salga del procedimiento.
Decisión		Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
Archivo		Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
Conector de página		Representa un enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
Conector		Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte.

**Elaborado Por:** Investigador

**Fuente:** (Fincowsky, 2009).

## DIAGRAMA DE FLUJO ANTERIOR

### FUNCIONES INDETERMINADAS Y TOMADAS SIN DISTINCIÓN

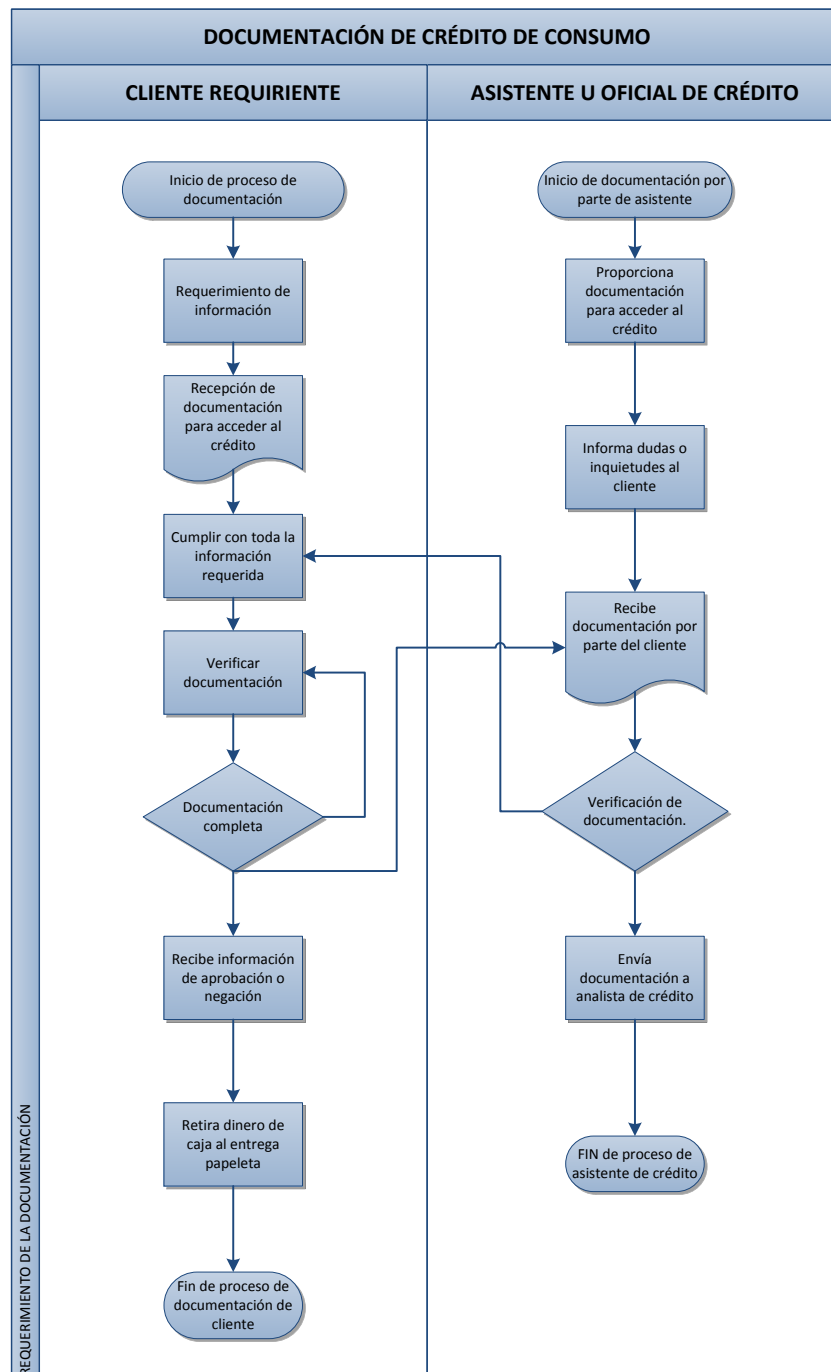


## DIAGRAMAS DE FLUJO PROPUESTOS

### POR FUNCIONES CRUZADAS Y POR PROCESOS SEPARADOS

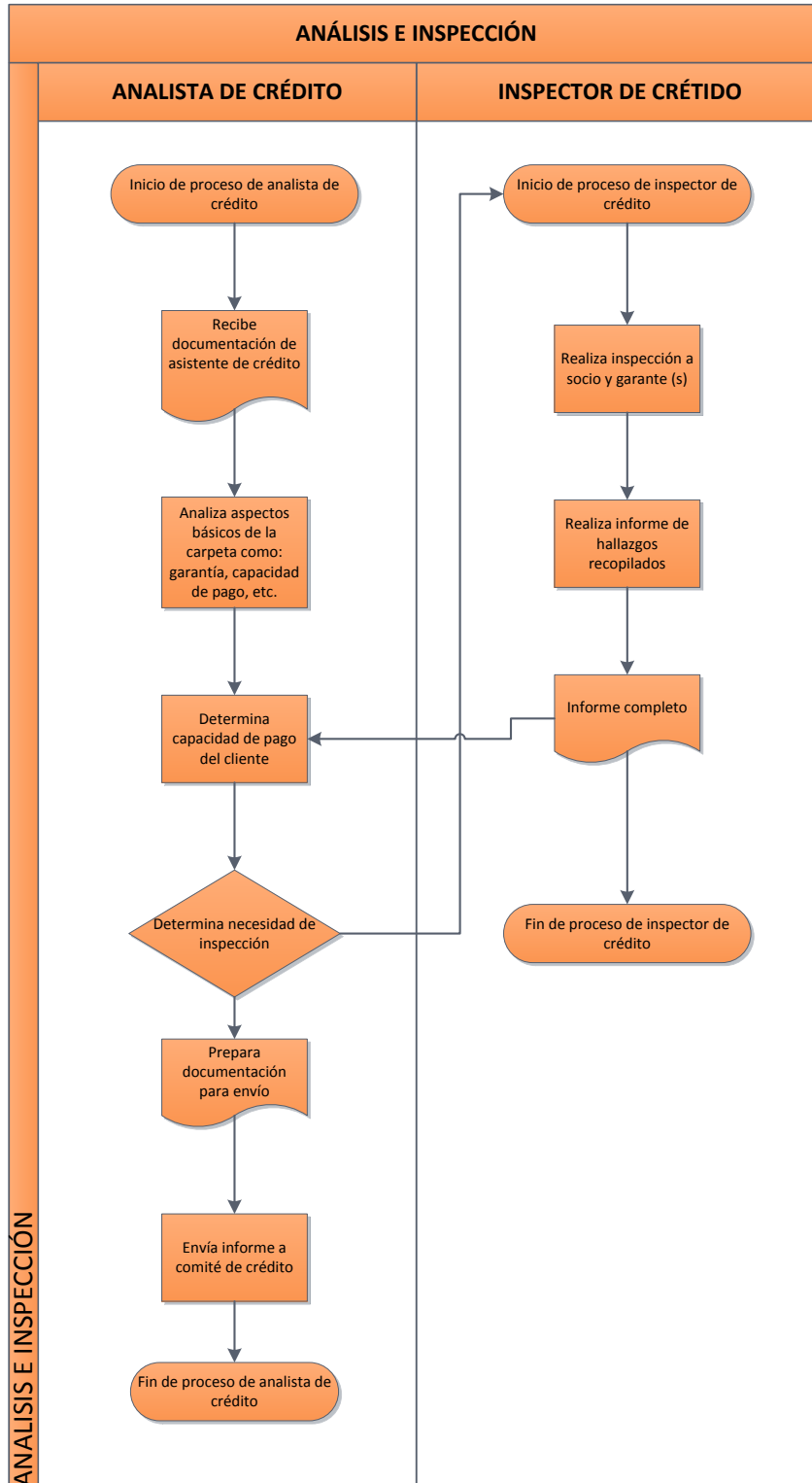
**La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa**

**Proceso de otorgamiento de crédito de consumo. 1**



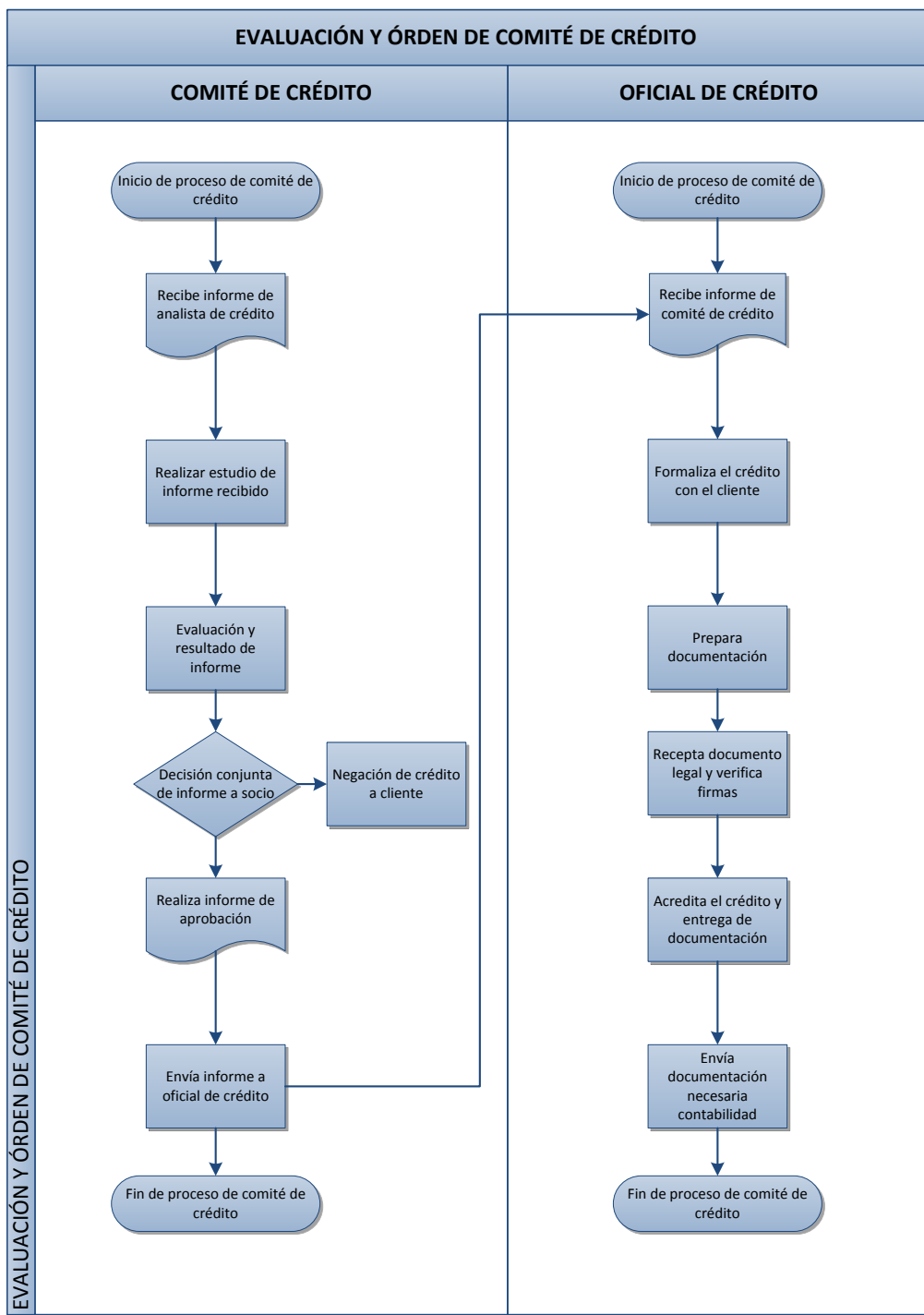
# La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

## Proceso de otorgamiento de crédito de consumo. 2



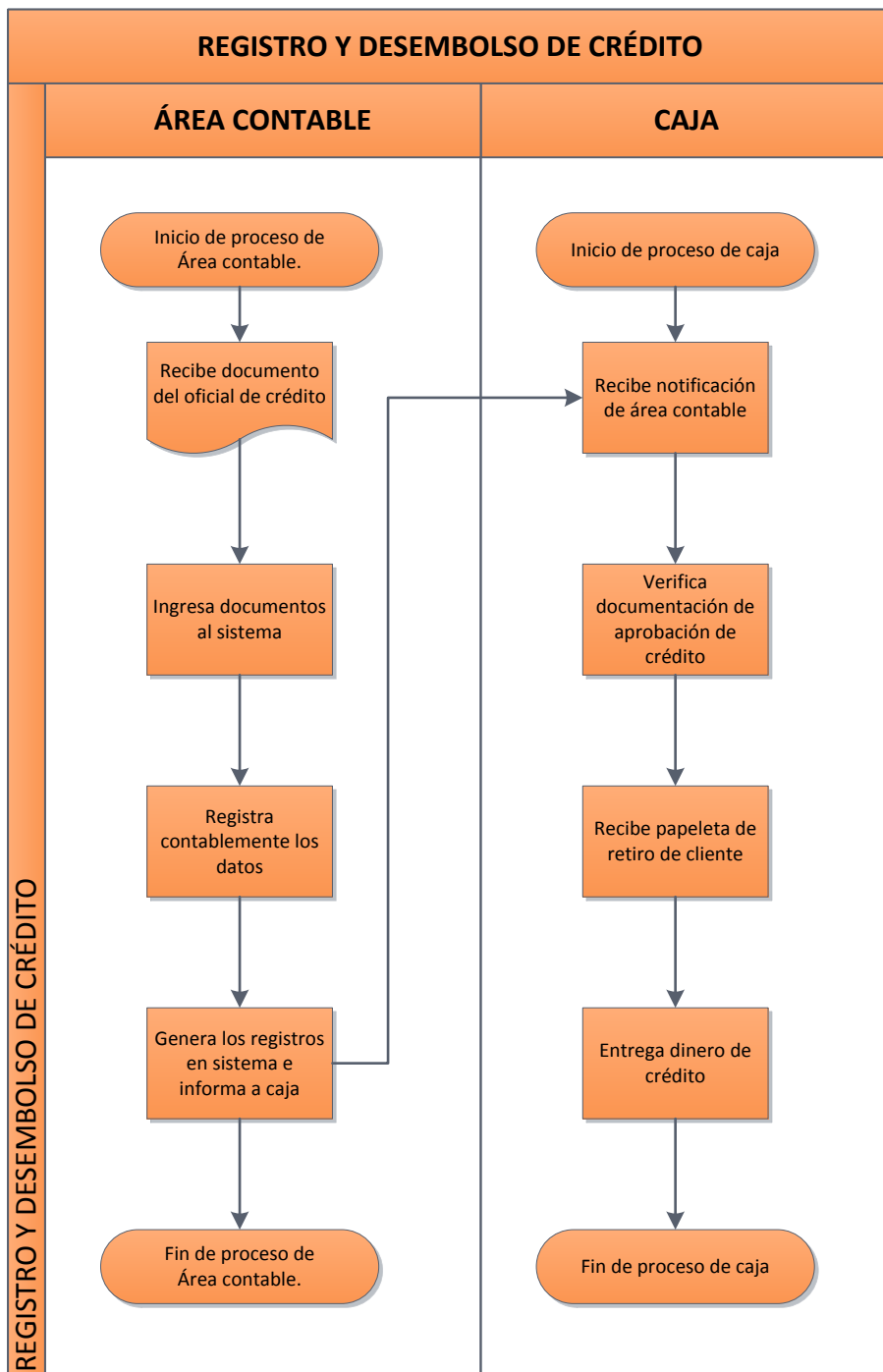
# La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

## Proceso de otorgamiento de crédito de consumo. 3



# La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa

## Proceso de otorgamiento de crédito de consumo. 4



## **6.8 Administración**

En relación a la Administración de la propuesta el área de créditos, será la que se encargue de realizar este apartado, en relación al manejo adecuado y al cumplimiento de políticas y procedimientos acordes a las necesidades, de la misma manera contará con el apoyo del Oficial de crédito, los cuales estarán vinculados a cumplir con las siguientes actividades:

- Socializar adecuadamente las políticas y procedimientos en la institución.
- Analizar en base a una adecuada planificación las solicitudes crediticias receptadas.
- Verificar que los procesos se realicen con un orden secuencial y ordenado.
- Controlar el cumplimiento de los procedimientos.
- Administrar acordemente las políticas y procedimientos para su correcta aplicación.

La administración de la actual propuesta permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, planear, organizar, dirigir y controlar las tareas crediticias con el fin de determinar decisiones oportunas para beneficio de institución.

## 6.9 Previsión de la evaluación.

¿Cómo se va a evaluar?	En base a un control prolijo y constante en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la institución.
¿Por qué se va a evaluar?	Para en base a una optimización en los resultados de las políticas crediticias tomar mejores decisiones en el otorgamiento de crédito de consumo.
¿Para qué se va a evaluar?	Se va a evaluar con el motivo de minimizar la morosidad de los clientes.
¿Quiénes van a evaluar?	Las personas encargadas de la investigación: el área de créditos de la institución.
¿Qué va a evaluar?	Proceso de otorgamiento de crédito de consumo y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato.
¿Cuándo lo va a evaluar?	Una vez aprobada su ejecución por el gerente en consejo respectivo.
¿Dada que tiempo se va a evaluar?	De manera constante para estandarizar procesos con calidad de selección de adeptos apropiados para el otorgamiento de crédito.

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Natalia Tusa (2015)



## BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, A. (2010). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. Mexico: Limusa.
- Alfonso, I. M. (2010). *Técnicas de investigación*. Caracas: Contexto-Editores.
- Arteaga, F., & Ojeda, R. (2011). *Manual de funciones y procedimientos administrativos, crédito y cobranza para la cooperativa de ahorro y crédito Cariamanga Ltda*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Aumatell, C. S. (01 de 10 de 2012). Recuperado el 14 de 08 de 2014, de <http://estadisticacrisanto.blogspot.com/2013/10/representacion-tabular-y-grafica-de.html>
- Carrasco, A. (2012). *Análisis, diseño e implementación del sistema para la gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito Alfonso Jaramillo León*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Carvajal Vizúete, S. (2005). *Manual de Procedimientos para el Departamento de crédito y cobranzas de PRODELTA CÍA. Ltda*. Ambato: Tesis previa la obtención del título de Doctora en Contabilidad y Auditoría.
- Castro Flores, V. (2004). *Manual de procedimientos para la otorgación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Fincowsky, F. (2009). *Organización de empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Fuentes Madrid, I. B. (2010). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para la Mediana Empresa Ferretera de Santa Ana*. Santa Ana.
- Galeano, M. (s.f.). *Diseño de proyectos e investigación cualitativa*.
- Gómez, G. E. (2004). *Teoría de la Utilidad*. Bogotá: Mexicana Ediciones.
- Hernández, L. C. (2011). *Técnicas actuales de Investigación*. Mexico: Editmundo.
- IICA, I. C. (2009). *Distrito de transferencia de tecnología malaga*. Colombia : Pearson.
- JOSE, C. (2000). *LA AUDITORIA*. MEXICO.

- Machiquez R., W. R. (2007). *El Control Interno Y Su Incidencia En La Toma De Decisiones Gerenciales En Las Empresas*. Caracas.
- Maldonado E., M. K. (2006). *La Auditoria de Gestión*. Quito: Luz.
- Mantilla B., S. A. (2011). *Control Interno- Informe COSO*. Bogota, Coombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla Blanco, S. A. (2005). *Auditoria del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Molina Saravia, F. V. (2012). *Propuesta del Diseño e Implemetación de un Sistema de Control Interno, Financiero aplicado en la Empresa AGHEMOR. CIA.LTDA dedicada a la comercializacion de productos limenticios*. Quito.
- Reguera, A. (2010). *Metodologia de la investigacion* . Argentina : Brujas\_ encuentro .
- Rodriguez, E. (2010). *Metodologia de la investigacion* . Tabasco: Pearson educacion.
- Rodríguez, E. (2010). *Metodologia de la investigacion* . Tabasco: Pearson Educacion.
- Seminario, E. (2008). *Memoria del seminario*. Costa Rica : Educacion.
- SEPS. (2012). *El sector económico popular y solidario en el Ecuador*. Quito: Boletín de Coyuntura.
- SEPS. (2014). *Un aporte a la discusión sobre profundización financiera en el Ecuador desde las cooperativas de ahorro y crédito*. Quito: Superintendencia de economía popular y solidaria.
- SOTO, L. (2009).
- Suck, A. T. (2009). *Manual de investigacion documental* . Barcelona - España : Plaza y Valdes P y V.
- Universidad La Salle. (2010). *Manual de políticas y procedimientos de la universidad la Salle*. Victoria: Universidad la Salle Victoria.

# ANEXOS

**Anexos N°1:**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Encuesta dirigida al Departamento de Créditos, Cobranzas y Comité de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”**

Se ha iniciado un proceso de seguimiento a la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, para determinar los procesos de Otorgamiento de Crédito de consumo en la Morosidad de los socios.

Sus respuestas son importantes para alcanzar el objetivo.

**OBJETIVO:** Determinar de qué manera incide el proceso de Otorgamiento de Crédito de consumo en la Morosidad de los socios.

**INSTRUCCIONES:**

Marque con una **X** la respuesta que Ud. Considere importante

1.- ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la Comisión de Crédito?

- Si
- No
- A veces

2.- ¿El proceso de otorgamiento de crédito es eficiente?

- No
- Si

3.- ¿La entidad posee delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?

- Si
- No

4.- ¿Se efectúa provisiones de Cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad (cuentas por cobrar), que presenta la Cooperativa?

- Si
- No
- A veces

5.- ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentren en morosidad?

- Si
- No

6.- ¿El Departamento de cobranzas informa sobre los niveles de morosidad periódicamente?

- Si
- No
- A veces

7.- ¿Cómo son identificados los riesgos de cartera para el otorgamiento de un crédito?

- Capacidad de pago
- Solvencia moral
- Historial crediticio
- Garantías adecuadas
- Sector económico

**Anexo N°: 2****FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>OBSERVACIONES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
Los controles de riesgo crediticio existentes en la Cooperativa son suficientes		1	1
Las políticas de créditos implementadas en la Cooperativa son adecuadas para el medio		1	1
Existen índices de morosidad en la Cooperativa que mida el nivel de riesgo o confianza	1		1
Cree usted que la morosidad afecta a la rentabilidad de la Cooperativa	1		1
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>