



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

*Trabajo de Investigación previo a la Obtención del  
Título de Ingeniera Financiera*

**TEMA:**

---

---

“ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA  
MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA., PERIODO 2012”

---

---

**AUTOR:** Cristina Alexandra Moreta Meneses

**TUTOR:** Ing. Cristina Manzano

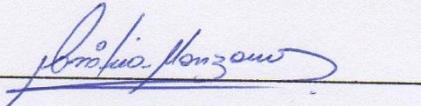
**AMBATO – ECUADOR**  
**2015**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA., PERIODO 2012”** desarrollado por Cristina Alexandra Moreta Meneses, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Ingeniería Financiera modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo 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 proyectos de Investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo a la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Mayo 2015

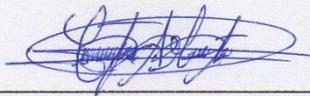


Ing. Cristina Manzano  
TUTOR

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TESIS

Yo, Cristina Alexandra Moreta Meneses, con Cédula de Ciudadanía N°180447778-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación denominado **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA., PERIODO 2012”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Trabajo de Graduación.

Ambato, Mayo 2015



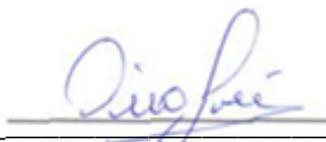
Cristina Moreta  
C.I.1804477782  
**AUTORA**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA., PERIODO 2012**”, elaborado por Cristina Alexandra Moreta Meneses, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo 2015

Para constancia firma



Eco. Diego Proaño

**Presidente del Tribunal**



Eco. Álvaro Vayas

**Miembro del Tribunal**



Eco. Daniel Izquierdo

**Miembro del Tribunal**

## **DEDICATORIA**

*La presente Investigación y mi carrera universitaria le dedico a Dios, quien me ha iluminado y me ha regalado la vida, también dedico a mis padres por ese apoyo desinteresado con la intención de verme una mujer profesional y miren en mí el esfuerzo de ellos, finalmente le dedico a la Universidad Técnica de Ambato y a mis maestros por permitir hacer posible mis sueños de estudiar y ser una persona de éxito.*

**Cristina Moreta**

## **AGRADECIMIENTO**

*En primera instancia agradezco a Dios por hacer realidad mi sueño, segundo agradezco a mis padres por apoyarme moral y económicamente todo lo que he necesitado, porque con sus palabras de aliento me han hecho fuerte a los obstáculos que se han presentado, porque me han dado el ejemplo de perseverancia y honestidad, finalmente agradezco a mis profesores por impartir sus conocimientos y a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda., por brindarme la información necesaria para hacer posible la presente investigación.*

**Cristina Moreta**

## ÍNDICE

<i>PORTADA</i> .....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TESIS.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN EJECUTIVO .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>3</b>
1.1. TEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN .....	3
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO.....	8
1.2.3. PROGNOSIS .....	11
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	12
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.4. OBJETIVOS .....	15
1.4.1. GENERAL .....	15
1.4.2. ESPECÍFICO .....	15
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>16</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	16
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	19

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	21
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	24
2.4.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO.....	27
2.4.2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LA MOROSIDAD .....	34
2.5. HIPÓTESIS.....	38
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES .....	38
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>39</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>39</b>
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	43
3.4.1. POBLACIÓN .....	43
3.4.2. MUESTRA .....	43
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	45
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	47
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	48
3.7.1. PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	48
3.7.2. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	49
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>50</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>50</b>
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	61
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>65</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
5.1. CONCLUSIONES .....	65
5.2. RECOMENDACIONES .....	66
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>67</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>67</b>
6.1. DATOS INFORMATIVOS .....	67

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	68
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	70
6.4. OBJETIVOS .....	71
6.4.1. GENERAL .....	71
6.4.2. ESPECÍFICO .....	71
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	72
6.6. FUNDAMENTACIÓN .....	72
6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO .....	79
6.8. ADMINISTRACIÓN.....	128
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	130
 BIBLIOGRAFÍA.....	 131
 ANEXOS.....	 136

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Morosidad por línea de crédito (porcentajes) .....	4
<b>Tabla 2:</b> Descripción de la población .....	43
<b>Tabla 3:</b> Matriz Análisis del Proceso de Crédito.....	45
<b>Tabla 4:</b> Matriz La Morosidad.....	46
<b>Tabla 5:</b> Plan de recolección de información .....	47
<b>Tabla 6:</b> Encuesta: Análisis del proceso de crédito .....	51
<b>Tabla 7:</b> Encuesta: Causas de la morosidad .....	52
<b>Tabla 8:</b> Encuesta: Verificación de Documentos.....	53
<b>Tabla 9:</b> Encuesta: Comisión de Crédito .....	54
<b>Tabla 10:</b> Encuesta: Seguimiento del Crédito .....	55
<b>Tabla 11:</b> Encuesta: Colocación y recuperación del crédito .....	56
<b>Tabla 12:</b> Encuesta: Evaluación solicitud del crédito.....	57
<b>Tabla 13:</b> Encuesta: Cancelación de cuota.....	58
<b>Tabla 14:</b> Encuesta: Retraso en el pago de las obligaciones.....	59
<b>Tabla 15:</b> Encuesta: Destino del Crédito .....	60
<b>Tabla 16:</b> Frecuencias Observadas .....	62
<b>Tabla 17:</b> Frecuencias Esperadas.....	62
<b>Tabla 18:</b> Cálculo del Chi cuadrado .....	64
<b>Tabla 19:</b> Modelo Operativo .....	79
<b>Tabla 20:</b> Monitoreo y Evaluación de la Propuesta .....	129
<b>Tabla 21:</b> Previsión de la Evaluación.....	130

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Morosidad de las Cooperativas de Ahorro y crédito .....	4
<b>Gráfico 2:</b> Participación del mercado .....	5

<b>Gráfico 3:</b> Árbol de problemas.....	8
<b>Gráfico 4:</b> Red de Inclusiones Conceptuales .....	24
<b>Gráfico 5:</b> Constelación de Ideas: Análisis del Proceso de Crédito .....	25
<b>Gráfico 6:</b> Constelación de Ideas: La morosidad.....	26
<b>Gráfico 7:</b> Encuesta: Análisis del proceso de crédito.....	51
<b>Gráfico 8:</b> Encuesta: Causas de la morosidad.....	52
<b>Gráfico 9:</b> Encuesta: Verificación de documentos.....	53
<b>Gráfico 10:</b> Encuesta: Comisión de Crédito .....	54
<b>Gráfico 11:</b> Encuesta: Seguimiento del Crédito .....	55
<b>Gráfico 12:</b> Encuesta: Colocación y recuperación del crédito .....	56
<b>Gráfico 13:</b> Encuesta: Evaluación solicitud del crédito .....	57
<b>Gráfico 14:</b> Encuesta: Cancelación de Cuota .....	58
<b>Gráfico 15:</b> Encuesta: Retraso en el pago de las obligaciones .....	59
<b>Gráfico 16:</b> Encuesta: Destino del Crédito .....	60
<b>Gráfico 17:</b> Chi cuadrado .....	64

## **ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS**

<b>Flujograma 1:</b> Información-Negociación.....	106
<b>Flujograma 2:</b> Recepción de Documentos .....	109
<b>Flujograma 3:</b> Actualización – Procesamiento Datos .....	111
<b>Flujograma 4:</b> Crédito Consumo, Vivienda, Negocio .....	114
<b>Flujograma 5:</b> Crédito Consumo, Vivienda, Negocio 2.....	115
<b>Flujograma 6:</b> Control Crédito .....	118
<b>Flujograma 7:</b> Aprobación de Crédito – Comité de Crédito .....	121
<b>Flujograma 8:</b> Aprobación de crédito- Comité de crédito.....	122

## RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., fue constituido en el año 1984 cuyas actividades y operaciones que realizan están regidas por la Ley; además, está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

Sin embargo presenta un índice de morosidad alto causado por la inadecuada colocación de créditos, a pesar de que la empresa cuenta con políticas crediticias y flujo gramas de procesos no han sido los suficientes para contrarrestar el problema principal y disminuir la cartera de morosidad.

Es por esta razón que nace la necesidad de proponer en la Cooperativa una Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad, para conocer las causas al problema se recurrió a la recopilación de información a través de la investigación de campo realizada al personal de Crédito y Cobranza y a los clientes externos que se encuentran en la cartera de morosos, y de esta manera se emitió conclusiones y recomendaciones dando origen a la propuesta planteada.

Para concluir a través de la implementación de la propuesta se pretende cuatro objetivos indispensables que son: la descripción de la situación actual de la Cooperativa, un análisis a los procesos y tipos de crédito, el diseño de un sistema de gestión de calidad aplicada al proceso de crédito y la ampliación de políticas para la medición, análisis y mejora de los procesos de crédito, permitiéndole a la institución ser líder en el mercado financiero y competir en el mundo de las finanzas.

## INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., presenta un problema sobre la inadecuada colocación de créditos por lo que ha dado origen al tema de investigación sobre “Análisis del Proceso de Crédito y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., periodo 2012”, por lo que el desarrollo de la Investigación consta de seis capítulos detallados a continuación:

En el **Capítulo I: EL PROBLEMA** da origen al tema de investigación y las variables con las que se va a trabajar, así también se conoce el problema que está atravesando la empresa conociendo cuáles son sus causas y posibles efectos, se contextualiza las variables a través de tres enfoques a nivel nacional, internacional e institucional, detallando los objetivos de la Investigación.

En el **Capítulo II: MARCO TEÓRICO**, se desarrolla el marco teórico y epistemológico lo suficientemente fuertes como sustento de información científica para la elaboración de la investigación, se contextualiza las variables independiente y dependiente y se plantea la hipótesis el cual va a ser comprobada la factibilidad de la investigación.

En el **Capítulo III: METODOLOGÍA**, Se desarrolla las diferentes modalidades y tipos de investigación, se detalla cual es la población con la que se va a trabajar y brindará la información para conocer las falencias de la empresa

En el **Capítulo IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**, consiste en un proceso de recolección de datos a través de la investigación de campo, el cual responde a varias interrogantes que son necesarias para la investigación, además se procede a desarrollar la verificación de la hipótesis y conocer la factibilidad de realizar la investigación.

En el **Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, se detalla las conclusiones y recomendaciones, de los cuales deben estar acorde a los objetivos de la investigación.

En el **Capítulo VI: PROPUESTA**, se concluye con una reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad., con el objetivo de neutralizar el problema general de la empresa.

Por último se añade la Bibliografía y los anexos que sustenta la investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. TEMA**

“ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA., PERIODO 2012”

#### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

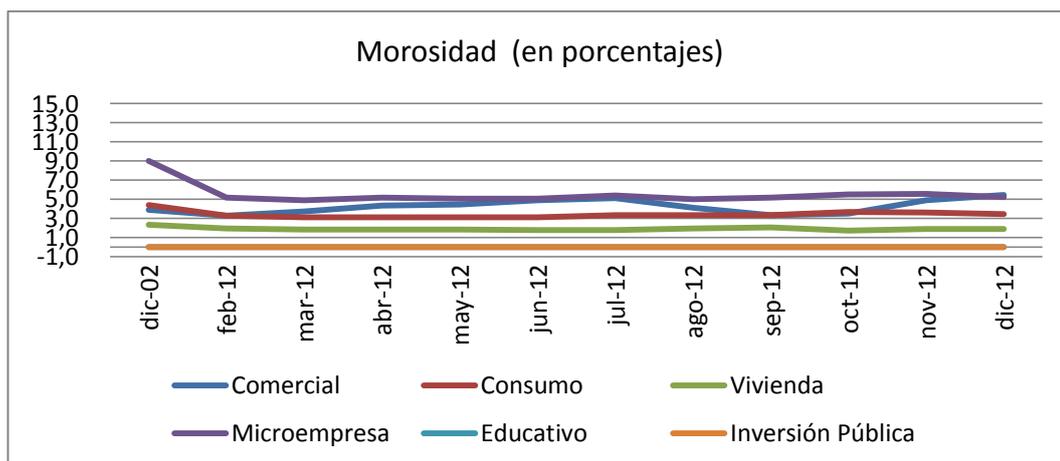
##### **1.2.1. Contextualización**

###### **Contexto Macro**

En el Ecuador, la cooperación se remonta a las *“épocas pre coloniales, cuando en el antiguo Quito, hoy República del Ecuador, existían formas de cooperación voluntaria de las colectividades agrarias para llevar a cabo obras de beneficio comunitario y familiar constituyéndose un elemento propicio para el afianzamiento en el país.”* (La Hora, 2013, pág. 1)

Cabe destacar que el cooperativismo *“es un sistema socioeconómico basado en la autonomía de las unidades que lo integran, en la administración interna democrática y en la ausencia de ánimo de lucro”.* (Lozano , 2009, pág. 4)

Según la Dirección Nacional de Estudios, indica la evolución de la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a las líneas de negocios como se puede apreciar a continuación:



**Gráfico 1:** Morosidad de las Cooperativas de Ahorro y crédito

*Fuente:* Información remitida por las instituciones del sistema financiero.

*Elaboración:* Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / ASP

Por otra parte, las entidades financieras afrontan los resultados arrojados por la morosidad para mantener su solvencia y liquidez en una manera estable, el cual el proceso en la cual recaudan los fondos de los créditos otorgados, constituyen un elemento indispensable para la eficiencia de la misma.

En lo que se refiere a los dos últimos años se presentan los siguientes porcentajes de morosidad, presentándose que el sector que mayor porcentaje de morosidad presenta es: Microempresas.

**Tabla 1:** Morosidad por línea de crédito (porcentajes)

MOROSIDAD	dic-11	dic-12
<b>LINEA DE NEGOCIO</b>		
Comercial	2,74	5,46
Consumo	2,45	3,42
Vivienda	1,59	1,87
Microempresa	4,15	5,22
Educativo	-	-
Inversión Pública	-	-
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>	<b>3,04</b>	<b>4,05</b>

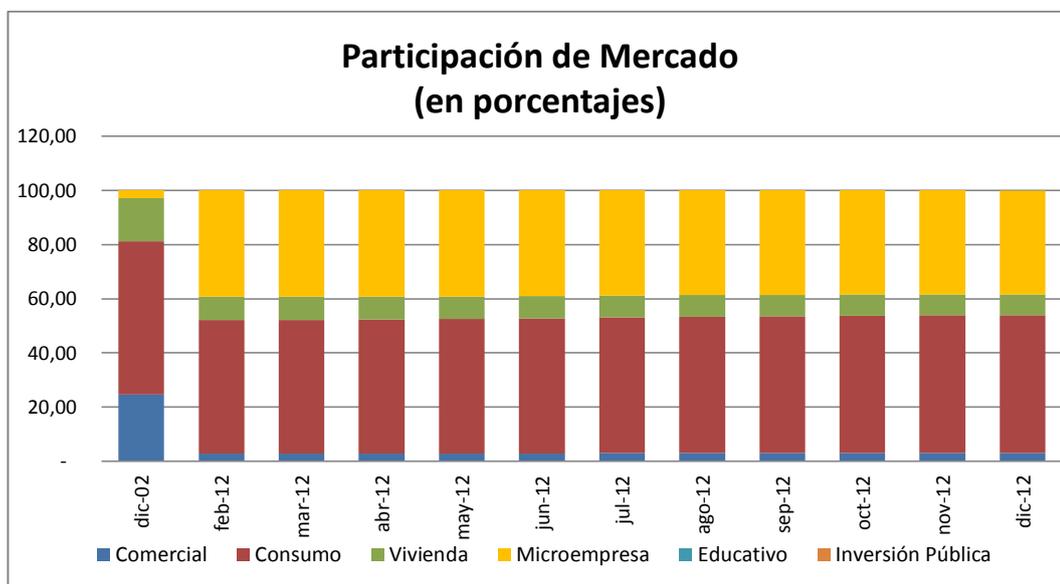
*Fuente:* Información remitida por las instituciones del sistema financiero.

*Elaboración:* Dirección Nacional de Estudios/Subdirección de Estadísticas.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria-SEPS se encuentran registradas 402 cooperativas al año 2012; definiendo de esta manera al Sector Cooperativo como:

*"El conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social; el cual se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo."*(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012, pág. 1).

De igual manera, la Dirección Nacional de Estudios indica la participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el mercado; siendo el sector Microempresas la que mayor participación tiene, es decir que los recursos de las cooperativas son destinadas a este sector por tal razón son las que mayor índice de morosidad presenta:



**Gráfico 2:** Participación del mercado

**Fuente:** Información remitida por las instituciones del sistema financiero.

**Elaboración:** Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas / ASP

Uno de los factores indispensables en una cooperativa es el análisis del proceso de crédito, pues le permiten a las instituciones financieras conocer la capacidad de recuperar el dinero prestado a una cierta tasa de interés, además estará centrado en buscar la estabilidad financiera buscando la eficiencia y calidad de los recursos económicos, por tal razón el proceso de análisis crediticio se ha convertido en un factor importante para las cooperativas del Ecuador pues de esto depende la recuperación de cartera otorgado a sus socios y resolver posibles problemas futuros.

### **Contexto Meso**

En la provincia de Tungurahua, la mayor parte de las cooperativas están dirigidas por comunidades indígenas, siendo una de las primeras la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa constituyéndose 1997 después de la crisis bancaria., pero uno de los factores que incomoda a la sociedad son los préstamos facilitados entre una tasa de interés del 10% y 18% destinados a negocios, estudios y la agricultura, esto ha incrementado los índices de morosidad por parte de las personas campesinas, es por esta razón que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria asumirá los controles de las cooperativas.

Tungurahua es la segunda provincia después de Pichincha que tiene mayor número de cooperativas”(...) *todo empezó a partir de la crisis bancaria de 1999; en el 2002 en Tungurahua apenas existían 16, después de 11 años suman 570, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito*”. (Bustillos, 2013, pág. 1)

En Ambato, *“existen 402 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua, significa que por cada 1.300 personas hay una entidad crediticia*”.(Bustillos, 2013, pág. 1)

Es importante conocer que las cooperativas representan un mecanismo importante para aquellas personas de bajos o escasos recursos

monetarios porque pueden acceder a los diferentes servicios financieros que ofrecen las instituciones y aportar de la misma manera al desarrollo del país, por la misma razón es fundamental analizar los procesos de crédito para la adecuada recuperación de la cartera morosa, por ejemplo

*“(...) al año 2007 los créditos concedidos según el plazo, el 14.54% de los créditos fueron otorgados en plazos de hasta 90 días, por lo tanto el 85.46% fueron otorgados en plazos de 91 días en adelante; determinándose que en los más cortos plazos se presentó la tasa de morosidad más elevada, especialmente en los créditos de consumo, vivienda y microcréditos”*(López J. , 2007, pág. 5)

### **Contexto Micro**

En Ambato el cooperativismo inició en la década de los 60 con la aparición de las cooperativas: Oscus, La Merced, El Sagrario y la Cooperativa San Francisco, las mismas que con su dedicación se han mantenido hasta la actualidad, *“bajo esta concepción el espíritu cooperativista se vio reflejado en los socios de la Cámara de Comercio de Ambato quienes contemplan la necesidad de asociarse y cooperar con sus afiliados”*(Torres, 2011, pág. 15), es así que en año 1984 se constituyó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., Ltda.,

*“(...) entidad con personería jurídica creada para atender las necesidades de las empresas y personas afiliadas brindando servicios y productos financieros de calidad, que superan las expectativas de los socios, A obtenido la Certificación de Calidad ISO 9001-2000 y desde al año 2009 ingresó al control de la Superintendencia de Bancos y Seguro, cuenta con 12 oficinas a nivel nacional, ofrece sus servicios en la ciudad de Ambato, Píllaro, Pelileo, Baños, Puyo, Guayaquil, Guaranda, Latacunga, Quito y San Rafael”*.(Torres, 2011, pág. 17)

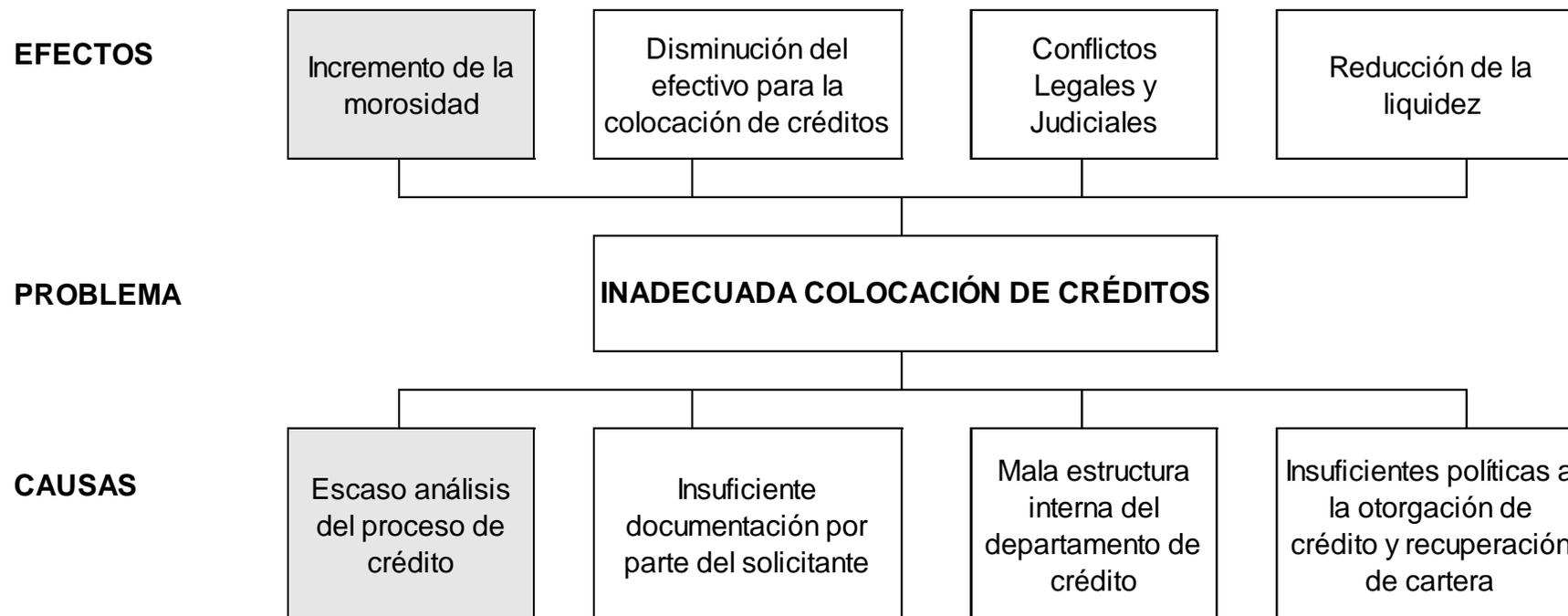
La Cooperativa ha tenido una larga trayectoria financiera el cual ha incrementado en gran medida los socios a su institución, el cual ha ido motivando a que se incrementen cada vez más, no solo por la calidad de sus servicios sino también por la facilidad de sus créditos a tasas de

interés optimas y enfocadas a la clase media y baja, facilitando créditos educativos, hipotecarias, productivos, entre otros que ha sido de aceptación en las personas.

Por la misma razón, la confianza que se ha ganado ha permitido que las comunidades confíen sus recursos monetarios en manos de la institución, sin embargo se presenta un inconveniente en cuanto a la recuperación de cartera de los créditos otorgados, esto ha incrementado la morosidad en la empresa afectando la liquidez de la institución, por tal razón la cooperativa enfrenta riesgos en proceso de crédito el cual un análisis al mismo le permitirá conocer las principales causas y solucionar problemas existentes.

Finalmente la razón principal por la cual se desarrolla la presente investigación es con el objetivo de mejorar los procesos de crédito que inciden en la morosidad de la institución.

### 1.2.2. Análisis Crítico



**Gráfico 3:** Árbol de problemas  
**Elaborado por:** Cristina Moreta

La mayor parte de las instituciones financieras enfrentan riesgos en la otorgación de créditos, por tal razón la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., tiene como problema principal la Inadecuada colocación de créditos, afectando en gran medida a la liquidez de la institución.

Una de las causas principales para que se una inadecuada colocación de créditos es el deficiente análisis al proceso de crédito, es importante detallar cada uno de los procedimientos involucradas a la recuperación de cartera y reducción de la morosidad identificando actividades de control para minimizar ciertos riesgos crediticios.

Otras de las causas es la insuficiente documentación por parte del solicitante, la institución financiera debe requerir al solicitante toda la documentación necesaria para conocer el historial de crédito por parte del socio y las condiciones y capacidad de pago a corto, mediano y largo plazo, sobre todo en lo que se refiere a la veracidad de la información y evaluar si el solicitante es apto o no de ser beneficiario del crédito, porque al otorgar créditos a una persona insolvente se tarda en recuperar el dinero prestado por lo que ocasionaría una disminución del efectivo para la colocación de créditos.

Así también el problema puede ser causado por la mala estructura interna del departamento de crédito, es importante conocer que el departamento de crédito es una parte integral del departamento financiero, es así que la principal tarea es analizar la cartera e implementar los correctivos necesarios para la eficiencia de la misma.

Finalmente, las políticas a la otorgación de créditos y recuperación de cartera son insuficientes, las políticas permite crear una imagen corporativa en la institución, así también es una guía para reducir el riesgo crediticio y ser una medida de control para administrar eficientemente los recursos económicos, reducir la morosidad y recuperar

en su totalidad los préstamos colocados; al no existir este factor podría ocasionar conflictos legales y judiciales con las personas que no cancelan su crédito y así también una reducción de la liquidez en la cooperativa el cual se verán reflejados en los balances de la institución no solo afectando a la reducción de créditos sino también a la reducción del personal.

Por tal razón la presente investigación nace de la necesidad de analizar el proceso de crédito para reducir la morosidad en la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

### **1.2.3. Prognosis**

Si la institución sigue en las mismas condiciones y no toma las medidas necesarias para contrarrestar el problema principal sobre la inadecuada colocación de créditos, en primera instancia afectaría a la estabilidad económica y financiera de la institución, presentando problemas de iliquidez, solvencia y riesgo crediticio, como consecuencia de esto no se contaría con la liquidez necesaria para otorgar nuevos créditos a los solicitantes, así también se vería en la obligación de reducir el personal que labora en la cooperativa por la falta de liquidez para el pago de las obligaciones a sus empleados.

Además no se contaría con los fondos disponibles para el pago de los pasivos, presentando en la institución un déficit financiero, afectando no solo a sus clientes internos sino también al externo, pues si la institución no tiene el dinero necesario, el socio no podrá recibir a tiempo el dinero ahorrado y sus respectivas remuneraciones.

Por consiguiente se reducirá la rentabilidad de la empresa y las utilidades de sus accionistas, en tal motivo que podría liquidar sus actividades y declararse insolvente, produciendo de esta manera un alto grado de desempleo, afectando de igual manera a las familias de los mismos.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿De qué manera el análisis del proceso de crédito incide en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.?

#### **1.2.5. Preguntas Directrices**

¿Se realiza un análisis al proceso de créditos realizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA?

¿Cómo recupera la cooperativa los créditos que ingresan al sistema de morosidad?

¿Una Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, establecerá estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad?

#### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

**Campo:** Créditos

**Área:** Financiera

**Aspecto:** Análisis al proceso de crédito, morosidad

**Espacial:** La presente investigación se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., ubicada en la Calle Montalvo 03-43 y Rocafuerte, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, República del Ecuador.

**Temporal:** El presente trabajo Investigativo abarcará información recogida en el año 2012.

**Poblacional:** Los elementos de observación son: Gerencia, Departamento de Crédito, Departamento Financiero, clientes morosos

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

Según Martínez (2011, pág. 1) define al crédito como:

*“un activo de riesgo, mediante el cual la entidad financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por su cliente”.*

En la misma línea de pensamiento según Fernández(2011, pág. 1):

*“el crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero”.*

Las cooperativas de ahorro son importantes, en primer lugar porque son la principal fuente de crédito para microempresas como una forma de apoyo para que las mismas cumplan sus objetivos de producción o perfeccionamiento empresarial y segundo porque a través de sus servicios llegan a grandes cantidades de personas de bajos recursos, por la misma razón como son instituciones que captan y colocan dinero corren riesgos crediticios en cuanto a la insolvencia de muchas personas que puede afectar a la liquidez y rentabilidad de la institución a causa de los altos índices de morosidad.

Por tal motivo, la presente investigación se fundamenta en el hecho de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., no cuenta con políticas bien definidas para un adecuado análisis al proceso de crédito y reducir los índices de morosidad.

La presente investigación se justifica porque es la primera vez que se va a efectuar este tipo de investigación en la cooperativa sobretodo porque va

a ser de conocimiento para todo el personal administrativo y directivo, es decir a los clientes internos que forma parte de la Cooperativa y de esta manera reducir los niveles de morosidad que le permita alcanzar los objetivos y metas institucionales y por ende lograr la satisfacción de los clientes externos siendo estos los principales beneficiarios así como también los accionistas.

Desde esta perspectiva, el actual trabajo de investigación se propone analizar el estudio y análisis de la problemática que tiene la empresa en el presente según el tema mencionado con anterioridad que bien puede tomarse en cuenta, con el fin de mejorar el análisis al proceso crediticio y reducir la morosidad en la cooperativa.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para empresas que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

Se dispone de todos los recursos tecnológicos, económicos y humanos para la realización de la presente investigación, sobretodo del tiempo que es lo fundamental, por otro lado, existen fuentes primarias y secundarias que sea única y original; así también se alinea a la misión y la visión de la cooperativa para la optimización de los resultados.

Para concluir, ésta investigación es importante también porque los beneficios serán para los socios propietarios, los clientes y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato Ltda., obteniendo los mejores resultados para implantar la eficiencia en los manejos crediticios, y servicio al cliente; se pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitir asentar las bases para otros estudios avanzados que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. General**

- Determinar cómo incide el análisis al proceso de crédito en la morosidad, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA., para la optimización de los procesos internos.

### **1.4.2. Específico**

- Analizar el proceso de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- Analizar la manera en que la cooperativa recupera los créditos que ingresan al sistema de morosidad, para la optimización de sus resultados.
- Proponer una Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de obtener información sobre el Análisis del Proceso de Crédito y la Morosidad, se ha recurrido a las siguientes fuentes bibliográficas:

En el trabajo investigativo de Oto (2011) sobre “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.” se planteó como objetivos

*“a) Fundamentar científicamente el Modelo de Gestión Financiera y la Morosidad, mediante el apoyo bibliográfico y los enfoques de varios autores. b) Identificar las necesidades de contar con el Modelo de Gestión Financiera mediante la aplicación de instrumentos metodológicos de investigación tendientes a diagnosticar la situación actual frente a la reducción de la morosidad que se registra en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., c) Desarrollar los componentes del Modelo de Gestión Financiera atendiendo a los resultados obtenidos durante el proceso investigativo para lograr reducir la morosidad en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”(Oto, 2011, pág. 14)*

La autora se apoya en la técnica de la encuesta para la recolección de la información aplicando un cuestionario de 9 preguntas debidamente formuladas que le permitieron abordar las variables sobre la Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., los datos fueron tabulados procesados y analizados estadísticamente; con este análisis la autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

*“a) La empresa no cuenta con el personal suficiente destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento Financiero sino para toda la empresa en sí. b) La opinión de los clientes en las encuestas realizadas se centran más a la mala atención que reciben por parte del personal de la Empresa al momento de acercarse a las respectivas ventanillas a realizar sus pagos, lo cual se ven obligados a acogerse a otras medidas que la empresa sugiera para ponerse al día en sus pagos. c) El problema de la empresa es la falta de un Modelo de Gestión Financiera dentro del Departamento Financiero, misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Financiera” (Oto, 2011, pág. 145)*

La Gestión Financiera consiste en maximizar el patrimonio de los accionistas de una empresa a través de una correcta consecución de manejo y aplicación de los mismos lo cual incrementaría su rentabilidad.

En el trabajo investigativo de Flores (2012) sobre "Manual de Crédito y Cobranza y Mejoramiento de la Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, Agencia Ambato" se planteó como objetivos:

*“a) Fundamentar científicamente el proceso contable, cobranzas y la Gestión Financiera b) Diagnosticar la Gestión Financiera en la Cooperativa de ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, Agencia Ambato y las razones por las cuales es deficiente c) Diseñar los componentes de Manual de crédito y cobranza para mejorar la Gestión Financiera”.* (Flores, 2012, pág. 16)

La autora se apoyó en la técnica de la encuesta para la recolección de la información aplicando un cuestionario de 7 preguntas debidamente formuladas que le permitieron abordar las variables sobre Gestión Financiera y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, Agencia Ambato, con este análisis la autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

*“a) Al entrevistar al Sr gerente de la CACPEP, indica que la cooperativa no dispone de un manual de crédito y cobranza caracterizado por flujo gramas que regule los procesos de recuperación de cartera y las unciones del personal del departamento de crédito y cobranza lo que confirma que la idea a defender es positiva .b) El Sr gerente también ratifica que no se emite de forma continua políticas de pronta recuperación de cartera por parte de sus directivos. c) Una vez realizado el cuestionario a los directivos y funcionarios el resultado fue que un manual de crédito y cobranza si mejorara la gestión financiera lo que demuestra que este manual será de utilidad para la entidad”.* (Flores, 2012, pág. 168)

En el trabajo investigativo de Zúñiga(2012) sobre "Plan de Políticas Internas de crédito y cobranza y su incidencia en la recuperación de la cartera de la cooperativa San Martín de Tisaleo LTDA" planteó como objetivos:

*“a) Determinar los principales problemas que ocasiona la falta de una adecuada un Plan de Políticas Internas de Crédito y cobranzas; b) Diagnosticar las políticas internas de créditos que utilizan las cooperativas para otorgar un crédito; c) Desarrollar un Plan de Políticas internas de créditos y cobranzas para mejorar la eficiente recuperación de cartera vencida en la cooperativa San Martín de Tisaleo Ltda.”.* (Zuñiga, 2012, pág. 10)

La autora se apoyó en la técnica de la encuesta para la recolección de la información aplicando un cuestionario de 11 preguntas debidamente formuladas que le que le permitieron abordar las variables sobre Políticas Internas de crédito y cobranza y la recuperación de la cartera, con este análisis la autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

*“a) La falta de un adecuado Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas, para que el personal administrativo, así como los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda., puedan enfrentarse a nuevos cambios como es, el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida; b) Los clientes no cuentan con una capacitación previa antes de recibir el dinero el cliente, y cumplir con su obligación, no cuenta con una adecuada formación para utilizar el dinero recibido sin ser gastado en actividades*

*diferentes a lo que ha requerido, consecuencia de no poder cumplir con sus pagos a tiempo, mientras tanto que los clientes internos no realizan una gestión de crédito adecuado; c) En la Cooperativa no existe un Plan estratégico donde se encuentre claramente definida su Misión, Visión, Valores y Políticas; d) Los socios accionistas de la Cooperativa no tienen un seguimiento previo acerca de las actividades que realizan los asesores de crédito, ya que se reúnen cada mes a informarse de lo sucedido en ese lapso de tiempo". (Zuñiga, 2012, pág. 53)*

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Según Lugo (2010, pág. 4) indica que la filosofía se encarga del *"Estudio de la verdad, de la investigación, análisis y cómo llegar a la verdad; por el cual, formula y propone metodologías siendo útiles a toda ciencia"*

Siguiendo la misma línea de pensamiento Callado(2012, pág. 1)define a la Filosofía como el:

*"conjunto de conocimientos que, de manera racional, intenta determinar las nociones fundamentales que constituyen y rigen la realidad y el fundamento de la acción humana, además estudia las propiedades, causas, efectos y esencia de las cosas, la verdad, la moral, la belleza, la mente, el conocimiento, la existencia y el lenguaje".*

La presente investigación está basada en la Fundamentación Filosófica porque busca transmitir la realidad y el conocimiento basado en las dos variables sobre el Análisis del Proceso de Crédito y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., además será transmitido a toda el personal del área financiera, gerencia y créditos, para que tenga transcendencia en el tiempo, además a través de un estudio se podrá llegar a la verdad y encontrar soluciones al problema principal de la investigación.

## **Fundamentación Epistemológica**

Según Carrasquillo (2008, pág. 2) la Epistemología es el *“estudio filosófico del origen, estructura, método y validez del conocimiento científico; una afirmación es verdadera cuando corresponde a los hechos”*

Por consiguiente según Guillermo (2003, pág. 1) la epistemología:

*“estudia la génesis de las ciencias; que escudriña cómo el ser humano ha transformado o comprendido su entorno por la vía de métodos experimentales o hermenéuticos en el deseo o necesidad de explicar fenómenos en sus causas y en sus esencias”.*

La presente investigación está basada en la fundamentación epistemológica porque se investigará el origen de la problemática que está atravesando la cooperativa sobre la inadecuada colocación de créditos, para conocer las causas que han llevado a este problema, buscando la verdad centrado en las dos variables de la investigación sobre el Análisis al Proceso de Crédito y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

## **Fundamentación Ontológica**

Según la Real Academia de la Lengua Española (2010) la ontología estudia:

*“el ser en tanto lo qué es y cómo es, establece las categorías fundamentales de las cosas a partir del estudio de sus propiedades, sistemas y estructuras, estudia los seres en la medida en que existen y no se basa en los hechos o las propiedades particulares que se obtienen de ellos”*

La ontología según Lugo (2010, pág. 9) hace referencia a:

*“(…) tiene que ver con la naturaleza de la realidad: ¿Qué es realidad?, existen dos posiciones ontológicas: la que*

*ubica la realidad en un plano supernatural (Platón) y la realidad es inherente o reside en el presente, en el mundo externo y natural (Aristóteles)”*

La presente investigación desde el punto de vista ontológico busca encontrar y transmitir conocimiento basado en las variables de la investigación, pues la realidad es esencial para buscar alternativas de solución al o los problemas que se pueden presentar en la Cooperativa Cámara de Comercio para la toma de decisiones acertadas por parte de las personas que hagan uso de la investigación.

### **Fundamentación Axiológica**

Según Lugo (2010, pág. 11) la axiología *“tiene que ver con los problemas de los valores; se cuestiona: ¿Qué es bueno?, ¿Qué debe preferir el hombre? ¿Qué es lo deseable?”*.

Según Carrasquillo (2008, pág. 3) define a la Axiología como el *“estudio de los valores, estos se refieren a la importancia, preferencia y selección que se le atribuye a una cosa; existen valores, morales, estéticos, educativos, sociales y económicos”*.

Por tal razón la presente investigación desde el punto de vista Axiológico buscará estar centrado en los valores propios de la investigación y del autor como: la honradez académica, responsabilidad, respeto, puntualidad y la ética, además formar un juicio propio basado en hechos reales como una manera de sustentar la veracidad de la información basada en las dos variables, el Análisis del Proceso de Crédito y la Morosidad.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en el Título III que corresponde al Sector Financiero Popular y Solidario se detallan los siguientes artículos referentes a las cooperativas de ahorro y crédito:

## **“Capítulo I DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO**

**Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.-** Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

**Art. 79.- Tasas de interés.-** Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

**Art. 80.- Disposiciones supletorias.-** Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito

### **Sección I: DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

**Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.-** Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

**Art. 82.- Requisitos para su constitución.-** Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

**Art. 83.- Actividades financieras.-** Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada; b) Otorgar préstamos a sus socios; c) Conceder sobregiros ocasionales) Efectuar servicios de caja y tesorería; e)

*Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras; f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito; h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales; i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior; j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras; k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.*

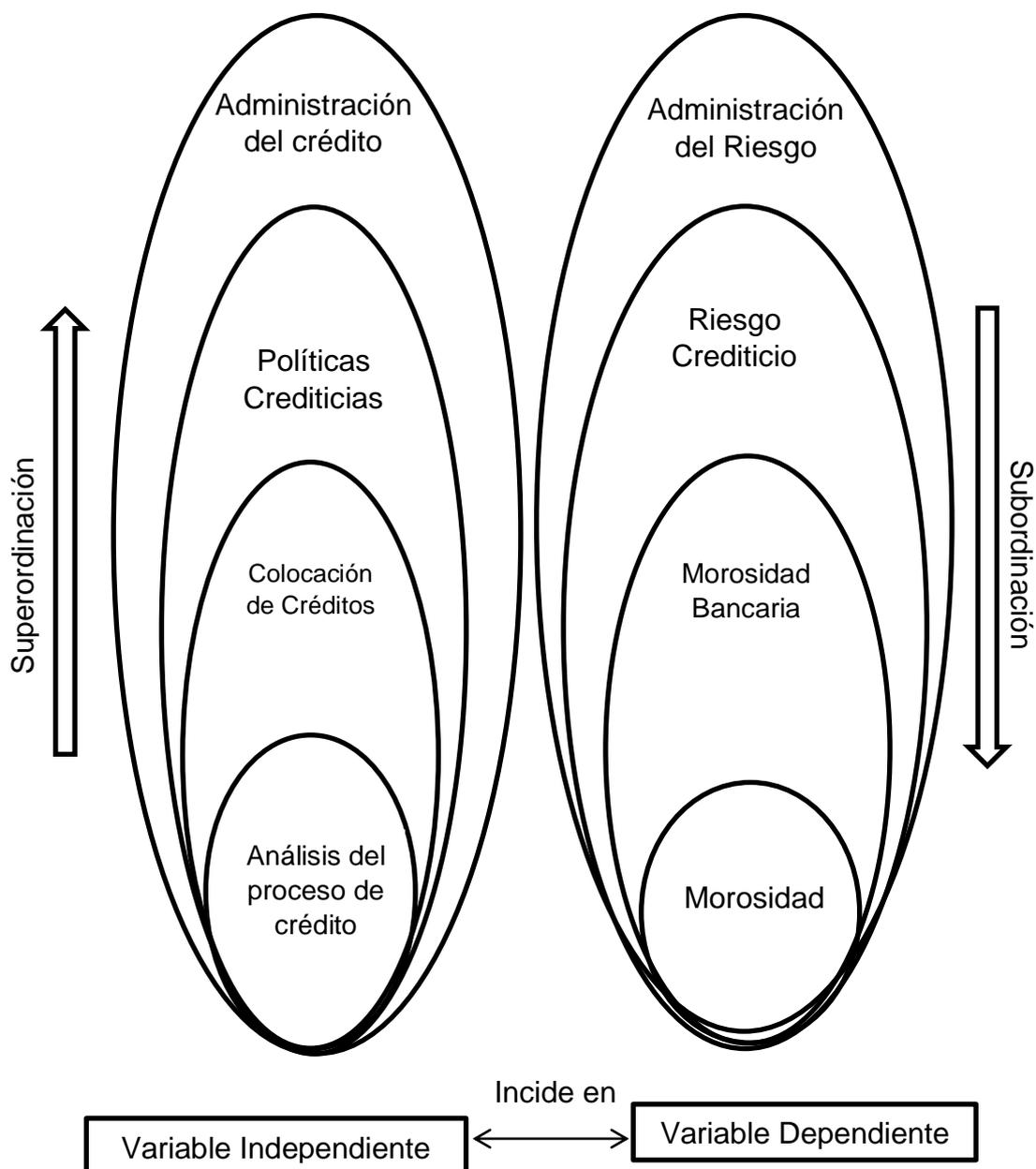
**Art. 84.- Certificado de funcionamiento.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.*

**Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, aspectos: a) Solvencia patrimonial; b) Prudencia Financiera; c) Índices de gestión financiera y administrativa; d) Mínimos de Liquidez; e) Desempeño Social; y, f) Transparencia.*

**Art. 86.- Cupo de créditos.-** *Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad”(Pozo , 2011, pág. 15.18)*

## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

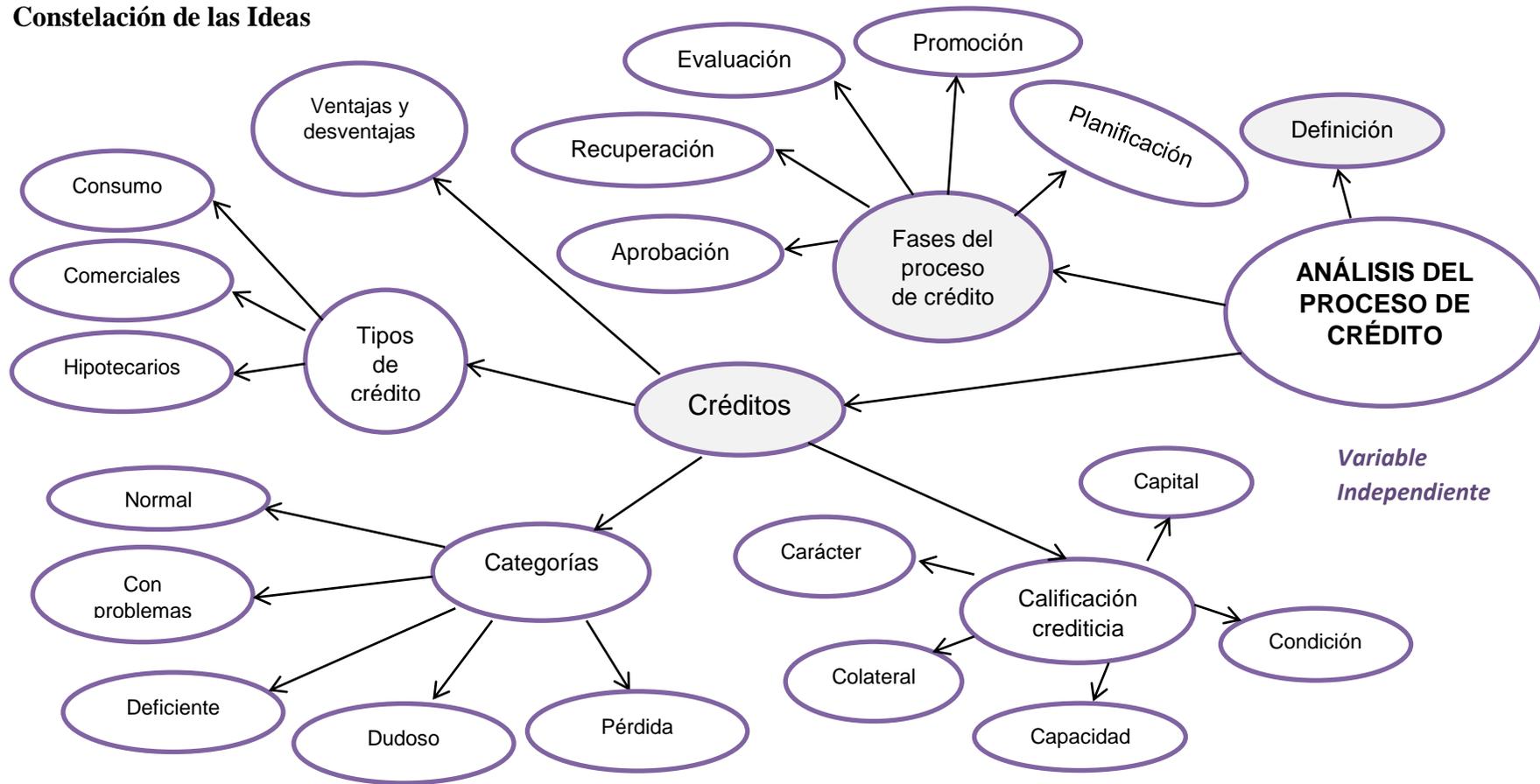
### Red de Inclusiones Conceptuales



**Gráfico 4:** Red de Inclusiones Conceptuales

**Elaborado por:** Cristina Moreta

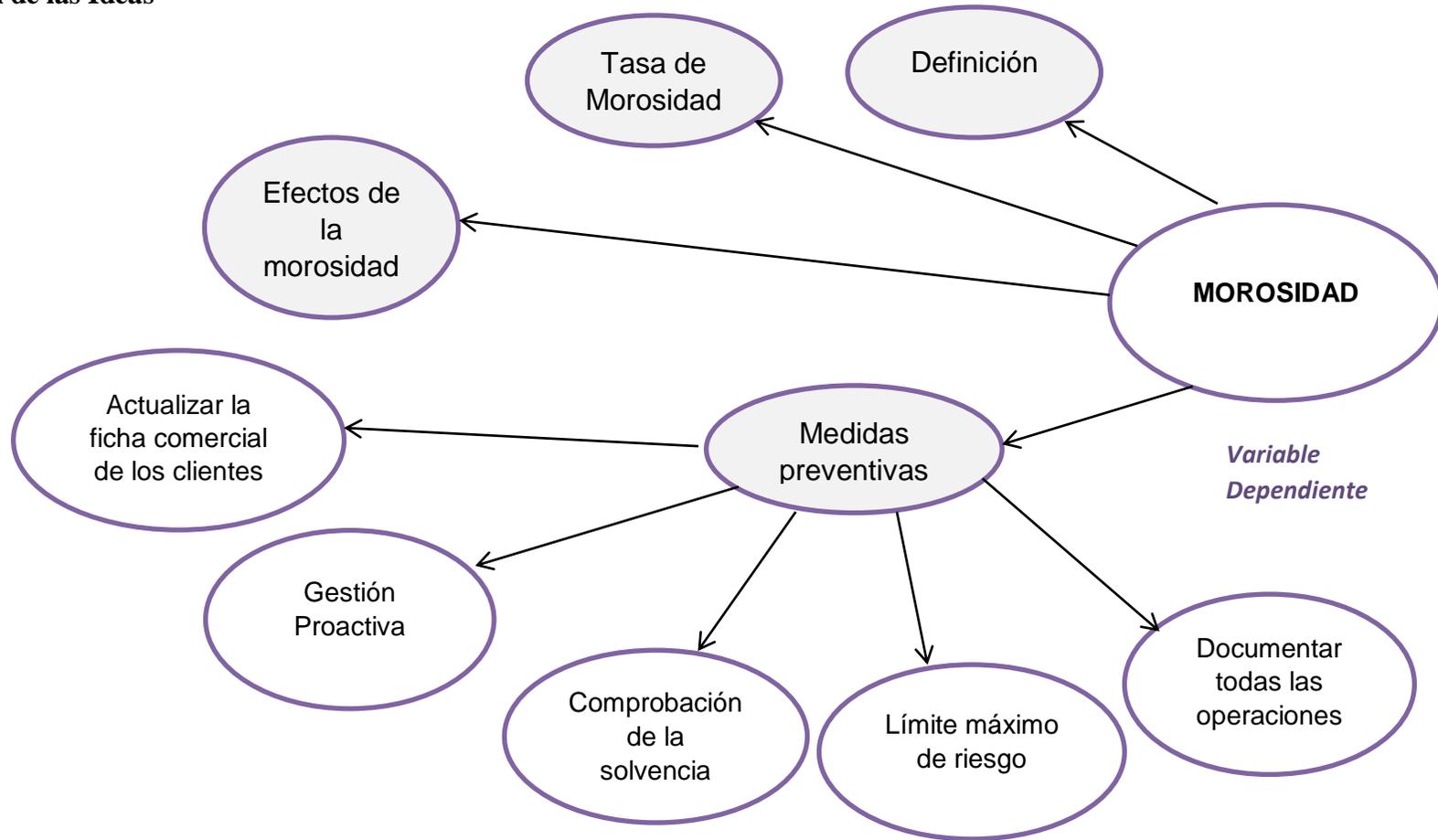
**Constelación de las Ideas**



**Gráfico 5:** Constelación de Ideas: Análisis del Proceso de Crédito

**Elaborado por:** Cristina Moreta

## Constelación de las Ideas



**Gráfico 6:** Constelación de Ideas: La morosidad

**Elaborado por:** Cristina Moreta

#### **2.4.1. Contextualización de la variable Independiente: Análisis del Proceso de Crédito**

### **ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO**

La administración del crédito *“debe ejercer control sobre la: Concesión de créditos, período de cobranza o plazo, cobro efectivo de las cuentas y el monto o nivel de la inversión en cuentas por cobrar”*(Beaufond, 2012, pág. 3)

Según Bañuelos (2014, pág. 1) indica que la administración del crédito:

*“Maneja las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar; tiene como objetivo primordial el delinear con eficacia las políticas y procedimientos que brinden a sus clientes opciones cuando no pueden pagar en su totalidad dentro de los términos de crédito autorizados”.*

En conclusión la administración del crédito se encarga en la eficiencia de la utilización de los recursos monetarios para disminuir la morosidad, mejorar la liquidez y reducir al máximo el riesgo crediticio, por tal razón las instituciones debe tener la capacidad de decidir hasta qué punto la empresa va a poder superar el riesgo por morosidad y falta de pago.

### **POLÍTICAS CREDITICIAS**

De acuerdo a (2005, pág. 36) una política *“es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos; es una regla que norma.”*

Las políticas son *“guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización”*(Valle Córdova , 2005, pág. 36)

Por tal razón, en la misma línea de pensamiento según Bañuelos (2014) *“las políticas de crédito eficaces proporcionan un esquema o plan que le permitirá proveer adecuadamente los límites de crédito razonables para los clientes que gocen de crédito en la empresa”*.

Las políticas crediticias permiten a la institución conocer y decidir hasta qué punto puede ofrecer sus recursos a terceras personas conociendo su capacidad de pago e historial crediticio, así también el cliente podrá decidir hasta qué punto puede hacer frente a las obligaciones contraídas

Cuando las instituciones financieras no cuentan con políticas es difícil recuperar legalmente el dinero, esto se debe principalmente por clientes morosos, clientes que no cancelan por un largo plazo y sobre todo cuando la cancelación es por medio de cheques sin fondos; es importante siempre mantener un contacto oportuno con los clientes; *“estos procedimientos ayudarán a ser conscientes de qué cuentas están cayendo en mora y, sobre todo, actuar a tiempo para evitar o minimizar los montos que se van a cuentas incobrables”*(Bañuelos, 2014, pág. 1)

## **COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**

Los bancos *“son organizaciones que tienen como función tomar recursos de personas, empresas u otro tipo de organizaciones y, con estos recursos, dar créditos a aquellos que los soliciten; es decir: la captación y la colocación de dinero”*(Arango, 2012, pág. 1)

La captación, como su nombre lo indica, *“es captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones; este dinero, dependiendo del tipo de cuenta que tenga una persona, cuenta de ahorros, cuenta corriente, certificados de depósito a término fijo gana unos intereses”*(2012).

*“La colocación es lo contrario a la captación, la colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que*

*los soliciten; por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamada intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación”(Arango, 2012, pág. 2).*

## **ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO**

Según Tubón (2012, pág. 41) define al proceso crediticio como el:

*“conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno a un crédito, abarca todo el “ciclo de vida” del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las acreencias”.*

### **Créditos**

De acuerdo a Gallegos (2012, pág. 1) un crédito bancario *“es un voto de confianza que un cliente recibe al obtener dinero de una entidad financiera, ya sea pública o privada”.*

### **Ventajas del Crédito**

En la misma línea de pensamiento según Valle (2005) las principales ventajas de un crédito son:

- *“Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar al contado*
- *Hace más productivo el capital*
- *Acelera la producción y la distribución*
- *Ampliación y apertura de nuevos mercados*
- *Facilita la transferencia del dinero”(Valle Córdova , 2005, pág. 4)*

### **Desventajas del crédito**

La principal desventaja del uso del crédito *“radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de crédito aumenta la oferta monetaria, lo que redundaría en el alza de precios, lo que produce la inflación”.*(Valle Córdova , 2005, págs. 8-9)

En la misma línea de pensamiento según Mosquera(2010, pág. 2) las principales desventajas de una institución financiera en la otorgación del crédito son:

- *“Aumento del riesgo de que la compañía se quede sin liquidez (disponibilidad del efectivo).*
- *Se puede perder el capital de la empresa, si se otorga crédito sin analizar al cliente.*
- *Aumento de los costos en caso de seguimiento de las cuentas por cobrar”.*(Mosquera, 2010, pág. 2)

### **Tipos de Créditos**

De acuerdo a Cisneros (2011) existen tres tipos de crédito conocidos como los más comunes:

***“Créditos de Consumo:** monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).*

***Créditos Comerciales:** monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años).*

***Créditos Hipotecarios:** Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años”.*(Cisneros, 2011, pág. 1)

### **Categorías**

De acuerdo a Buero(2014, pág. 3) existen cinco categorías del crédito de acuerdo al deudor:

**“CATEGORÍA NORMAL (0).**- El deudor: Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y, Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

**CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (1).**- El deudor presente cualquiera de las características siguientes: Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja tiende a debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes; o, Incumplimientos ocasionales y reducidos que no excedan los 60 días.

**CATEGORÍA DEFICIENTE (2).**- El deudor presente cualquiera de las características siguientes: Una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o, Incumplimientos mayores a sesenta (60) días y que no exceden de ciento veinte (120) días.

**CATEGORÍA DUDOSO (3).**- El deudor presente cualquiera de las características siguientes: Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o, Incumplimientos mayores a ciento veinte (120) días y que no exceden de trescientos sesenta y cinco (365) días;

**CATEGORÍA PÉRDIDA (4).**- El deudor presente cualquiera de las características siguientes: Un flujo de

*caja que no alcanza a cubrir los costos de producción. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o, Incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días”(Bueno, 2014, pág. 3)*

## **Calificación crediticia**

La calificación crediticia o también llamada las 5 “C” del crédito, permite analizar el proceso de crédito y hacer una evaluación propia, según Mosquera (2010) son las siguientes:

- **“Carácter.-** Disposición del cliente a cumplir sus obligaciones crediticias
- **Capacidad.-** Capacidad del cliente para cumplir obligaciones crediticias más allá de los flujos de efectivo de operación
- **Capital.-** Reservas Financieras del cliente
- **Colateral.-** Activo entregado en garantía en caso de incumplimiento
- **Condición.-** Las condiciones económicas generadas sobre la empresa”(Mosquera, 2010, pág. 2)

## **Fases del Proceso de Crédito**

De acuerdo a Alezones (2011) el proceso crediticio se compone de cinco fases:

*“La Planificación implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación. La improvisación ya no es parte del día a día.*

*La Promoción lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todo las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc. La Evaluación comprende el levantamiento de*

*información de la unidad económico– familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.*

**La recuperación** es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.

**La aprobación** es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, parten de la mala Evaluación del cliente”.(Alezones, 2011, pág. 2)

En la misma línea de pensamiento según Mayo (2013) el análisis al proceso de crédito se basa en las siguientes etapas:

**“Solicitud del crédito bancario.-** Esta comprende desde la acción del sujeto de crédito de hacer efectiva la solicitud en la sucursal bancaria, según corresponda de acuerdo al fin específico para el que se solicita el crédito, además de acompañar documentos establecidos por la institución.

**Evaluación de las solicitudes.-** La evaluación de la solicitud se realiza directamente por el gestor de negocios que atiende al cliente que realiza la misma. En el análisis se comprueba la existencia oficial del usufructuario, es decir, si está inscripto en el registro establecido de acuerdo con su forma de propiedad y la actividad que ejerce. En la evaluación se realiza examen detallado de la solicitud y se analizará exhaustivamente cada uno de los aspectos que se relacionan en la proforma de solicitud, teniendo en cuenta el destino específico del préstamo.

**Evaluación y aprobación del crédito.-** A continuación el gestor de negocios realiza informe de crédito que presenta para su evaluación al Comité de Crédito según los distintos niveles de aprobación, en el mismo se explican los siguientes aspectos: Informe sobre el prestatario, Tipo e importe del crédito, Destino o propósito del crédito, Plazos, Condiciones y vigencia del crédito, Forma de amortización y pago, Tasa de interés y modalidades, Garantías, Condiciones previas a la formalización y disposición del crédito, Condiciones a observar durante la vigencia del préstamo, Perspectivas, Recomendaciones.

**Control y seguimiento del crédito.**-El control y seguimiento del crédito se realiza mediante la comprobación física y documentaria mediante visitas de seguimiento que permiten comprobar el estado de las producciones financiadas, para verificar el destino de los fondos otorgados, el análisis económico y financiero de la actividad que ejerce el prestatario, así como el cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato de crédito y lo establecido en el reglamento de crédito. Esta etapa se ejerce a partir de la aprobación de los créditos y hasta su liquidación, mediante la vigilancia del cabal cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el contrato del financiamiento autorizado y de los procedimientos establecidos por el Banco en las distintas etapas de la entrega y recuperación de los préstamos otorgados, incluyendo el cobro de las comisiones e intereses bancarios, según el cronograma de pagos autorizado las condicionantes a que se sujeta el financiamiento autorizado.

**Recuperación del crédito.**- En cada crédito, se cobran primero los intereses y luego el principal. Cuando por cualquier circunstancia el importe no puede ser cobrado puede ser transferido a préstamos vencidos, llegada la fecha de su vencimiento o antes de esta de avizorarse la imposibilidad de cumplir con el pago de la deuda y de existir las condiciones establecidas esta puede ser renegociada o reestructurada. La renegociación y reestructuración de las deudas de los clientes se efectúa analizando el financiamiento correspondiente en su conjunto y no por plazos de vencimiento, y en ningún caso puede revestir la forma de nuevos financiamientos,”(Mayo, 2013, págs. 3-6)

#### **2.4.2. Contextualización de la Variable Dependiente: La Morosidad**

##### **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Según Moreau (2015) la Administración del Riesgo es el “proceso por el cual la dirección de una empresa u organización administra los riesgos a los cuales está expuesto, y a cuales están dispuestos a exponerse según sus objetivos estratégicos”

Siguiendo la misma línea de pensamiento de Morales (2014) indica que la administración de riesgos “es el proceso de identificación, medida y

*administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee”*

## **RIESGO CREDITICIO**

Según Campoverde (2008, pág. 1) el riesgo crediticio:

*“Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”.*

Es importante que las entidades bancarias o crediticias deban juzgar adecuadamente la solvencia presente y futura de sus prestatarios y administrar eficientemente su cartera, teniendo en cuenta que “al Conceder Crédito” se puede incurrir en tres tipos de riesgos:

**“1) Riesgos de liquidez.-** se evoca a la falta de dinero por parte del deudor para el pago, reflejándose en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

**2) Riesgo de Instrumentación o legal.-** por la falta de precaución o conocimiento en la celebración de convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago (asimetría de información)

**3) Riesgos de Solvencia.-** por falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de crédito; que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones”.  
(Campoverde, 2008, pág. 1)

## **LA MOROSIDAD BANCARIA**

Según Amán (2012) “en morosidad bancaria se habla de ratios de mora contable y temprana, de reservas de liquidez, de intermediación financiera

*e instituciones de inversión, de dotaciones específicas y genéricas, de daciones en pago, de refinanciaciones, compensación convencional, etc.”*

Al referirnos de la morosidad bancaria es importante conocer las tasas de morosidad y cuantas existe, para que al momento de hacer un análisis de la morosidad, se interprete de mejor manera:

*“La tasa de morosidad nos informa del porcentaje de créditos dudosos sobre el total de créditos;*

*La tasa de morosidad del crédito se refiere a la tasa de morosidad de crédito a la clientela.*

*La morosidad de balance se refiere a los riesgos en crédito a la clientela, depósitos de entidades de crédito y valores representativos de deuda.*

*La tasa de morosidad total añadiendo a la morosidad de balance, los riesgos y compromisos contingentes.*

*Los primeros son los de mayor riesgo de crédito, lo que se traduce en una tasa de morosidad de crédito generalmente superior a la tasa de morosidad de balance y a la tasa de morosidad total”(Torrent, 2010, págs. 1-3)*

## **LA MOROSIDAD**

De acuerdo a Mena(2010) indica que 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 concedido”.*

### **Tasa de Morosidad**

En la misma línea de pensamiento Mena (2010) define la tasa de morosidad de la siguiente manera: *“Tasa de morosidad = Créditos impagados/Total de créditos”*

## Efectos de la morosidad

De acuerdo González (2012) los principales efectos sobre los acreedores son:

- *“Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierdan valor los activos que posee.*
- *Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.*
- *Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero.*
- *La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.*
- *Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se plantearán unas necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir unos costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados”. (González, 2012, pág. 8)*

## Medidas preventivas para evitar la morosidad en las entidades financiera

Según Royo (2013) la morosidad es un problema para las entidades financieras, que si bien no se puede eliminar, sí se puede prevenir con una adecuada política de riesgos. Para evitar el aumento del ratio de morosidad se puede tomar una serie de medidas con respecto a los clientes morosos o potencialmente morosos:

***“Actualizar la ficha comercial de los clientes: Es muy importante, saber dónde, cuándo y cómo se localiza al cliente en cuestión. La gestión de la morosidad será más***

*rentable si se dedica el menor tiempo posible con la mayor eficiencia.*

**La gestión proactiva de la morosidad.-** *consiste en adelantarse a los problemas que pueda tener un cliente para hacer frente al pago de sus compromisos, con el fin de garantizar el cobro en la forma y plazos pactados.*

**Comprobar la solvencia del cliente.-** *antes de iniciar cualquier operación Se debe conocer cuál es el flujo de cobros recibidos y de pagos a los que el cliente debe hacer frente de su solvencia patrimonial.*

**Límite máximo de riesgo.-** *Se debe tener en cuenta que no todos los clientes son susceptibles de asumir el mismo riesgo, es decir, en función de su solvencia patrimonial en términos cuantitativos.*

**Documentar todas las operaciones.-** *pues la gestión de la morosidad es más eficaz cuanto más información tengamos del cliente, de su actividad profesional, del origen de sus ingresos y del destino de los fondos”(Royo, 2013, pág. 2)*

## **2.5. HIPÓTESIS**

El Análisis Del Proceso De Crédito incide significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., en el año 2012.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

- **Variable Independiente**  
Análisis Del Proceso De Crédito
- **Variable Dependiente**  
La Morosidad
- **Unidad de observación**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- **Términos de relación**  
Inciden

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la ejecución de la presente investigación se utilizará el paradigma crítico propositivo; porque ayudará a diagnosticar causas y soluciones mediante técnicas de investigación, sobre todo en lo que se refiere a solucionar los problemas presentes, además de ser cualitativa por la participación de todos los involucrados como una manera de conocer la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., facilitando de esta manera encontrar las causas y efectos que rodean al problema.

Permitirá también poner en práctica la teoría de una manera flexible y participativa solucionando los problemas reduciendo los niveles de morosidad, es cuantitativa porque la información recogida a través de las encuestas dirigidas al personal de la cooperativa y a clientes externos morosos serán sometidas a un proceso de tabulación para una correcta interpretación y poder conocer las condiciones reales de la institución, además con el Marco Teórico servirá de soporte para la investigación, por tal razón permitirá conocer como incide el análisis del proceso de crédito en la morosidad.

#### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.1. Investigación De Campo**

Según Mendoza (2014) define a la Investigación de Campo como un:

*“Proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación”.*

De acuerdo a Mineros (2014, pág. 1) denomina a la investigación de campo como *“aquella donde el investigador trabaja directamente en el entorno, ya sea natural o social, del asunto o problema sobre el que está indagando”*

La presente investigación es una investigación de campo porque se acudirá al lugar de los hechos, es decir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., para recolectar información y dar solución al problema principal que está atravesando la cooperativa acerca de la inadecuada colocación de créditos y conocer cómo influye el análisis del proceso de crédito en la morosidad de la institución. La Investigación de campo está dirigida al personal del departamento interno de crédito y a los socios morosos de la cooperativa que en el transcurso del año que se les ha otorgado créditos y se encuentran en la lista de morosidad, con un cuestionario de 10 preguntas, además una investigación de campo es factible y da buenos resultados siempre y cuando exista la colaboración de todos los involucrados y que la información que expongan sea verdadera.

### **3.2.2. Investigación Bibliográfica Documental**

Según Mineros (2014) define a la investigación documental como aquella que:

*“basa su método de estudio en la recogida de la información, disponible en libros, artículos, documentos o medios audiovisuales, que se ha desarrollado previamente, de manera directa o conexa, en torno al tema o asunto investigado, y que le permite al investigador conocer los antecedentes del problema, ya sea para ampliar su conocimiento sobre el tema, ya para desarrollar un nuevo enfoque”.* (Mineros, 2014, pág. 1)

De acuerdo a Ávila (2014, pág. 1) la investigación documental es:

*“Una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información”*

El presente trabajo investigativo es una investigación bibliográfica-documental, porque para profundizar y conocer científicamente las variables de investigación se acude a fuentes primarias, secundarias y terciarias, además con el marco teórico que básicamente es originado por estas fuentes permite al investigador conocer, profundizar y ampliar el conocimiento, porque a través de estas fuentes el investigador recolectará, seleccionará, clasificará, evaluará y analizará el contenido que abarque las dos variables de la investigación: Análisis del Proceso de Crédito y la Morosidad

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Investigación Exploratoria**

Según Mendoza (2014) la investigación exploratoria está constituida por *“aquellos estudios que tratan de describir la situación sin intentar explicar o predecir las relaciones que se encontraran en ella”*.

Según Brouyere (2014) la investigación exploratoria es *“usada para resolver un problema que no ha tenido claridad, impulsa a determinar el mejor diseño de la investigación, el método de recogida de datos y la selección de temas”*.

El presente trabajo es una investigación exploratoria porque a través de esta permitirá resolver el problema que está presente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., y dar alternativas de solución, que mediante el Marco Teórico permitirá recoger los datos pertinentes y seleccionar temas que brinde las mejores soluciones para contrarrestar la Inadecuada colocación de créditos,

además ésta investigación permite aplicar hipótesis para conocer la veracidad de la investigación, es decir si es o no factible de realizarse mostrando la incidencia entre las variables: Análisis del Proceso de Crédito y la Morosidad.

### **3.3.2. Investigación Descriptiva**

Según Meyer (2010)indica que la Investigación Descriptiva:

*“consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas; su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”.*(Meyer, 2010, pág. 2)

En la misma línea de pensamiento, Barrera (2011)indica que la investigación descriptiva busca:

*“especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir”.*(Barrera, 2011, pág. 1)

El presente trabajo es una investigación descriptiva porque permite responder las preguntas quién, donde, cuando, cómo y porqué el sujeto de estudio, esto puede ser a través de la recolección de datos realizada al personal interno de crédito y a los socios morosos que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, esto se realizará a través de un cuestionario de 10 preguntas, el cual será tabulada, analizada e interpretada la información recogida para luego emitir conclusiones y recomendaciones; en conclusión la investigación descriptiva permite al investigador describir de manera flexible los hechos sucedidos en la institución abordando las variables: El Análisis del proceso de Crédito y la Morosidad.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

Se habla de población al “*número de habitantes que integran un estado ya sea el mundo en su totalidad, o cada uno de los continentes, países, provincias o municipios que lo conforman*”.(Dávalos, 2013, pág. 2)

En definitiva la población es el conjunto de individuos es estudio de las cuales van a servir como una manera referencial para extraer una muestra que represente a la población y emitan un juicio sobre el total.

Para la presente investigación se ha considerado como población a todos los clientes externos morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., de acuerdo a las carpetas de créditos en el año 2012 y del personal del Departamento de Crédito y Cobranza.

**Tabla 2:** Descripción de la población

<b>Tipo de Producto</b>	<b>NÚMERO</b>
Departamento de Créditos y Cobranza	10
Cientes Externos morosos	203
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>

**Fuente:** Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

**Elaborado por:** Cristina Moreta

#### 3.4.2. Muestra

Según Guevara (2012, pág. 2) la muestra es “*un subconjunto, extraído de la población mediante técnicas de muestreo, cuyo estudio sirve para inferir características de toda la población*”

Para el desarrollo de la presente investigación se calculará la muestra sobre los 203 clientes externos morosos, porque el cuadro de morosidad es muy amplio.

### **Fórmula**

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{Z^2 pq + Ne^2}$$

### **Simbología:**

n= Muestra

N=Tamaño Poblacional

Z= Nivel de Confianza

p= Probabilidad de Éxito

q= probabilidad de Fracaso

e= Error de Muestreo

### **Datos para el cálculo de la muestra**

N=203

Z= 95%

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.05

### **Desarrollo**

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{Z^2 pq + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)203}{1.96^2(0.5)(0.5) + 203(0.05)^2}$$

$$n = \frac{194,9612}{1,4679}$$

$$n = 132,81 \approx 133$$

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1. Variable Independiente: Análisis del Proceso de Crédito

**Tabla 3:** Matriz Análisis del Proceso de Crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
Conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno a un crédito, abarca todo el "ciclo de vida" del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las acreencias.	Solicitud del crédito bancario.	Transparencia en términos y condiciones, privacidad y confidencialidad de la información de los clientes	¿Cómo califica el proceso de crédito existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?	Encuesta Departamento de Crédito y Cobranza y clientes externos morosos/ Cuestionario
	Evaluación de las solicitudes	Análisis de la Documentación presentada y su veracidad	¿Cree usted que el analista de créditos verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?	Encuesta Departamento de Créditos y Cobranza / Cuestionario
	Proceso de evaluación y aprobación del crédito.	Análisis del Financiamiento a otorgar por parte del Comité de Crédito	¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la Comisión de Crédito?	
	Control y seguimiento del crédito.	*Verificar el destino de los fondos otorgados *Análisis económico y financiero de la actividad que ejerce el prestatario	¿Una vez otorgado su crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?	
	Recuperación del crédito.	Análisis de la deuda renegociada, restructurada o vencida.	¿Con qué frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito?	

*Elaborado por: Cristina Moreta*

**Tabla 4:** Matriz La Morosidad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
Es el incumplimiento de la obligación en los plazos establecidos.	Aprobación de la ficha comercial	Eficiencia en la colocación del crédito	¿Cómo calificaría el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito?	Encuesta a clientes externos morosos / Cuestionario
	Gestión proactiva de la morosidad	Análisis de la capacidad de pago del cliente	¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota?	
	Comprobación de la solvencia del cliente	Análisis de la Solvencia Patrimonial del cliente	¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de las obligaciones?	
	Liquidación máximo del riesgo	Capacidad del cliente en asumir riesgos	¿Una vez aprobado el crédito cuál ha sido el destino del dinero?	
	Documentación de las operaciones.	Análisis de los ingresos y destino de los fondos por parte del cliente	¿Cuáles es la principal causas para que se dé un alto índice de morosidad?	Encuesta Departamento de Créditos y Cobranza y clientes externos morosos / Cuestionario

*Elaborado por: Cristina Moreta*

### 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**Tabla 5:** Plan de recolección de información

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
<b>¿Para qué?</b>	Para alcanzar el Objetivo General de la investigación: “Determinar cómo incide el análisis del proceso de crédito en la morosidad, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA., para la optimización de los procesos internos”
<b>¿De qué personas u objetos?</b>	Los elementos que servirán como fuente de recolección de datos serán: Alta Gerencia, Departamento Financiero, Departamento de Crédito y Cobranza, Clientes externos morosos.
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	La recolección de datos estará orientada al Análisis Del Proceso De Crédito y la Morosidad
<b>¿Quién o quiénes?</b>	Será responsabilidad de la Investigadora
<b>¿A quiénes?</b>	Los Individuos que proporcionarán la Información serán: Departamento de Crédito y los clientes externos morosos de la Cooperativa
<b>¿Cuándo?</b>	Información al año 2012
<b>¿Dónde?</b>	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
<b>¿Cuántas veces?</b>	Se realizará por una sola vez.
<b>¿Cómo?</b>	A través de una encuesta, que se lo realizará en los predios de la Institución.
<b>¿Con que?</b>	Consiste en un cuestionario debidamente estructurado de 10preguntas.

*Elaborado por: Cristina Moreta*

### 3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### 3.7.1. Plan de procesamiento de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetos e hipótesis de investigación, considerando los siguientes elementos:

Para el caso del presente estudio el procedimiento de datos comprenderá:

- a) **Revisión crítica de la información recogida.**- es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- b) **Repetición de la recolección.**- en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación.
- c) **Tabulación o cuadro según variables de cada hipótesis.**- incluye el manejo de información más estudio estadístico de datos para presentación de resultados, es decir para la tabulación se utilizará la ayuda del programa Microsoft Excel

**Representación Tabular:** se empleará cuando los datos numéricos requieran ser ordenados en filas y columnas para una mejorar su comprensión

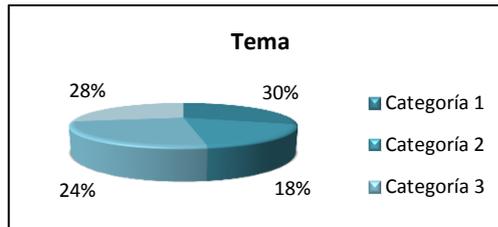
**TABLA 1:** Cuantificación De los resultados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si		
No		
No contesta		
TOTAL		

*Fuente:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Cristina Moreta

- a) **Representación gráfica:** Facilitará la presentación para su respectivo análisis.



**Gráfico 1:** Cuantificación de resultados

*Fuente:* Investigación de Campo

*Elaborado por:* Cristina Moreta

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

- a) **Análisis de los resultados estadísticos.**- utilizando Microsoft Office Excel.
- b) **Interpretación de Resultados.**- en los aspectos pertinentes al análisis del proceso de crédito y la morosidad
- c) **Comprobación de Hipótesis.** Para ello se aplicará el Método Estadístico que más se ajuste a la metodología: Chi Cuadrado
- d) **Establecimiento de conclusiones y Recomendaciones.**- Las conclusiones se derivarán del cumplimiento de los objetivos específicos, mientras que las recomendaciones se derivará a su vez de las conclusiones establecidas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Identificar si la cooperativa realiza un análisis al proceso de créditos como una manera de reducir el riesgo crediticio		
Analizar la manera en que la cooperativa recupera los créditos que ingresan al sistema de morosidad, para la optimización de sus resultados.		
Proponer una Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad.		

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El propósito principal del análisis de los resultados es resumir las observaciones que reflejan las encuestas, mientras que la interpretación se basan en los criterios de decisión realizadas por el personal encuestado, este permite comprender en un mejor panorama los principales defectos o virtudes de los servicios y actividades otorgadas por la cooperativa.

Para el análisis e interpretación de los resultados se acudió a la investigación de campo a través de una encuesta dirigida al departamento de crédito y a los clientes externos morosos de la cooperativa, con un cuestionario debidamente estructurado de 10 preguntas con el objetivo de conocer la incidencia del Análisis del proceso de Crédito en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

Para la tabulación de datos se utilizó el Programa Microsoft Excel como hoja de cálculo, de la misma manera se utilizó el método estadístico chi-cuadrado para la verificación de la hipótesis, los resultados de la encuesta son presentados a continuación:

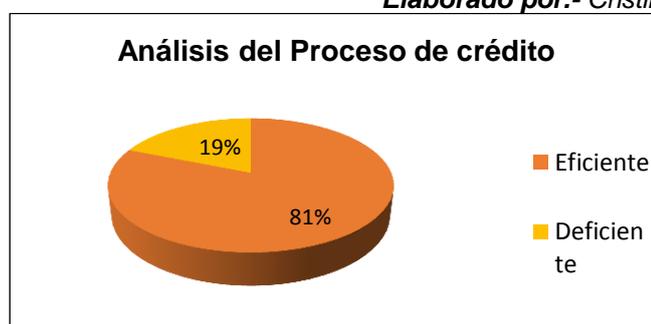
1. A su criterio ¿Cómo califica el proceso de crédito existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?

**Tabla 6:** Encuesta: Análisis del proceso de crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficiente	116	81,1%
Deficiente	27	18,9%
TOTAL	143	100%

*Fuente.- Investigación de Campo*

*Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 7:** Encuesta: Análisis del proceso de crédito

*Fuente.- Investigación de Campo*

*Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** En la encuesta realizada al Departamento de Crédito y Cobranza y a los clientes externos morosos de la institución, el 81,1% califican que el proceso de crédito existente en la cooperativa es eficiente, mientras que el 18,9% indica que los procesos crediticios brindados por la cooperativa han sido deficientes.

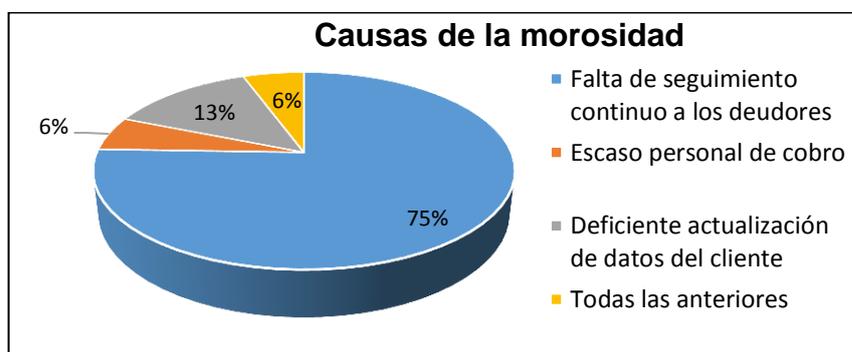
**INTERPRETACIÓN.-** La mayor parte de los encuestados indican que los procesos crediticios han sido eficientes en la Cooperativa porque se han cumplido con todos los procesos de crédito que la institución lo indica, siempre han trabajado arduamente en equipo con la finalidad de mejorar la productividad y desarrollo cooperativo, cada integrante del Departamento de Crédito y Cobranza cumplen con sus funciones, aun a costa de que los procesos crediticios no estén bien definidos y necesiten inclusive incrementar políticas rígidas para contrarrestar el problema.

**2. A su criterio ¿Cuáles es la principal causas para que se dé un alto índice de morosidad?**

**Tabla 7:** Encuesta: Causas de la morosidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de seguimiento continuo a los deudores	108	75,5%
Escaso personal de cobro	8	5,6%
Deficiente actualización de datos del cliente	19	13,3%
Todas las anteriores	8	5,6%
TOTAL	143	100%

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 8:** Encuesta: Causas de la morosidad

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** En la encuesta realizada al Departamento de Crédito y Cobranza y a los clientes externos morosos, el 75,5% indican que la principal causas para que se dé un alto índice de morosidad es la falta de seguimiento continuo a los deudores, mientras que el 13,3% indican que es por la deficiente actualización de datos, el 5,6% indican que una causa es el escaso personal de cobro, y todas las anteriores en la misma proporción.

**INTERPRETACIÓN.-** De acuerdo al personal del Departamento de Crédito y Cobranza y a los clientes externos morosos, indican que, no es necesario esperar que se presenten problemas de pago por parte de los clientes para empezar a tomar medidas, es importante estar al tanto de ellos y hacerles sentir lo importante que son para la institución y que el progreso de la misma va a ser un beneficio mutuo.

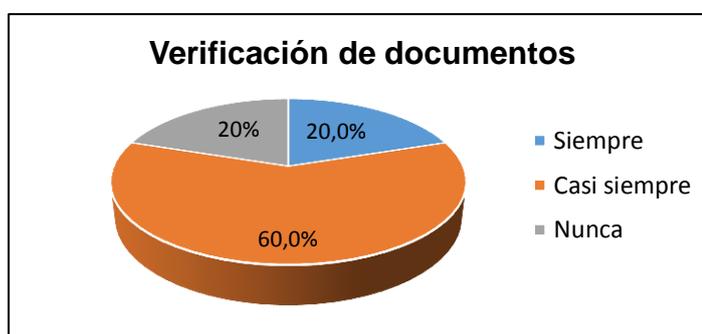
**3. ¿Cree usted que el analista de créditos verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?**

**Tabla 8:** Encuesta: Verificación de Documentos

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	2	20,0%
Casi siempre	6	60,0%
Nunca	2	20,0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente.- Investigación de Campo*

*Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 9:** Encuesta: Verificación de documentos

*Fuente.- Investigación de Campo*

*Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** Del total de los encuestados al personal de créditos y cobranza, el 60% indica que el Analista de créditos casi siempre verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos, mientras que el 20% muestran que siempre verifica la documentación mientras que el 20% indican que nunca lo verifica correctamente.

**INTERPRETACIÓN.-** La mayor parte de los encuestados indican que el analista de créditos casi siempre verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos esto se debe principalmente porque a veces existen créditos emergentes los cuales no son analizados a profundidad, y que a pesar de la solvencia moral y económica demostrada por el beneficiario siempre se presenta una incertidumbre del riesgo que se puede correr ya sea en la recuperación o no del dinero.

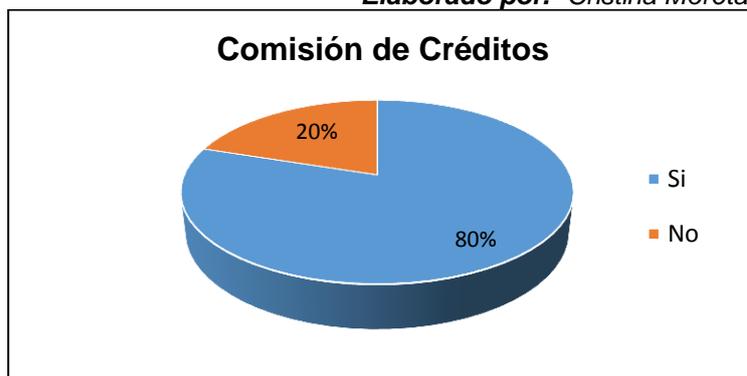
#### 4. ¿El monto del crédito es analizado y aprobado por la Comisión de Crédito?

**Tabla 9:** Encuesta: Comisión de Crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80,0%
No	2	20,0%
TOTAL	10	100%

*Fuente.- Investigación de Campo*

*Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 10:** Encuesta: Comisión de Crédito

*Fuente.- Investigación de Campo*

*Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** Del total de los encuestados del Departamento de Créditos y Cobranza, el 80% indica que la Comisión de Crédito si analiza y aprueba el monto de crédito, mientras que el 20% indica que el monto de crédito no es analizado pero si aprobado por la Comisión de Crédito.

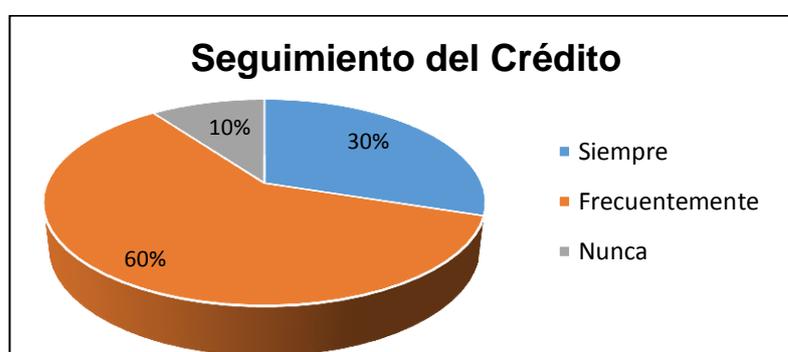
**INTERPRETACIÓN.-** De los datos recogidos, el personal de Créditos y Cobranza indican que la Comisión de Crédito si analizan y aprueban el monto de crédito porque indican que es necesario siempre verificar que el proceso de crédito este bien analizado y sea viable la otorgación del crédito, es decir que esté toda la documentación, que tanto el beneficiario como los garantes cumplan con los requisitos y presenten solvencia financiera, cuando no se lo ha hecho, es en el caso de los préstamos emergentes.

5. ¿Una vez otorgado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?

**Tabla 10:** Encuesta: Seguimiento del Crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	30,0%
Frecuentemente	6	60,0%
Nunca	1	10,0%
TOTAL	10	100%

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 11:** Encuesta: Seguimiento del Crédito

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** En la encuesta realizada al Departamento de Crédito y Cobranza, el 60% indica que frecuentemente se da el seguimiento necesario para el cobro del crédito otorgado, mientras que el 30% indica que siempre se lo hace, pero el 10% en cambio opinan que nunca se da seguimiento esto depende del tipo de crédito y cliente.

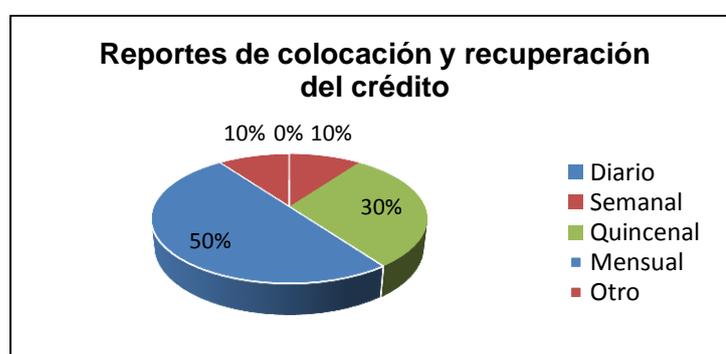
**INTERPRETACIÓN.-** De acuerdo a los encuestados indican que frecuentemente se da el seguimiento para el cobro del crédito debido a que no siempre los deudores se atrasan o ingresan al sistema de morosidad, pero respecto a esto hay que tomar en cuenta que no hay que esperar que el deudor o beneficiario se atrase para dar su respectivo seguimiento, es importante que el encargado del cobro del crédito realice recordatorios de las fechas de pago a sus socios de manera que se evite que caigan en morosidad.

6. ¿Con qué frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito?

**Tabla 11:** Encuesta: Colocación y recuperación del crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	0	0,0%
Semanal	1	10,0%
Quincenal	3	30,0%
Mensual	5	50,0%
Otro	1	10,0%
TOTAL	10	100%

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 12:** Encuesta: Colocación y recuperación del crédito

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** En la encuesta realizada al Departamento de Crédito y Cobranza, el 50% indica que los reportes de colocación y recuperación de crédito lo hacen mensualmente, mientras que el 10% indican que lo hacen semanal, así también en la misma proporción indican que los reportes de colocación y recuperación de crédito lo hacen en otro lapso de tiempo dependiendo del tipo de crédito.

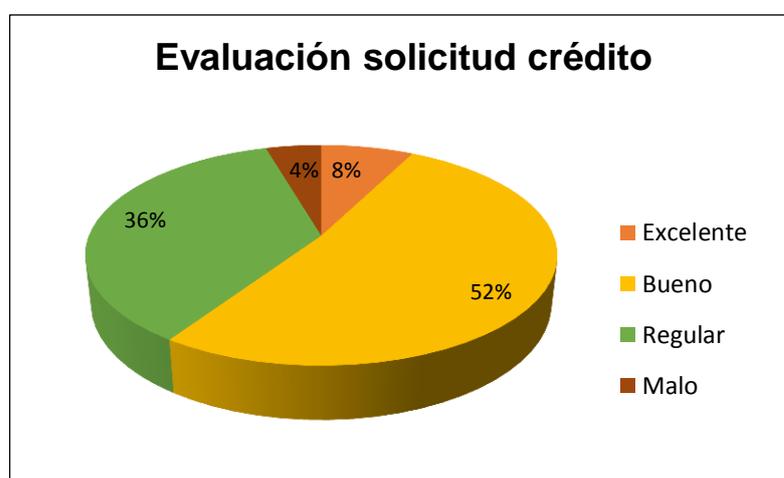
**INTERPRETACIÓN.-** De acuerdo a los encuestados, la frecuencia con la que se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito es en forma mensual, dependiendo el tipo de crédito y las condiciones por las cuales fue adquirido, además porque cada mes se aumenta o se disminuye la meta de colocación de créditos, así también, se verifica el índice de morosidad.

**7. ¿Cómo calificaría el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito?**

**Tabla 12:** Encuesta: Evaluación solicitud del crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	7,5%
Bueno	69	51,9%
Regular	48	36,1%
Malo	6	4,5%
TOTAL	133	100%

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 13:** Encuesta: Evaluación solicitud del crédito

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** Del total de los clientes externos morosos encuestados, el 51,9% califican como bueno el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito, mientras que el 36,1% califican como regular, mientras que el 7,5% califican como excelente y el 4,5% califican como malo el tiempo que demoran en evaluar la solicitud del crédito.

**INTERPRETACIÓN.-** Según los encuestados califican el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito como “bueno”; porque el tiempo máximo que se han demorado en aprobar la solicitud en un mes, esto se debe porque es dentro de los departamentos que no agilitan los papeles correspondientes.

8. ¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota?

**Tabla 13.** Encuesta: Cancelación de cuota

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 - 3 días	108	81,2%
4 - 7 días	19	14,3%
8 - 11 días	4	3,0%
Más de 12 días	2	1,5%
TOTAL	133	100%

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 14:** Encuesta: Cancelación de Cuota

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** En la encuesta realizada a los clientes externos morosos, el 81,2% indican que el tiempo máximo que se han demorado en cancelar su cuota va en un rango de 1-3 días, por otra parte, el 14,3% indican que el rango ha sido de 4 a 7 días, mientras que el 3% el rango que se han demorado en pagar su cuota ha sido de 8 a 11 días, por último el 1,5% argumentan que se han demorado en cancelar su cuota más de 12 días.

**INTERPRETACIÓN.-** En lo que se refiere al tiempo máximo que los clientes externos se han demorado en cancelar su cuota ha sido de 1 a 3 días, dependiendo el mes de pago, por ejemplo en los meses de agosto, diciembre y mayo siempre existe mora porque son los meses que más gasto se hace, muchas veces deliberadamente.

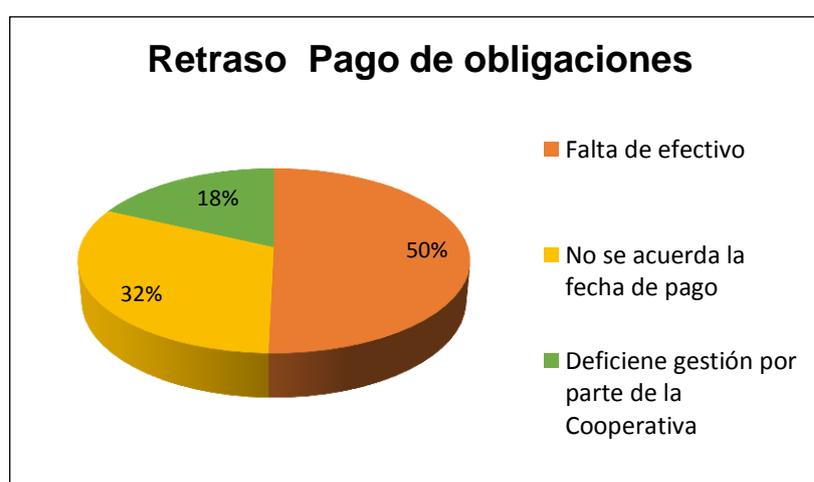
## 9. ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de las obligaciones?

**Tabla 14:** Encuesta: Retraso en el pago de las obligaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de efectivo	67	50,4%
No se acuerda la fecha de pago	42	31,6%
Deficiente gestión por parte de la Cooperativa	24	18,0%
TOTAL	133	100%

*Fuente.- Investigación de Campo*

*Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 15:** Encuesta: Retraso en el pago de las obligaciones

*Fuente.- Investigación de Campo*

*Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** En la encuesta realizada a los clientes externos morosos, el 50,4%, indican que el motivo del retraso en el pago de las obligaciones es por falta de dinero, mientras que el 31,6% indican que esto se debe porque no se acuerdan de la fecha de pago, finalmente el 18% exponen que esto se debe por la deficiente gestión por parte de la Cooperativa.

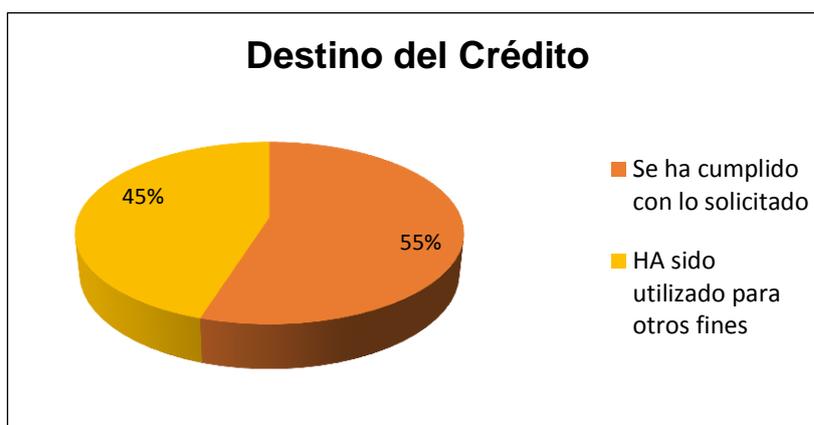
**INTERPRETACIÓN.-** La mayor parte de los encuestados indican que el motivo del retraso en el pago de las obligaciones se debe principalmente por la falta de dinero, esto depende de las condiciones económicas por las cuales se encuentran, a veces existen imprevistos que no están en las manos de ellos, o se presentan problemas de cualquier índole que se olvidan de la fecha de pago.

## 10. ¿Una vez aprobado el crédito cuál ha sido el destino del dinero?

**Tabla 15:** Encuesta: Destino del Crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Se ha cumplido con lo solicitado	73	54,9%
Ha sido utilizado para otros fines	60	45,1%
TOTAL	133	100%

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.- Cristina Moreta*



**Gráfico 16:** Encuesta: Destino del Crédito

*Fuente.- Investigación de Campo  
Elaborado por.-Cristina Moreta*

**ANÁLISIS.-** En la encuesta realizada a los clientes externos morosos, el 54,9% indican que el destino del se ha cumplido con lo solicitado, mientras que el 45,1% indican que el crédito ha sido utilizado para otros fines.

**INTERPRETACIÓN.-** De acuerdo a los datos expuestos indican que del total de los créditos otorgados por la institución no han sido utilizados para los fines que se ha solicitado, esta decisión lo realizan debido a las tasas de interés que aplican dependiendo el tipo de crédito, por ejemplo en los microcréditos las tasas de interés son más elevadas en comparación a los de consumo; no han tenido problemas al respecto porque no existe un seguimiento del crédito por parte de la institución. Es importante que la persona que realice la colocación del crédito sea la encargada de verificar y dar un seguimiento para confirmar en que se está utilizando el dinero otorgado.

## 4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez analizado e interpretado los datos arrojados mediante la encuesta realizada al Departamento de Crédito y Cobranza y clientes externos morosos, se procede a comprobar la hipótesis, el cual se aplicará la prueba que más se ajuste a la investigación es decir; se aplicará la prueba de Chi Cuadrado.

### 4.2.1. Combinación de Frecuencias

Se relacionará la pregunta N°1 y la pregunta N° 2 el cual están relacionadas con la variable dependiente e independiente; detalladas a continuación:

**Pregunta 1.-** ¿Cómo califica el proceso de crédito existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficiente	116	81,1%
Deficiente	27	18,9%
TOTAL	143	100%

**Pregunta 2.-** A su criterio ¿Cuáles es la principal causa para que se dé un alto índice de morosidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de seguimiento continuo a los deudores	108	75,5%
Escaso personal de cobro	8	5,6%
Deficiente actualización de datos del cliente	19	13,3%
Todas las anteriores	8	5,6%
TOTAL	143	100%

## MATRIZ FRECUENCIAS OBSERVADAS

**Tabla 16:** Frecuencias Observadas

		VARIABLE INDEPENDIENTE			
		¿Cómo califica el proceso de crédito existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?			
		Alternativas			
		Eficiente	Deficiente	TOTAL	
VARIABLE DEPENDIENTE ¿Cuáles es la principal causa para que se dé un alto índice de morosidad?	Alternativas	Falta de seguimiento continuo a los deudores	14	22	36
		Escaso personal de cobro	17	14	31
		Deficiente actualización de datos del cliente	5	26	31
		Todas las anteriores	16	29	45
		<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>91</b>	<b>143</b>

*Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Cristina Moreta*

## MATRIZ FRECUENCIAS ESPERADAS

**Tabla 17:** Frecuencias Esperadas

		VARIABLE INDEPENDIENTE			
		¿Cómo califica el proceso de crédito existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?			
		Alternativas			
		Eficiente	Deficiente	TOTAL	
VARIABLE DEPENDIENTE ¿Cuáles es la principal causa para que se dé un alto índice de morosidad?	Alternativas	Falta de seguimiento continuo a los deudores	13,09	22,91	36
		Escaso personal de cobro	11,27	19,73	31
		Deficiente actualización de datos del cliente	11,27	19,73	31
		Todas las anteriores	16,36	28,64	45
		<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>91</b>	<b>143</b>

*Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Cristina Moreta*

### 4.2.2. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

#### 4.2.2.1. Modelo Lógico

$H_0$ = El Análisis Del Proceso De Crédito **NO** incide significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA, en el año 2012

$H_1$ = El Análisis Del Proceso De Crédito **SI** incide significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA, en el año 2012

#### **4.2.2.2. Modelo Estadístico**

$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)}{F_e}$$

**Dónde:**

$X^2$ = Chi cuadrado

$\Sigma$ = Sumatoria

$F_o$ = Frecuencia Observada

$F_e$ =Frecuencia Esperada

#### **4.2.2.3. Nivel de confianza y Nivel de Significancia**

Para este cálculo se ha trabajado con un nivel de confianza del 95%, que es lo que recomiendan los estadísticos. NC= 95% es decir 0.95 mientras que el nivel de significancia será  $\alpha = (1 - 0.95)$ ; es decir;  $\alpha = 0.05$

#### **4.2.2.4. Grados de Libertad**

$gl = (\text{renglones} - 1) (\text{columnas} - 1)$

$gl = (2-1) (4- 1)$

$gl = 3$

#### **4.2.2.5. Estimador Chi cuadrado $X^2$**

$X^2_t = 7,8147$

#### **4.2.3. REGLA DE DECISIÓN**

Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa si el valor de chi cuadrado calculado es menor a 7,8147 con una confiabilidad de 0,05 y tres grados de libertad

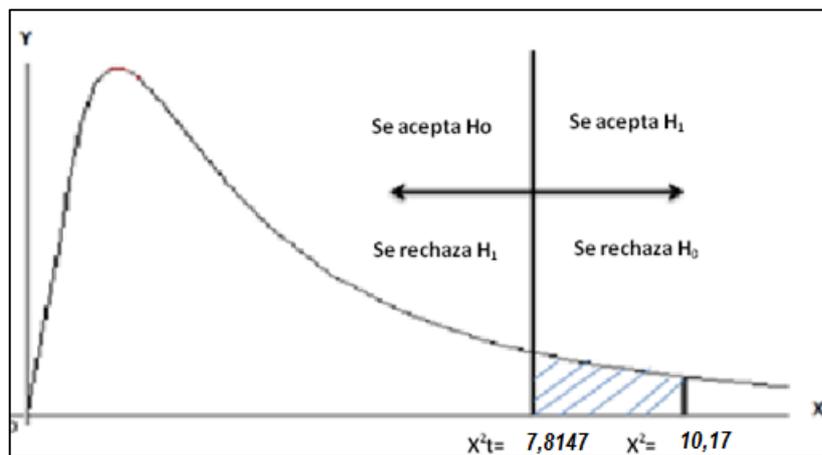
Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa si el valor de chi cuadrado calculado es mayor a 7,8147 con una confiabilidad de 0,05 y tres grados de libertad.

#### 4.2.4. CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

**Tabla 18:** Cálculo del Chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
14	13,0909	0,9091	0,8264	0,063
22	22,9091	-0,9091	0,8264	0,036
17	11,2727	5,7273	32,8017	2,910
14	19,7273	-5,7273	32,8017	1,663
5	11,2727	-6,2727	39,3471	3,490
26	19,7273	6,2727	39,3471	1,995
16	16,3636	-0,3636	0,1322	0,008
29	28,6364	0,3636	0,1322	0,005
<b>143</b>		$X^2 = \sum [(Fo - Fe)^2] / Fe$		<b>10,170</b>

*Elaborado por: Cristina Moreta*



**Gráfico 17:** Chi cuadrado  
*Elaborado por: Cristina Moreta*

#### 4.2.5. DECISIÓN FINAL

Una vez calculado la prueba del chi cuadrado, el valor presentado es de 10,17; es decir que está mayor a 7,8147, por tal razón se acepta la hipótesis alternativa lo que significa que el Análisis del Proceso de Crédito si incide significativamente en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA, en el año 2012, por tal razón la investigación es factible a realizarse.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Después del análisis e interpretación de datos realizados al Departamento de Crédito y Cobranza y a los clientes externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- En lo que se refiere al análisis del proceso de crédito, la Cooperativa ofrece un sin número de servicios, pero desde el punto de vista de los encuestados el análisis del proceso de crédito actual de la cooperativa es eficiente, pero aun así no han podido mejorar la colocación de créditos y disminuir los niveles altos de morosidad y poder medir el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Por otra parte, la cooperativa ofrece un sin número de crédito, pero algunos de ellos son solicitados de manera urgente por lo que no pasan por un adecuado análisis y verificación de la documentación, peor aún existe un seguimiento continuo del destino del dinero otorgado por la institución; así mismo los reportes de colocación y recuperación de crédito son presentados de manera mensual, esto depende de la persona que esté a cargo el crédito solicitado.
- En lo que se refiere a la morosidad se puede concluir, que una de las causas principales es porque de parte de la institución no existe un seguimiento continuo a los deudores, el tiempo máximo que se han demorado en pagar la cuota ha sido de uno a tres días, no se les recuerdan sus fechas de pago ya sea mediante citaciones entregadas en sus domicilios, por llamadas telefónicas o mensajes de texto, ocasionando inconformidad en los clientes.

- Finalmente, la cooperativa cuenta con un manual de procesos de crédito, pero las políticas son escasas en comparación a los problemas presentes, por tal razón la idea de Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad es aceptada por todos los de la organización.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., implemente flujogramas de proceso de crédito para disminuir la inadecuada colocación de créditos, además permite detallar cada uno de los pasos que deben seguir los encargados del Departamento de Crédito y Cobranza, esto también amerita toma de decisiones en cada uno de los procesos.
- Para mejorar la recuperación de cartera se sugiere que la Cooperativa incremente políticas crediticias al Manual de Créditos de manera que contribuyan a mejorar la estabilidad económica y financiera de la institución, para mejorar la colocación de créditos, dentro de estas políticas es indispensable argumentar seguimiento continuo a los deudores.
- Se recomienda una Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

**Título:**

Reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad.

**Institución Ejecutora:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

**Beneficiarios:**

La empresa beneficiaria será la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., sobre todo el Departamento de Crédito y Cobranza.

**Ubicación:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., se encuentra ubicado en la calle Montalvo 03-43 y Rocafuerte.

**Tiempo estimado para la ejecución:**

El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es a partir del mes de julio del 2015.

### **Equipo Técnico Responsable:**

Investigador y el Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

### **Costo:**

El costo estimado de la propuesta será \$ 1750

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La cooperativa cuenta con políticas que deben ser estructuradas con políticas más rígidas que permita reducir la morosidad en la institución por tal motivo una Reestructuración del Manual de Políticas y procedimientos Crediticios para mejorar la colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA., mejorará la colocación de créditos y la estabilidad financiera de la institución y un desarrollo sostenible en el mercado; por ello se ha considerado que la propuesta va a ser una herramienta administrativa para la concesión del crédito y prevención de un alto porcentaje de morosidad de clientes dentro de la empresas.

La presente propuesta ha sido factible desde varias investigaciones aplicadas en las empresas, así tenemos:

En el trabajo de investigación de Oto (2011) propone un “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.” de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la Facultad de Administración de empresas, el cual ha desarrollado su tesis proponiendo los siguientes objetivos:

*“a) Cumplir cada una de las etapas del ciclo presupuestario en el tiempo y formas requeridos, para la buena marcha de la acción financiera y el mejoramiento del control de la morosidad, dentro de la*

*Empresa Eléctrica Riobamba S.A.; b) Determinar las causas que han originado variaciones al presupuesto inicial y tomar las medidas necesarias para que las resoluciones se rijan a la base legal, sirviendo de guía para contribuir al cumplimiento de metas y objetivos, c) Asegurar que la ejecución se desarrolle coordinadamente y en base a los requerimientos legales y a la programación presupuestaria, utilizando el registro contable y presupuestario con técnicas apropiadas que faciliten el control interno por parte de los organismos internos y externos”(Oto, 2011, pág. 77)*

En el trabajo de investigación de Gualancañay(2012)propone un “Modelo de gestión de crédito y cobranza para prevenir un alto porcentaje de cartera vencida en la empresa HIDROTECNOLOGIA de la ciudad de Ambato”, de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, el cual ha desarrollado su tesis proponiendo los siguientes objetivos:

*“a)Plantear un reglamento interno de crédito y cobranza, que facilitarán el control de las gestiones crediticias y su cumplimiento, b) Identificar los procesos de otorgamiento de crédito y cobranza para la realización del modelo de gestión, c) Establecer un proceso guía de crédito y cobranza para la empresa que prevenga un alto porcentaje de cartera vencida de clientes.”(Gualancañay, 2012, pág. 103)*

En un estudio realizado por Gómez (2011)propone un “LA MOROSIDAD; un acuciante problema financiero de nuestros días”, de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, el cual ha desarrollado su tesis proponiendo los siguientes objetivos:

*“a) Verificar la cuestión de la morosidad en la coyuntura económica actual; b) Analizar cuáles son las perspectivas futuras de la economía como generadora de confianza y origen de condiciones que atenúan o provocan causas de morosidad, c) Conocer las diferentes recomendaciones propuestas tanto por autores, d) Observar la importancia del control y seguimiento de los impagos; e) Analizar algunos de los métodos propuestos en la literatura especializada para*

*el análisis del riesgo crediticio y examinar con más detalles los dos que consideramos más relevantes.”(Gómez, 2011, pág. 87)*

En conclusión la presente propuesta permitirá optimar el análisis del proceso de crédito y mejorar la colocación de créditos reduciendo la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta tiene connotaciones que permite realizar un proceso adecuado de créditos así como también el proceso de cobro, previniendo a largo plazo que la empresa registre porcentajes altos de morosidad.

El desarrollo del presente modelo es esencial para el área de créditos y cobranza ya que el personal encargado obtendrá un proceso guía en la concesión del crédito y su recuperación, brindando una atención técnica al cliente y previniendo tasas pasivas de clientes, se lograra una estabilidad económica interna, se establecerá una relación acreedor deudor activa.

El crédito es una de las actividades principales donde las empresas obtienen ingresos, el éxito de una organización depende de entender, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, usuarios finales y potenciales, mediante el presente modelo.

Es importante recalcar que con la presente propuesta se espera contribuir, a prevenir un alto porcentaje de morosidad, lograr una estabilidad financiera rentable y lograr una mejor relación acreedor deudor en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

Finalmente la presente investigación se justifica porque goza de originalidad, pues es la primera vez que se implementará en la institución

esta propuesta, se cuenta con el tiempo suficiente y necesario para que se lleve a cabo la propuesta, se dispone de los recursos necesarios y el apoyo del personal de la Institución.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. General**

- Reestructurar del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios conforme a las normas ISO 9001:2008 aplicado al proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, con el propósito de establecer estándares de calidad para mejorar la colocación de créditos y reducir la morosidad.

### **6.4.2. Específico**

- Descripción de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.
- Analizar los procesos y tipos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., con el propósito de establecer estándares de calidad basados en la Norma ISO 9001:2008.
- Diseñar un sistema de gestión de la calidad aplicada al proceso de crédito, con la finalidad de dar cumplimiento a la cláusula 4. de la Norma ISO 9001:2008
- Ampliación de políticas para la medición, análisis y mejora de los procesos de crédito, y que busquen el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **Socio-económico**

Es factible porque no atenta contra la ética del personal ni de los clientes externos , además se pretende que mejore las condiciones financieras de la institución beneficiando tanto al personal interno como al externo, pues se favorecerían de los servicios y garantías que ofrezca la cooperativa, además se cuenta con los recursos monetarios necesarios para el desarrollo de la investigación.

### **Organizacional**

Se cuenta con la colaboración de los miembros involucrados en la propuesta es decir con los operarios, el personal del Departamento de Crédito y cobranza, sobretodo de los clientes externos para la recolección de la información.

### **Tecnológico**

Se cuenta con los equipos y tecnologías necesarias para el proceso y desarrollo de la propuesta como: suministros de oficina, equipos de oficina, muebles y enseres, software, calculadora, programas, acceso a internet, etc.

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN**

La Restructuración del Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios se elaborará de acuerdo a los requisitos que establece las NORMAS ISO 9001-2000 lo que se refiere al “Sistema de Gestión de Calidad - requisitos”.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

*“(a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y*

*(b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables”*(Dubal, 2013)

## **Requisitos generales**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional; por lo cual la organización debe:

*“a) Redactar los puntos básicos por los cuales se registrará el Sistema de Calidad de la empresa.*

*b) Identificar y concretar cómo se ordenan y se interrelacionan los procesos necesarios para el SGC, determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que la operación y el control de estos procesos sean eficaces,*

*c) Asegurar la gestión de calidad de procesos para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos,*

*d) Implementar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.”*(Dubal, 2013)

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización.

*“El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:*

- a. el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,*
- b. sus necesidades cambiantes,*
- c. sus objetivos particulares,*
- d. los productos que proporciona,*
- e. los procesos que emplea,*

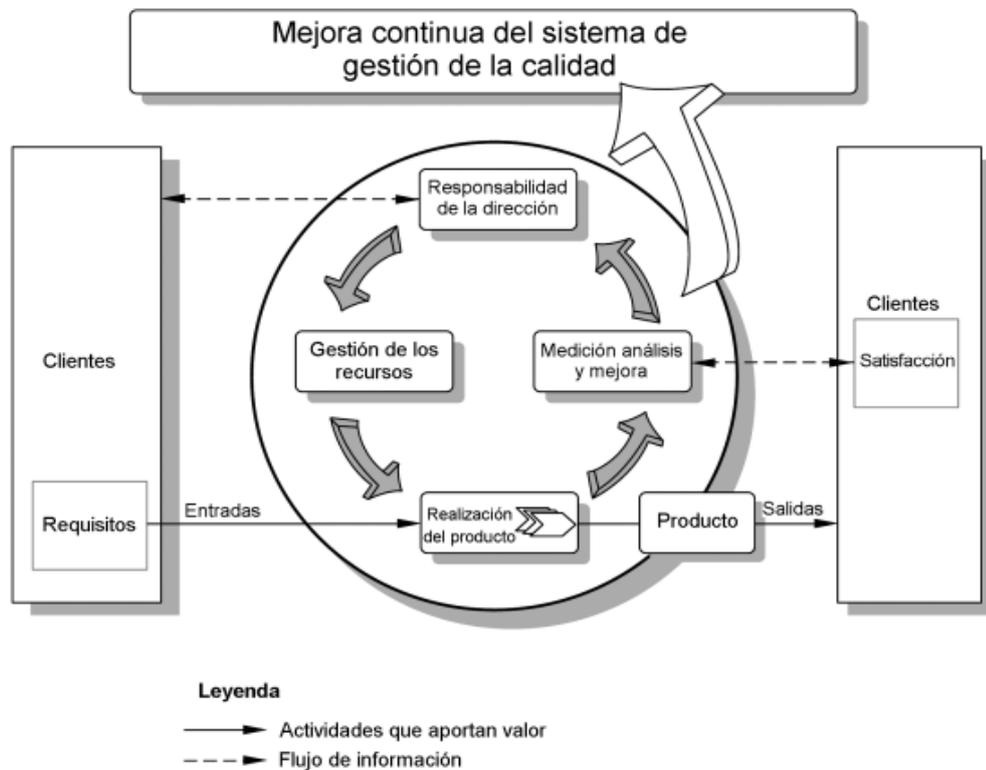
- f. *su tamaño y la estructura de la organización*”(Secretaría Nacional ISO, 2008, pág. 6)

### **Enfoque basado en procesos**

De acuerdo a la Secretaría Nacional ISO indica que esta Norma Internacional promueve:

*“la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos". Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción”*(Secretaría Nacional ISO, 2008, pág. 6)

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos se muestra a continuación:



**Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos**

Por tal razón se basa en cuatro funciones principales que son:

*“Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.*

*Hacer: implementar los procesos.*

*Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.*

*Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos”(Secretaría Nacional ISO, 2008, pág. 7)*

## **Sistema de gestión de la calidad**

*“La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.*

*La organización debe:*

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización*
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,*
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,*
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,*
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,*
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.*

*La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.*

*En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.*

*NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.*

*NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.*

*NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:*

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,*
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,*
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado”(Secretaría Nacional ISO, 2008, pág. 12)*

### **Requisitos de la documentación**

*“La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:*

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,*
- b) un manual de la calidad,*
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y*
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.*

*NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.*

*NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:*

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,*
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y*
- c) la competencia del personal.*

*NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio*”(Secretaría Nacional ISO, 2008, pág. 22)

### **Manual de la calidad**

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) *“el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión*
- a) *los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y*
- b) *una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad”* (Secretaría Nacional ISO, 2008, pág. 22).

## 6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO

**Tabla 19:** Modelo Operativo

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
<p><b>Objetivo 1.</b> Descripción de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.</p>	<p><b>Objetivo 2.</b> Analizar los procesos y tipos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., con el propósito de establecer estándares de calidad basados en la Norma ISO 9001:2008.</p>	<p><b>Objetivo 3:</b> Diseñar un sistema de gestión de la calidad aplicada al proceso de crédito, con la finalidad de dar cumplimiento a la cláusula 4. de la Norma ISO 9001:2008</p>	<p><b>Objetivo:</b> Ampliación de políticas para la medición, análisis y mejora de los procesos de crédito, y que busquen el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008</p>
<p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reseña Histórica</li> <li>• Base Legal</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Servicios o Productos Financieros</li> <li>• Líneas de Crédito</li> <li>• Organigrama</li> <li>• De La Autorización, Aprobación Y Responsabilidad</li> <li>• Formalización de las responsabilidades de la dirección</li> </ul>	<p><b>Contenido:</b></p> <p>Análisis de las líneas de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercial</li> <li>• Consumo</li> <li>• Micro empresarial</li> <li>• Vivienda</li> </ul>	<p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y negociación</li> <li>• Recepción de documentos</li> <li>• Actualización y procesos de datos</li> <li>• Crédito Consumo, Vivienda, Negocio (Microempresa Y Pymes)</li> <li>• Aprobación De Crédito - Comité De Crédito</li> </ul>	<p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud De Crédito</li> <li>• Evaluación De Las Solicitudes</li> <li>• Procesos De Evaluación Y Aprobación De Crédito</li> <li>• Control Y Seguimiento Del Crédito</li> <li>• Recuperación Del Crédito</li> </ul>

**Elaborado por:** Cristina Moreta

## **OBJETIVO 1. Descripción de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.**

### **Reseña histórica**

La creación de la Cooperativa de la Cámara de Comercio de Ambato empieza en 1960 cuando nace la idea de formar una cooperativa y es en el año de 1963 donde el Directorio de la Cámara de Comercio resuelve establecer el servicio de una cooperativa poniendo en circulación una encuesta relacionada con la posibilidad de organizar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, sin embargo esta iniciativa pasó por desapercibida.

En la sesión del 30 de agosto de 1973, el Señor Oswaldo Barrera, Presidente presenta la idea de propiciar la fundación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio, e indica que la Cámara cuenta con la suma de 130.000 sucres como parte inicial. Con esta finalidad, se designó al Sr. Rodrigo Andrade Vidal la elaboración del proyecto de Cooperativa, el mismo que se basaría en estudios hechos a la Cooperativa de la Cámara de Comercio de Cuenca, la que tuvo buenos resultados, lamentablemente al igual que en el año 1963 esta idea no pudo llevarse a cabo.

En el año de 1984 esta idea se convierte en realidad, vieja aspiración de la Cámara para que todos, directivos y afiliados tengan la seguridad de que bajo el sistema cooperativista se encuentren hermanados para solucionar los problemas emergentes con verdadero sentido de solidaridad humana; entonces los Directores de la Cámara de Comercio se reúnen y se realiza una asamblea general de Socios de la Cámara de Comercio y con el asesoramiento del Dr. Luis Torres Carrasco se decide crear la Pre - Cooperativa designándole Asesor Jurídico.

De acuerdo al Art. 7 del Reglamento de la Ley de Cooperativas se designa al Directorio Provisional redactándose una Acta Constitutiva para

luego y con el apoyo de varios profesionales aprobar definitivamente el proyecto de Estatuto.

### **Base Legal**

Por acuerdo ministerial N° 1149 DE Noviembre 28 de 1984 firmado por el Sr. Dr. Jorge Egas Peña, Ministro de Bienestar Social, y publicado en el Registro Oficial N° 206, se aprueba el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., inscrita en el Registro General de Cooperativas con el No. 3927, de fecha Noviembre 28 de 1984.

Registro de la Superintendencia de Bancos No. 019Q. Ley 122 de Regulación Económica y Control del Gasto Público y Regulación No. 266-85 de fecha Julio 3 de 1985, expedida por la Junta Monetaria y Reglamentadas por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 85-143 de fecha Octubre 14 de 1985.

Por acuerdo ministerial N° 005 – SDRCC – 2006 de Marzo 04 del 2006 firmado por el Sr. Dr. Juan Villarroel, Subdirector Regional de Cooperativas Central, se aprueba el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., inscrita en el Registro General de Cooperativas con el No. 3927, de fecha Noviembre 28 de 1984.

Registro de la Superintendencia de Bancos No. 019Q. Ley 122 de Regulación Económica y Control del Gasto Público y Regulación No. 266-85 de fecha Julio 3 de 1985, expedida por la Junta Monetaria y Reglamentadas por Resolución de la Superintendencia de Bancos No. 85-143 de fecha Octubre 14 de 1985.

### **Misión**

Propender al desarrollo socio - económico de nuestros afiliados, superando las expectativas de los asociados.

## **Visión**

Liderar en el mercado financiero con servicios de calidad y gama de productos a bajo costo.

## **Compromiso**

La Gerencia General se compromete a liderar el cumplimiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, con la implementación del mismo a través de:

- Determinación de la política y objetivos de calidad
- Establecer un plan de capacitación sobre el sistema
- Establecer un cronograma planificado de revisión y control periódico
- Presupuestar asignación de recursos para su ejecución

## **Servicios o Productos Financieros**

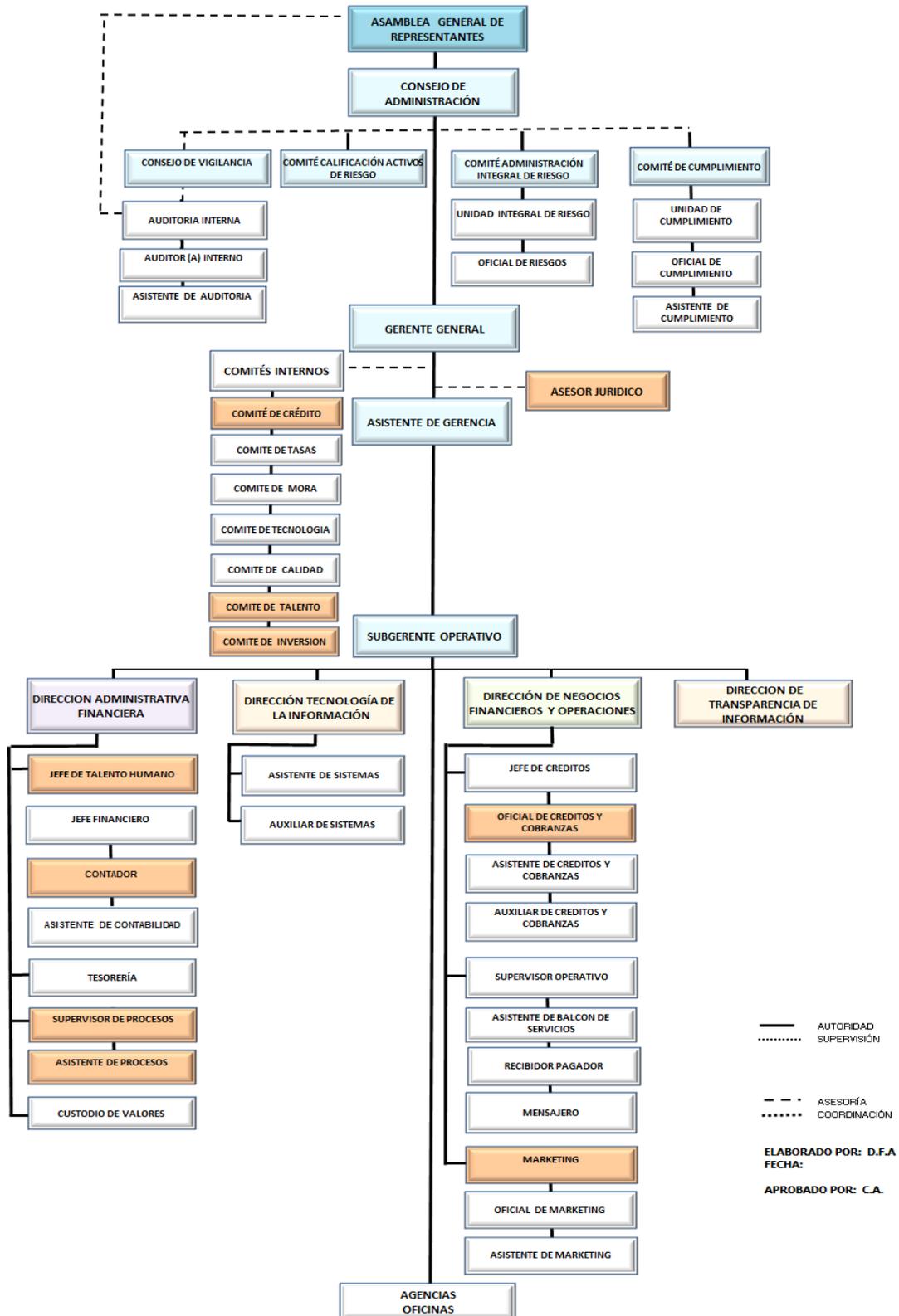
La cooperativa ofrece varias líneas de Servicios o Productos Financieros como son:

- LINEAS DE AHORROS
- AHORROS A LA VISTA
- AHORROS ESPECIALES
- PLAZO FIJO
- CHEQUERA

## **Líneas de Créditos**

- Comercial
- Consumo
- Vivienda
- Micro empresarial

# Organigrama Estructural



## **De La Autorización, Aprobación Y Responsabilidad**

Para la autorización, aprobación, asesoría y control del proceso de crédito se establecen los siguientes entes de responsabilidad:

### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

El Consejo de Administración adicional al establecimiento de la normativa institucional de crédito y cobranza aprobará, previo informe favorable del nivel que corresponda de acuerdo al monto, las solicitudes de crédito de los miembros del Consejo de Administración, Gerente General y Trabajadores que intervengan en el proceso de aprobación de créditos y autorización de inversiones; y/o de personas vinculadas a estas hasta el segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos y hermanos), primero de afinidad (nuera, yerno y suegro(a) y el cónyuge).

Aprobará las operaciones de crédito directas o indirectas de los Trabajadores y/o sus cónyuges que no sean vinculados, cuando el monto solicitado sea mayor a 10.000 unidades de valor constante (UVC, la Ley para la Transformación económica del Ecuador, establece que la UVC tendrá un valor equivalente a USD\$ 2,62894), es decir cuando el monto del crédito sea igual o superior a USD\$ 26.289, su resolución constará en actas y deberá ser puesta en conocimiento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dentro de los ocho días siguientes a la fecha de aprobación.

Como dispone el Art. 73 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros de Consejo de Administración, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual

superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

### **GERENCIA GENERAL**

Administrará la gestión de crédito, en base al presupuesto y a la normativa institucional que el Consejo de Administración determine para el cumplimiento del presente Reglamento.

### **SUBGERENCIA OPERATIVA**

Será responsable de analizar y asesorar los procedimientos para la recuperación de cartera.

Subgerencia Operativa conformará el tercer nivel de aprobaciones de Comité de Crédito.

### **DIRECCIÓN DE NEGOCIOS FINANCIEROS Y OPERACIONES**

Será responsable de la planificación, dirección, coordinación, supervisión y control del cumplimiento de las disposiciones internas y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria referentes al área del negocio, llevará una estadística por Oficial de Créditos y Cobranzas de los casos que han sido enviados a recuperación por la vía judicial y realizará un continuo seguimiento del estado en el que se encuentren todos los casos en etapa de cobro judicial, de acuerdo al informe mensual remitido por el Asesor Jurídico.

### **COMITÉ DE CRÉDITO**

Será el encargado de conocer, analizar, suspender, aprobar o negar las solicitudes de crédito de matriz y de las Agencias destinadas a la actividad: Comercial, Consumo, Vivienda y Microcrédito, de acuerdo al monto establecido en los niveles descritos en el artículo 5, los mismos que poseen autonomía e independencia entre sí. El Oficial proponente del

crédito, podrá ser requerido con voz informativa, en el segundo y tercer nivel.

- En el caso de existir en alguno de los niveles de aprobación conflicto de intereses entre las partes, el involucrado deberá comunicar y excusar su intervención; en su lugar actuará el reemplazo designado por la Dirección de Negocios Financieros y Operaciones
- En caso de ausencia de algún Miembro de Comité de Crédito del primer al tercer nivel, se solicitará mediante soporte técnico, la creación de un usuario de reemplazo, al Departamento de Sistemas, y, la asignación de ruta a la Dirección de Negocios Financieros y Operaciones.
- En ausencia de algún miembro del tercer nivel será reemplazado por la Subgerencia de Operaciones.
- Las reuniones de Comité de Crédito se realizarán en la oficina CFC diariamente para el primer y segundo nivel, y una vez por semana para el tercer nivel, habiendo la posibilidad de reuniones extraordinarias si el caso lo amerita.
- El Comité de Crédito analizará cada solicitud revisando las variables de evaluación y el comentario escrito en el Informe emitido por el Oficial de Crédito y Cobranzas y el memorando de la Unidad de Riesgos de acuerdo a lo que manda la normativa.
- El Comité de Crédito llevará actas de los asuntos tratados y de las resoluciones adoptadas en el mismo, debiéndose mantener un archivo de cada comité bajo la responsabilidad de la Secretaria.
- En los comités que se realicen en el Centro Financiero Cooperativo de CCCA, existirá un Secretario a Doc., y una Secretaria de Comité la misma que formará parte de dichos comités y será responsable del proceso de digitación de todas las solicitudes que se aprueban, niegan o son devueltas con observaciones.

## RESPONSABILIDADES

- **Los niveles de aprobación** que intervengan en el proceso crediticio serán responsables del cumplimiento de la normativa legal e institucional establecida.
- **Los Oficiales de Crédito y Cobranzas** serán responsables de la recopilación de la información, documentación e informes para la concesión y envío a Comité de Crédito y también de la recuperación de créditos otorgados.
- **Comité de Mora.**- Será responsable de conocer, analizar, asesorar y resolver sobre el procedimiento a aplicarse para la recuperación de un crédito moroso; estará integrado: por Gerencia General quien presidirá, Subgerencia Operativa, Dirección de Negocios Financieros y Operaciones, Jefe de Cobranzas, Jefe de Créditos y Oficial de Créditos y Cobranzas responsable de la gestión y Abogados de Cobranzas.

El Comité de mora deberá reunirse una vez al mes o cuando el caso lo amerite, el informe respectivo debe remitirse a la Subgerencia Operativa en un plazo máximo de 3 días laborables. El comité llevará actas de los asuntos tratados y de las resoluciones adoptadas en el mismo, debiéndose mantener un archivo bajo la responsabilidad de la Jefatura de Cobranzas

- **El Departamento de Control.**- Será responsable de revisar la información y documentación del crédito y enviar a Comité de Crédito para la aprobación debiendo velar por que se cumpla estrictamente lo señalado en la normativa interna vigente así como lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y demás Leyes conexas emitidas para dicho efecto.

- **Perito Evaluador.**- Será responsable de la valoración que se realice al bien a hipotecarse o prendarse por parte del socio o cliente, así como de la entrega del informe técnico en el formato establecido por la cooperativa incluido en los procedimientos.

El Perito Avalador deberá presentar anualmente al Consejo de Administración a través de la Gerencia General, la calificación actualizada según fechas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En caso de incumplimiento de sus responsabilidades, previo informe de la Dirección de Negocios Financieros y Operaciones, Consejo de Administración resolverá la terminación del contrato y se notificará a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los Peritos Evaluadores tendrán la obligación de mantener en reserva la información proporcionada por la Cooperativa, y asumirán la reparación del daño que se ocasionará por la divulgación no autorizada, sin perjuicio de las sanciones que establece la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los Peritos Avaladores serán responsables del contenido total y parcial del avalúo. En el documento se hará constar el nombre y la firma de cada uno de los técnicos que participaron en la elaboración del mismo los que compartirán solidariamente la responsabilidad.

- **Asesoría Jurídica.**- Será responsable de la elaboración de contratos de mutuo, minutas, informes jurídicos en Matriz y en las demás Agencias; de la recuperación judicial de los créditos a su cargo, así como del control y seguimiento a la gestión efectuada por los Abogados de Cobranzas de las Agencias.

En lo posible se asignará un Abogado por cada localidad Independientemente del número de Agencias Operativas aperturadas en la misma.

- **Auditoría Interna.-** Será responsable de vigilar, monitorear y evaluar la correcta aplicación de los procesos y procedimientos en la concesión y recuperación de la cartera, así como del cumplimiento a las disposiciones internas y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, emitidas para dicho efecto.
- **Comisión Calificadora de Activos y Riesgos.-** Verificará el cumplimiento a las políticas de crédito, calificará la cartera e informará los resultados a Consejo de Administración.
- **Comité de Administración Integral de Riesgos.-** Deberá asegurarse que el proceso establecido para la administración del riesgo de crédito se cumpla dentro de los parámetros definidos y que le permita monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas. El Comité definirá los límites en cuanto al riesgo de crédito y de mercado en todo su contexto, los que serán analizados y fijados como políticas por el Consejo de Administración.

## **FORMALIZACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES EN LA DIRECCIÓN**

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA. No cuenta con un manual de funciones y procedimientos exclusivamente para el proceso de Créditos y Cobranzas, es por ellos que se está elaborando un dicho manual en base a competencias.

Las personas que intervienen en el departamento de crédito se detallan a continuación y se describirán sus responsabilidades de cada puesto así como también su perfil:

- Asistente de Front de Créditos
- Oficial de Créditos y Cobranzas
- Asiste de Control de Créditos
- Comité de Crédito
- Asesor Jurídico

## **ASISTENTE DE FRONT DE CRÉDITOS**

### **MISION**

Realizar actividades de información y guía interinstitucional todo relacionado con información de créditos, así como también receptor la documentación necesaria de los socios y clientes que desea realizar un crédito.

<b>ACTIVIDADES ESCENCIALES</b>	<b>CLIENTES</b>
Atención al Cliente	Cooperativa
Información de Créditos	Cooperativa
Negociación del Crédito	Cooperativa
Recepción de Documentos	Cooperativa

## **OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS**

### **MISION**

Determinar la metodología, para colocar créditos, controlar y lograr la recuperación total de la cartera de crédito vencida a partir del primer día que el socio de la Cooperativa está en mora.

<b>ACTIVIDADES ESCENCIALES</b>	<b>CLIENTES</b>
Colocar mensualmente créditos de acuerdo a las metas propuestas.	Cooperativa
Análisis de solicitudes de préstamo y verificar referencias personales del socio y garantes	Cooperativa
Exigir, cobrar, acordar o transar con los socios morosos el pago de sus obligaciones aplicando el manual y reglamento; con el propósito de mantener un indicador bajo	Cooperativa

Actualizar en el sistema datos clientes socio y datos crediticios (situación socio- económica) para la efectiva acción de cobranzas en el cronograma de actividades.	Cooperativa
Realizar la verificación de los datos y documentos ingresados por los socios y del domicilio de los mismos.	Cooperativa

## **OFICIAL DE CONTROL DE CRÉDITO**

### **MISION**

Controlar la metodología de cada uno de los procesos de créditos verificando la veracidad del mismo.

<b>ACTIVIDADES ESCENCIALES</b>	<b>CLIENTES</b>
Revisar la documentación	Cooperativa
Análisis de la capacidad de pago	Cooperativa
Revisar datos en el sistema de los deudores cónyuges y/o garantes.	Cooperativa
Análisis del patrimonio	Cooperativa
Revisar políticas de Créditos	Cooperativa

## **MIEMBROS DE COMITÉ DE CRÉDITO**

### **MISIÓN**

Los miembros de comité de Crédito deberán analizar y aprobar los créditos eficientes de cada uno de los tipos de créditos.

### **INTEGRANTES**

- Presidente(a)
- Secretario(a)
- Vocal

<b>ACTIVIDADES ESCENCIALES</b>	<b>CLIENTES</b>
Revisar la documentación	Cooperativa
Análisis de la capacidad de pago	Cooperativa
Análisis del patrimonio	Cooperativa
Revisión y análisis de buro de crédito	Cooperativa
Revisión y análisis de Función Judicial	Cooperativa

## **ASESOR JURÍDICO**

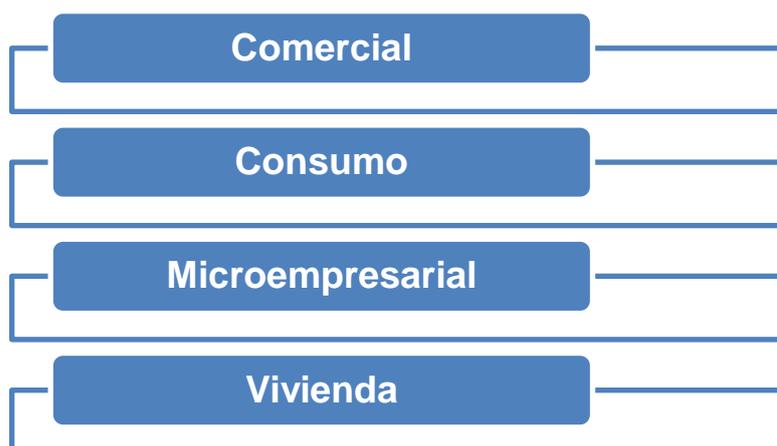
### **MISIÓN**

Proporcionar opiniones y criterios de carácter jurídico, así como asesoramiento y apoyo de carácter legal en las actividades de la cooperativa.

<b>ACTIVIDADES ESCENCIALES</b>	<b>CLIENTES</b>
Asesorar legalmente en los negocios, operaciones que realice la Institución conforme a las disposiciones legales vigentes cuando lo requiera el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y Gerencia General.	Cooperativa
Elaborar la normativa societaria básica: Estatuto, reglamento de Elecciones, Reglamento de Crédito, y los demás que dispongan los organismos de control interno y externo.	Cooperativa
Asistir a las sesiones de Asambleas Generales Ordinaria y Extraordinarias	Cooperativa

**Objetivo 2.- Analizar los procesos y tipos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., con el propósito de establecer estándares de calidad basados en la Norma ISO 9001:2008.**

### **Líneas de Créditos**



#### **COMERCIAL**

##### **COMERCIAL CORPORATIVO**

**A. MONTO:** Desde \$ 400 hasta USD 130.000.00

Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a gran escala, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean iguales o superiores a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 5.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

**B. FINANCIACIÓN:** Capital de Trabajo, Activos fijos

- I. Para Capital de Trabajo hasta un 80% del Activo Total
- II. Activos Fijos hasta el 60% de la inversión.

### **C. REQUISITOS:**

El deudor, garantes y sus respectivos cónyuges o convenientes en unión de hecho deberán presentar los siguientes documentos:

1. Fotografía,
2. Solicitud de crédito y verificación domiciliaria
3. Copia a color de cédula de identidad
4. Copia papeleta de votación del último proceso electoral;
5. Copia planilla de servicio básico dentro de los últimos tres meses
6. Justificativo de ingresos tal como:
  - Estados financieros auditados
  - Declaraciones de impuesto a la renta de los últimos tres (3) años, si aplica. Es exigible balances auditados para clientes con total de activos igual o mayor a US\$ 1 millón de dólares de los Estados Unidos de América;
  - Si los activos son menores a US\$ 1 millón de dólares de los Estados Unidos de América y no cuenta con balances auditados, deberá adjuntar los balances internos;
7. Información complementaria según la actividad del sujeto de crédito:
  - Anexo de cuentas por cobrar comerciales que incluya edad de la cartera y concentración de clientes;
  - Anexo de inventarios que incluya materia prima, producto en proceso, producto terminado e información sobre la obsolescencia de los inventarios;
  - Detalle de deuda bancaria (montos, bancos, tasas, garantías, fecha de vencimiento, forma de pago);
  - Detalle de cuentas por pagar y cuentas por cobrar a accionistas y compañías relacionadas (montos, fecha de vencimiento, forma de pago, incluir condiciones de pago);
  - Análisis horizontal y vertical de los estados financieros, y determinación de principales indicadores financieros;

- Flujo de caja proyectado mínimo de un (1) año, y en el caso de operaciones que financien proyectos de factibilidad, por el período del proyecto; presupuesto de ventas e información proyectada que se considere relevante;
  - Estudio de factibilidad para el caso de préstamos otorgados para el financiamiento de un plan de inversiones y/o proyectos; y,
  - Autorización para acceder a información de burós de información Crediticia.
8. Justificativos de estado patrimonial tales como: pago de predio, escrituras, copia de matrículas de vehículos, títulos de propiedad, si aplica.
  9. Permiso de funcionamiento, si aplica;
  10. Solicitud de avalúo para ejecución por perito calificado
  11. Escritura original
  12. Certificado de gravamen del Registro de la propiedad
  13. Certificado de avalúos y catastros; y,
  14. Cartas de pago predial actualizadas.

## **COMERCIAL EMPRESARIAL**

A. **MONTO:** Desde \$ 400 hasta USD 130.000.00

Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a mediana escala que las empresas corporativas, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 1.000.000,00) y menor a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 5.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

## **B. REQUISITOS:**

El deudor, garantes y sus respectivos cónyuges deberán presentar y cumplir los requisitos detallados en el literal "D" Art 12 del presente reglamento.

### **COMERCIAL PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas)**

A. **MONTO:** Desde \$ 400 hasta USD 130.000.00

Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a menor escala que el segmento empresarial, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

## **B. REQUISITOS:**

Segmento pymes (personas jurídicas), información económica y financiera:

Para el socio en calidad de persona jurídica el deudor, garantes y sus respectivos cónyuges deberán presentar los documentos y cumplir los requisitos establecidos en el literal "D" Art. 12 del presente reglamento con excepción del numeral 6 del artículo en referencia.

- Balances internos de los últimos dos (2) años, si aplica y del trimestre actual;
- Declaraciones del impuesto a la renta de los últimos tres (3) años;
- Detalle de cuentas por cobrar, por pagar y de las cuentas representativas del balance;

- Flujo de caja proyectado mínimo de un (1) año;
- Declaración del impuesto al valor agregado - IVA de los últimos seis (6) meses;
- Estados de cuenta de tarjetas de crédito corporativa del deudor, de los últimos tres (3) meses, si aplica;
- Autorización para acceder a información de burós de información crediticia; y,
- Análisis horizontal y vertical de los estados financieros, y determinación de principales indicadores financieros.

**Segmento pymes (persona natural), información económica y financiera:**

Para el socio en calidad de persona natural el deudor, garantes y sus respectivos cónyuges deberán presentar los documentos y cumplir los requisitos que se detallan:

- Declaraciones anuales del Impuesto a la renta de dos (2) últimos años, si aplica;
- Declaración del impuesto al valor agregado - IVA al menos del último año;
- Balances internos al menos de los dos (2) últimos trimestres;
- Flujo de caja proyectado mínimo de un (1) año;
- Estados de cuenta de las tarjetas de crédito del deudor de al menos los últimos tres (3) meses, si aplica;
- Autorización para acceder a información de burós de información crediticia; y,
- Análisis horizontal y vertical de los estados financieros, y determinación de principales indicadores financieros.

**C. NOVACIÓN**

La Fidelización o renovación de un crédito comercial en la facilidad de Pymes, Empresarial y Corporativo se realizará una vez cancelado por lo

menos el menos el 40% del monto original, con excepciones aprobadas por Comité de Crédito.

## **CONSUMO – DEPENDIENTES**

A. **MONTO:** Desde USD 400.00 Hasta USD 130.000.00

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

### **B. REQUISITOS:**

El deudor, garantes y sus respectivos cónyuges deberán presentar los siguientes documentos:

1. Fotografía (deudor)
2. Solicitud de crédito y croquis.
3. Copia a color de cédula de identidad
4. Copia papeleta de votación del último proceso electoral;
5. Copia planilla de servicio básico dentro de los últimos tres meses;
6. Justificativo de ingresos:
  - Para dependientes: certificado de trabajo con sello y firma de responsabilidad especificando tiempo de trabajo; rol de pagos, o estado de cuenta donde se evidencie las acreditaciones realizadas por el empleador.
  - Jubilados o beneficiarios de montepío: último recibo de cobro, copia de libreta, copia de carnet de jubilación, u otros ingresos verificables;
7. Justificativos de estado patrimonial tales como:

- Pago de predio, si aplica
- Copia de matrícula de vehículo, si aplica
- Escrituras, títulos de propiedad, si aplica;

En los montos mayores a 30.000 el crédito será hipotecario y con un garante

## **MICROCREDITO**

A. **MONTO:** Desde USD 400.00 hasta USD 20000,00

Es todo crédito hasta veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00) concedido a un prestatario, persona natural microempresario, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00), su número de empleados no supera los diez (10 empleados) incluido familiares con remuneración, o el valor de los activos totales del negocio no supera los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$40.000,00), para determinar el valor de los activos totales no se incluye casa o terrenos. Los beneficiarios también pueden ser un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Este tipo de crédito está destinado a financiar actividades de microempresa así: producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución; y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00).

En el caso de los sujetos de crédito que, cumpliendo las condiciones económicas anteriormente descritas, mantengan un saldo de deuda en el sistema financiero, incluyendo la operación que esté siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, superior a los cuarenta mil dólares de los

Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00), dicha operación se entenderá como crédito PYMES.

En las operaciones clasificadas como microcréditos, no se podrán incluir operaciones de crédito de vivienda otorgadas a los microempresarios, las cuales deberán registrarse como créditos de vivienda.

En el proceso de administración del microcrédito se deberá dar especial importancia a la política que la institución aplica para la selección de los microempresarios, incluida la tecnología crediticia para la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de los ingresos relacionados con su actividad.

Para el otorgamiento de estas operaciones no se requerirá la presentación del balance general ni del estado de pérdidas y ganancias del microempresario solicitante. La información financiera del deudor será levantada por la institución prestamista con base en su propia metodología de evaluación del deudor.

Los microcréditos serán calificados en función de la morosidad en el pago de las cuotas pactadas.

“Las garantías pagadas por las entidades pertenecientes al sistema de garantía crediticia y registradas en la cuenta 1609 “Garantías pagadas pendientes de recuperación”, por las fianzas otorgadas a los microempresarios o micro empresas, dentro del contexto legal referente al artículo 106 del “Reglamento a la Estructura de Desarrollo Productivo de Inversión”, contenido en el Decreto Ejecutivo No. 753, publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 450 de 17 de mayo de 2011, se calificarán y constituirán provisiones utilizando los parámetros de morosidad previstos para los microcréditos.”

## **B. REQUISITOS:**

El deudor, garantes y sus respectivos cónyuges deberán presentar los documentos y cumplir los requisitos detallados en literal "A" del Art. 15 excepto el numeral 6, que se sustituye por lo siguiente:

1. Justificativos de actividad económica:
  - Copia del RUC o RISE, o
  - Tres últimas declaraciones de ventas y/o facturas de compras, o
  - Entrega de información socio económica al Oficial de Crédito;
2. Justificativo de todos los ingresos declarados como unidad familiar, si aplica;
3. El Oficial de Crédito aplicará la metodología de crédito para microempresa.
4. Para ejecutar la visita socioeconómica el oficial aplicará el formulario según el caso requerido, los mismos que están anexos a la metodología de crédito.

## **C. NOVACIÓN**

La Fidelización o renovación de un crédito consumo en la facilidad de consumo dependiente y consumo microempresarios se realizará una vez cancelado al menos el 40% del monto original, con excepciones aprobadas por Comité de Crédito.

## **VIVIENDA**

A. **MONTO:** Desde USD\$ 3.000.00 hasta USD\$ 130.000.00

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición de: casa o departamento; construcción; reparación; remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria abierta y a favor de la institución y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que hayan sido

otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad.

También se incluyen en este grupo los créditos otorgados para la adquisición de terreno, siempre y cuando sea para la construcción de vivienda propia y para el usuario final del inmueble.

En aquellos casos que exista la obligación de la presentación de la declaración de impuesto a la renta de parte de la persona natural, se requerirá la copia de la declaración anual de los tres últimos ejercicios económicos.

Estos créditos se evaluarán en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, y la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer, vencido y que no devenga intereses.

## **B. REQUISITOS:**

1. Fotografía.
2. Solicitud de crédito y croquis.
3. Fotocopia de cédula de identidad y papeleta de votación a color del último proceso electoral;
4. Justificativo de ingresos: Para dependientes:
  - Certificado de trabajo con sello y firma de responsabilidad especificando tiempo de trabajo; rol de pagos, o estado de cuenta donde se evidencie las acreditaciones realizadas por el empleador.
  - Jubilados o beneficiarios de montepío: último recibo de cobro, copia de libreta, o copia de carnet,
  - En caso de tener negocio propio copia del RUC o tres últimas declaraciones impuesto al valor agregado (IVA).
5. Copia planilla de servicio básico dentro de los últimos tres meses;

6. Justificativos de estado patrimonial tales como:
  - Pago de predio, si aplica
  - Copia de matrícula de vehículo, si aplica
  - Escrituras, títulos de propiedad, si aplica;
7. Escritura original a hipotecar o copia certificada de la misma.
8. Solicitud de avalúo o reevalúo para ejecución por perito calificado.
9. Certificado de gravamen del registro de la propiedad;
10. Certificado de avalúo y catastros;
11. Carta de pago predial actualizado;
12. Línea de Fábrica o Planimetría abalizada por el Municipio; si el caso amerita.

En casos de construcción se debe solicitar justificativos tales como: planos aprobados, presupuesto de obra, permiso de construcción, contrato con el profesional de obra.

En cumplimiento de la ley Orgánica para la Regulación del crédito para vivienda se debe considerar las siguientes disposiciones:

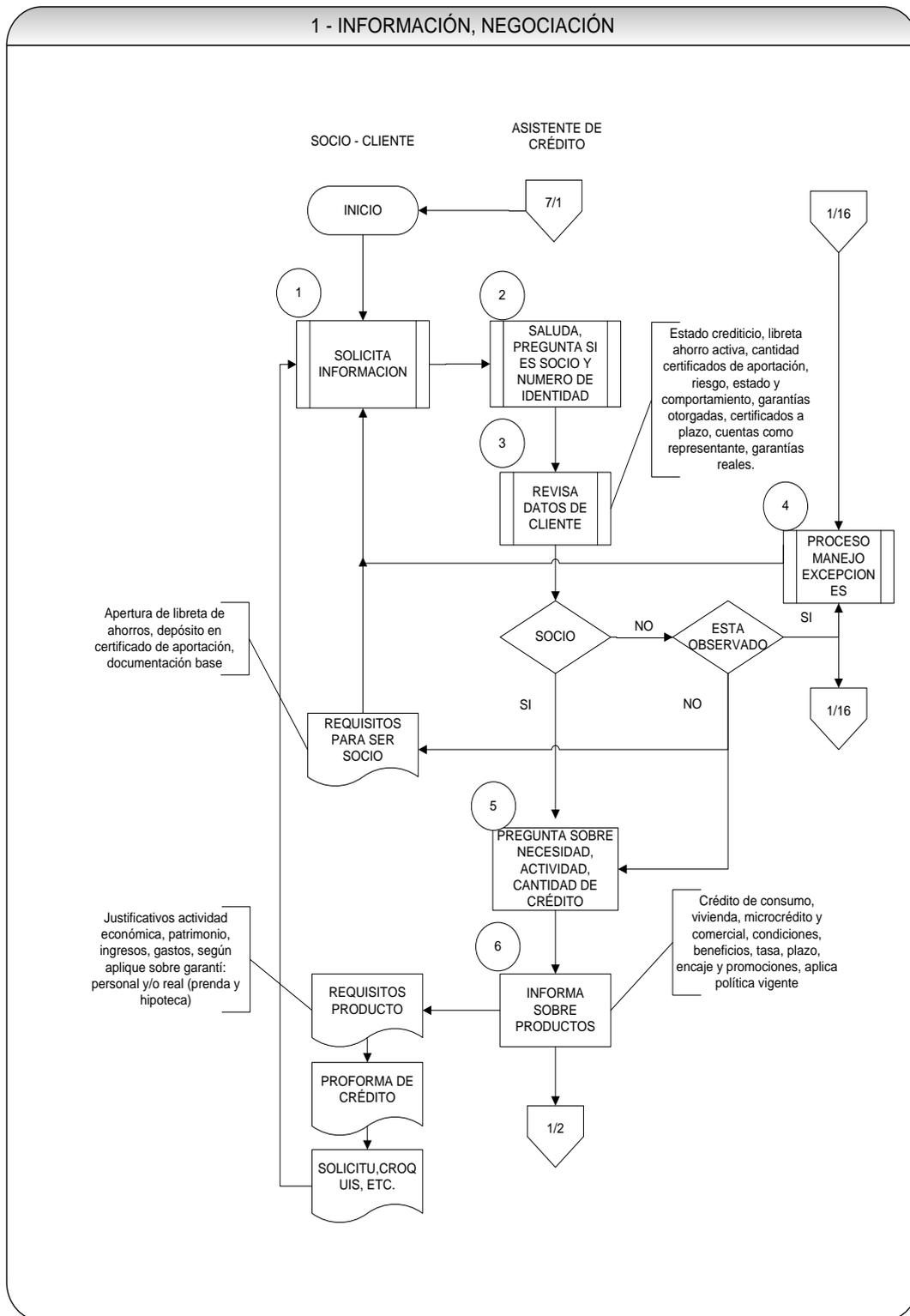
1. Que el socio se endeude para adquirir o construir la única vivienda familiar o para la remodelación o readecuación de la única vivienda familiar.
2. Que el monto inicial de créditos no exceda 500 salarios básicos unificados para los trabajadores privados; y,
3. Que se construya hipoteca en garantía del crédito concedido
4. Los contratos que se suscriban no podrán caucionar con fianza, garantías solidarias, ni con garantías reales, sobre otros bienes inmuebles distintos de los que son objeto del financiamiento.
5. Tampoco podrán suscribirse otros documentos de obligación autónomos en respaldo a la deuda hipotecaria.
6. Las garantías constituidas podrán extenderse para cubrir otros créditos contraídos exclusivamente para mejorar, remodelar, ampliar o reparar el bien principal financiado.

**Objetivo 3. Diseñar un sistema de gestión de la calidad aplicada al proceso de crédito, con la finalidad de dar cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008**

<b>1- INFORMACIÓN Y NEGOCIACIÓN</b>		
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	<b>SOCIO/CLIENTE</b>	Solicita información sobre los productos de crédito.
2	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Saluda, pregunta si es socio/cliente, y solicita número de identificación.
3	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Revisa datos del cliente en sistema de información con el número de identificación y verifica si es Socio.
3.01	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si el socio/cliente es nuevo, verifica si esta observado o consta en la base de sindicados del CONSEP.
3.02	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si el cliente no registra ninguna novedad proporciona información para ser socio: Apertura de libreta de ahorros, depósito en certificado de aportación, documentación base.
3.03	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Libreta de ahorros, no está activa, informa al Socio/Cliente que deberá activar su cuenta de ahorros realizando un depósito Si está activa; verifica si posee el Socio el valor mínimo en Certificados de Aportación.
3.04	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Certificado de aportación, No posee el valor mínimo; informa el valor mínimo a depositar en Certificados de Aportación.
3.05	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Certificado de aportación, Si posee el valor mínimo, verifica si el Socio/Cliente tiene operaciones vigentes y su historial crediticio en la Cooperativa
3.06	ASISTENTE DE CRÉDITOS	El Socio/Cliente registra en el historial crediticio de la Cooperativa una calificación desfavorable.
3.07	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Registra una calificación baja en el historial crediticio de la Cooperativa y corresponde visita y verificación por Oficial de crédito.

3.08	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si registra una calificación alta en el historial crediticio; verifica si registra el Socio/Cliente garantías otorgadas sobre firmas e hipotecarias vigentes.
3.09	ASISTENTE DE CRÉDITOS	No registra garantías otorgadas sobre firmas e hipotecarias vigentes.
3.10	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si registra garantías otorgadas vigentes; la garantía sobre firmas se encuentra al día.
3.11	ASISTENTE DE CRÉDITOS	No se encuentra al día la garantía otorgada; solicita que se ponga al día para acceder a la operación nueva de crédito solicitada.
4	ASISTENTE DE CRÉDITOS	En caso que este observado, direcciona a la persona reportada ante la Subgerente Operativa. Pasa al proceso manejo de excepciones.
5	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Si el cliente/socio es activo o es nuevo y no está observado, pregunta sobre la necesidad, el destino del crédito y que actividad realiza.
6	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Proporciona la información requerida sobre los productos de crédito, las condiciones, requisitos y beneficios, aplica política vigente.
6.1	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Requisitos de créditos. Justificativos: actividad económica, patrimonio, ingresos, gastos, según aplique sobre garantía: personal y/o real (prenda e hipoteca)
6.2	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Elabora proforma de crédito de acuerdo a necesidad del socio o cliente y negocia condiciones de la operación (monto, plazo, frecuencia de pago, tipo de garantía, tasa, seguros y relación base en caso de que aplique) y entrega al socio.
6.3	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Informa al Socio/Cliente que la operación posee un seguro de desgramen, explica en qué consiste el mismo, sus costos y que estos se prorratarán en la tabla de pagos por la vigencia del crédito, información que consta al reverso de la proforma que es entregada al socio/cliente.
6.4	ASISTENTE DE CRÉDITOS	De ser conforme con lo requerido por el cliente, procede a entregar solicitud, para deudor y garante (si aplica), croquis, y de ser el caso, requisitos para garantía real (hipoteca abierta o prenda industrial).
		Pasa a la siguiente actividad.

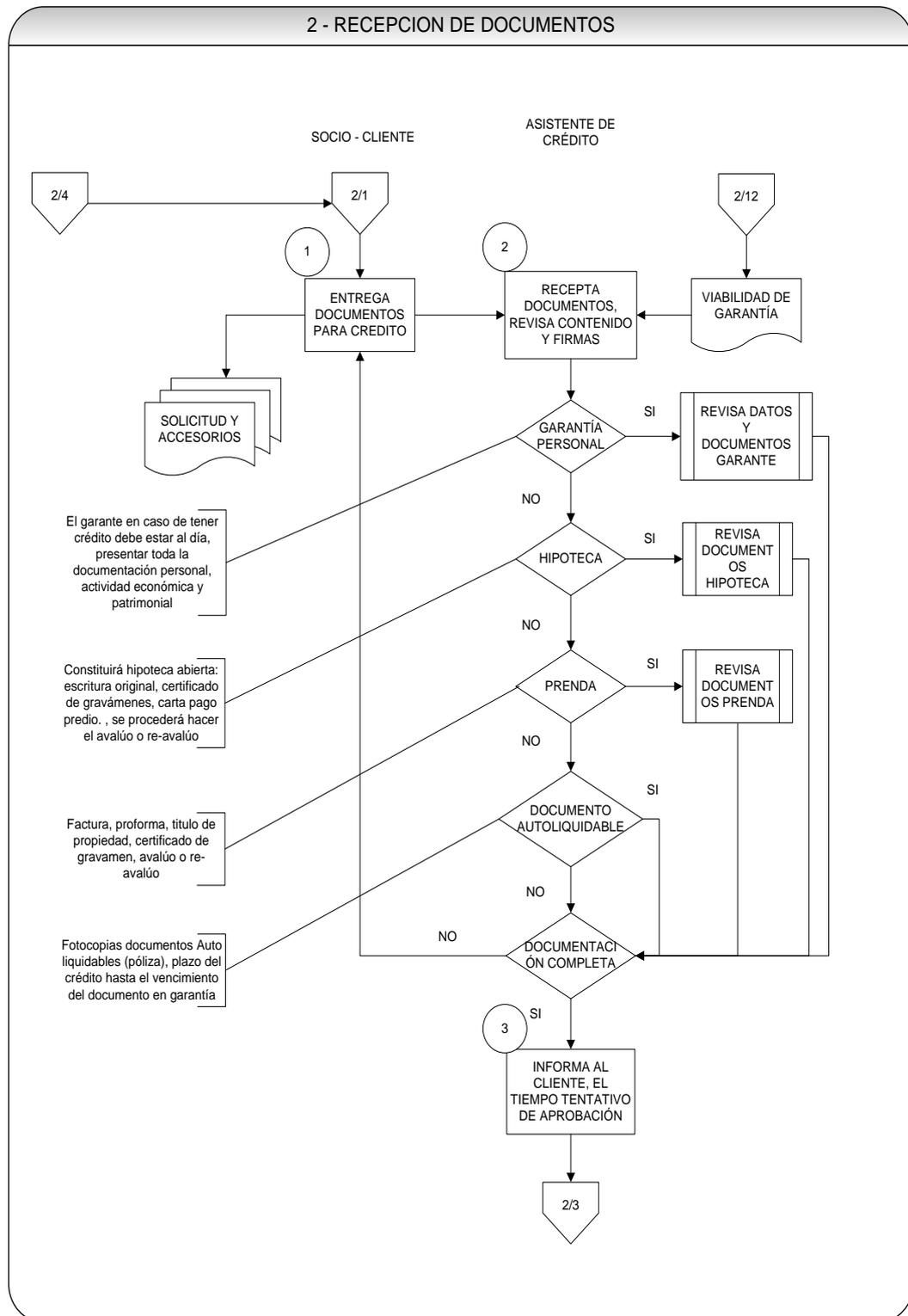
# Flujograma 1: Información-Negociación



<b>2 - RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS</b>		
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	SOCIO/CLIENTE	Entrega documentos para acceder a un crédito.
2	ASISTENTE DE CRÉDITO	Recepta los documentos solicitados según índice de Recepción, así como la solicitud de crédito y todos sus anexos. Revisa el contenido y las firmas.
2.01	ASISTENTE DE CRÉDITO	Si, el crédito es con Garantía personal: Revisa los documentos del garante.
2.02	ASISTENTE DE CRÉDITO	El garante en caso de tener crédito debe estar al día, presentar toda la documentación personal, actividad económica y respaldo patrimonial.
2.03	ASISTENTE DE CRÉDITO	Si, el crédito es con Hipoteca: Revisa los documentos para constituir una hipoteca
2.04	ASISTENTE DE CRÉDITO	Constituirá hipoteca abierta: escritura original, certificado de gravámenes, historial 15 años, carta pago predio, se procederá hacer el avalúo o re-avalúo
2.05	ASISTENTE DE CRÉDITO	Si, el crédito es con Penda: Revisa los documentos para constituir una prenda
2.06	ASISTENTE DE CRÉDITO	Constituirá prenda industrial: factura, proforma, título de propiedad, certificado de gravamen, avalúo o re-avalúo.
2.07	ASISTENTE DE CRÉDITO	Si la documentación no está completa, solicita al socio/cliente documento y registra en control o índice de Recepción con rojo los documentos faltantes.
2.08	ASISTENTE DE CRÉDITO	Si, el crédito es con documentos auto liquidable: Revisa los documentos que serán

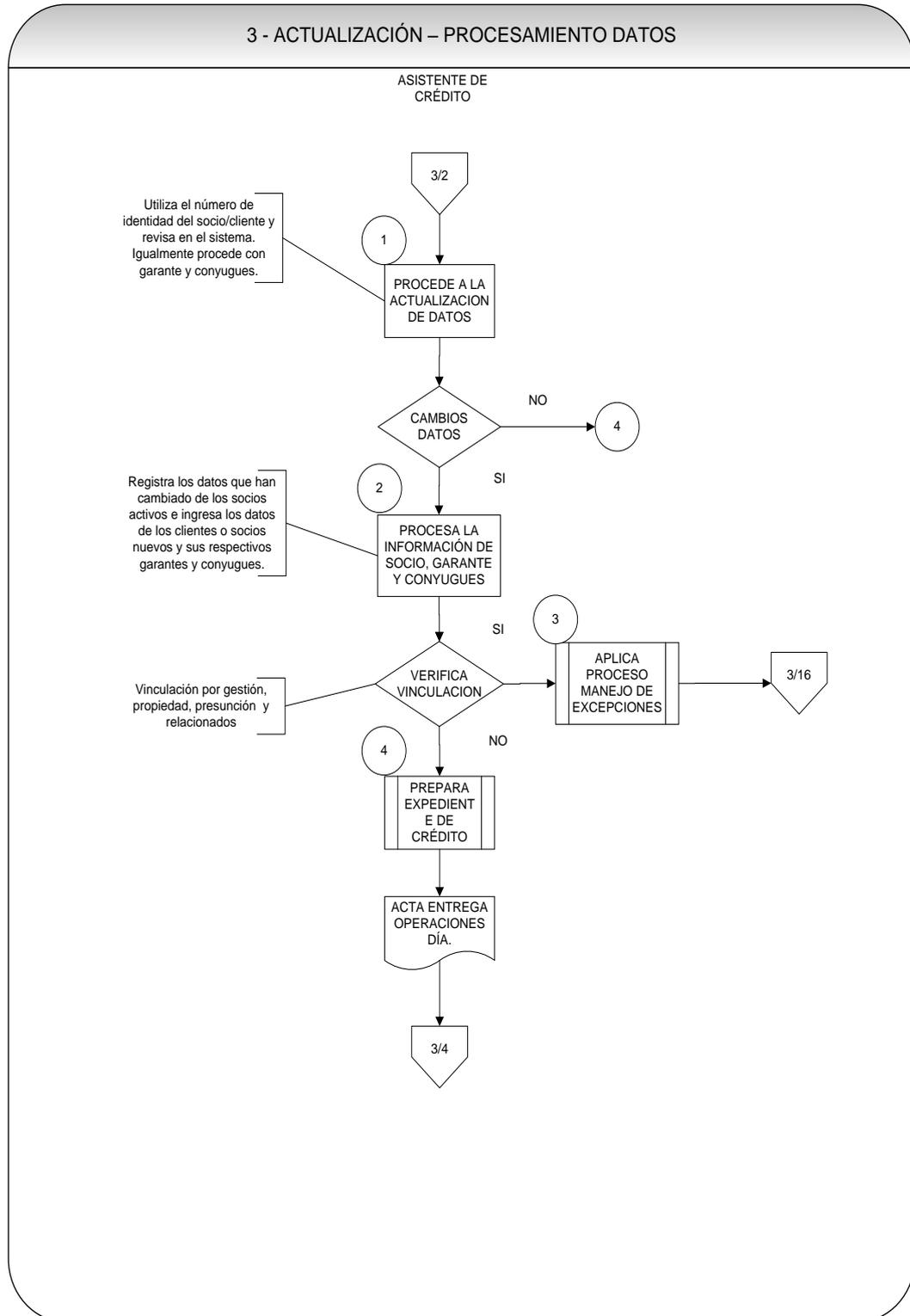
		utilizados en garantía.
2.09	ASISTENTE DE CRÉDITO	Documentos autoliquidarles: solicita fotocopias de documentos Auto liquidables, plazo del crédito hasta el vencimiento del documento en garantía. En caso de ser de terceros, solicitará el endoso y registro en la entidad emisora del documento.
3	ASISTENTE DE CRÉDITO	Si la información entregada está conforme al tipo de crédito requerido, informa al cliente los pasos subsiguientes que se realizarán y el plazo tentativo de aprobación.
4	ASISTENTE DE CRÉDITO	Si la documentación e información receptada y revisada no son correctas; al finalizar el día se traslada al auxiliar de información y se procederá a informar al socio/cliente.
		Pasa a la siguiente actividad.

## Flujograma 2: Recepción de Documentos



<b>3 - ACTUALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS</b>		
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Procede a la actualización de datos;
1.01		Utiliza el número de identidad del socio/cliente y revisa en el sistema. Igualmente procede con garante y conyugues.
2	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Revisa la información y procede a modificar si requiere cambios; procesa la información de socio, garante y conyugues
2.01		Registra los datos que han cambiado de los socios activos e ingresa los datos de los clientes o socios nuevos y sus respectivos garantes y conyugues.
3	ASISTENTE DE CRÉDITOS	Revisa si el socio/cliente, garante y cónyuges tiene vinculación.
3.01		De ser vinculado por gestión, propiedad, presunción y relacionados, aplica proceso de manejo de excepciones.
4	ASISTENTE DE CRÉDITOS	No es vinculado, prepara el expediente de crédito
4.1		Prepara acta de operaciones del día, para envío para el proceso de crédito a oficiales de Crédito y Cobranzas.
		Pasa a la siguiente actividad.

### Flujograma 3: Actualización – Procesamiento Datos

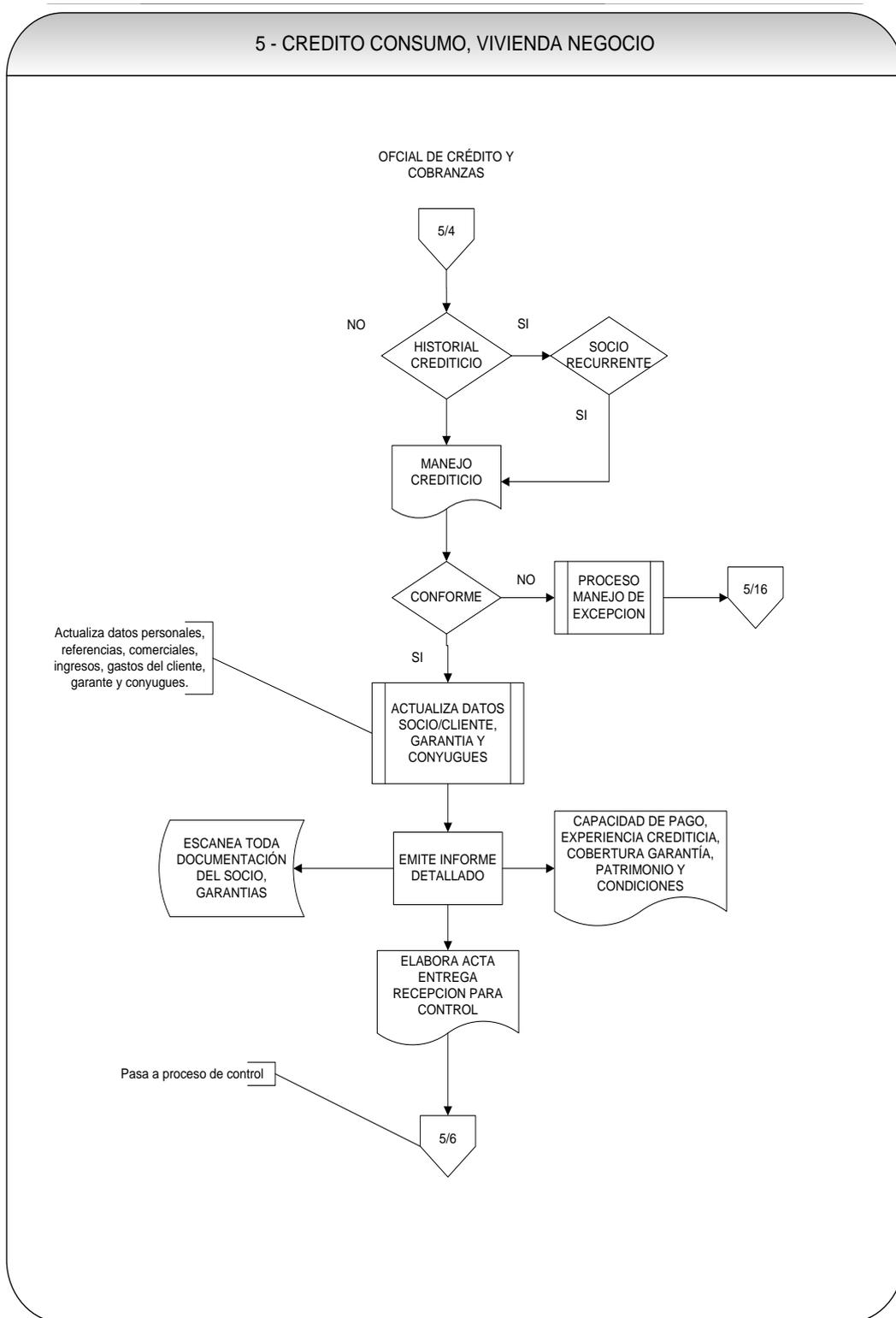


<b>4 (5) - CRÉDITO CONSUMO, VIVIENDA, NEGOCIO (MICROEMPRESA Y PYMES)</b>		
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Recibe, revisa y valida expediente del socio / cliente (en dos días deberá ser proceda y entregada al Departamento de Control) el análisis de crédito.
1.1	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Revisa que toda la información y documentación este conforme,
2	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	La información es insuficiente, busca información den bases de datos, páginas web, central de riesgos, registro de propiedades, confirma datos en registro civil, revisa demandas en juzgado, etc.
3	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	De no estar conforme, solicita a socio/cliente toda la información pendiente
3.1	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Informa al Balcón de Servicios que el socio/cliente debe entregar unos documentos pendientes
4	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Verifica el destino del crédito que puede ser para vivienda, consumo o negocio (microempresa, pymes o comercial)
5	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Analiza fuente de pago: Relación de dependencia, renta fija.
5.1	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Relación de dependencia: confirma la información de certificados de trabajo, roles, del socio/cliente, garante (s) y cónyuges, Verifica ingresos (cantidad, frecuencia, estabilidad, permanencia y egresos (especiales y generales).
5.2	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	La fuente de ingresos es independiente, de microempresa, pymes o comercial, realiza el análisis utilizando los instrumentos para obtener información socioeconómica.
6	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Confirma referencias personales y comerciales.

7	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Revisa y el primer crédito.
8	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	No es primer crédito, el socio/cliente es recurrente, revisa el historial crediticio
8.1	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Obtiene informe del manejo crediticio con la cooperativa.
8.2	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	El socio/cliente, registra buen manejo, actualiza datos socio / cliente, garantía y cónyuges. Actualiza datos personales, referencias, comerciales, ingresos, gastos del socio/cliente, garante y cónyuges.
8.3	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	El socio no registra buen manejo de crédito, aplica proceso manejo de excepciones.
9	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Emite informe detallado: donde determina capacidad de pago, experiencia crediticia, cobertura de la garantía, patrimonio y condiciones de la actividad económica.
9.1	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Escanea toda la documentación del socio y las garantías.
10	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Elabora acta de entrega de entrega recepción para control, pasa al proceso de Control.
	OFICIAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Pasa a la siguiente actividad.



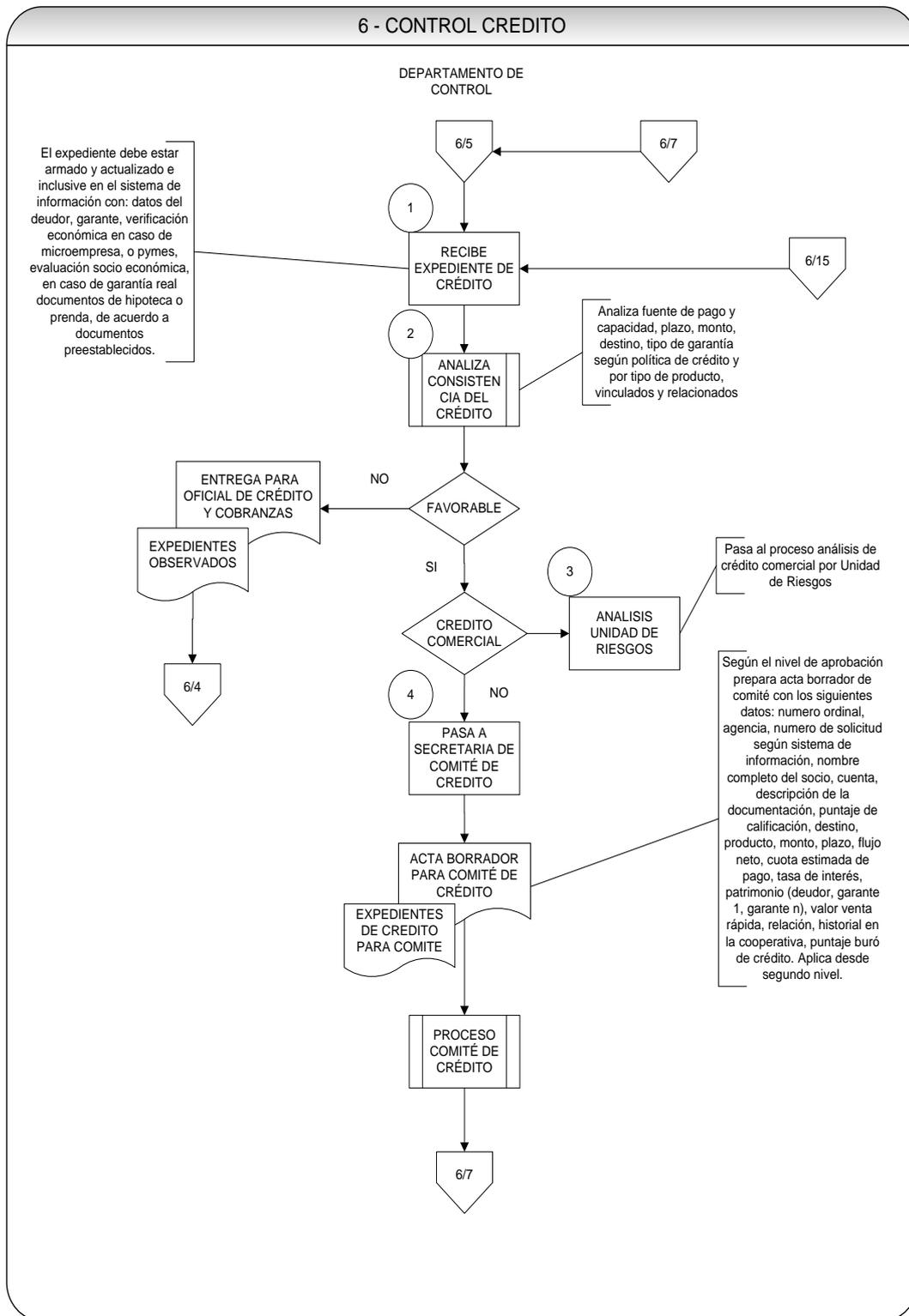
## Flujograma 5: Crédito Consumo, Vivienda, Negocio 2



<b>6 – CONTROL DE CRÉDITO</b>		
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Recibe expediente de crédito,
1.1	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Verifica que el expediente de crédito este armado y actualizado e inclusive en el sistema de información con datos del deudor, garante (s) cónyuges, verificación económica en caso de microempresa, pymes o comercial, evaluación socio económica, en caso de garantía real documentos de hipoteca o prenda, de acuerdo a documentos preestablecidos.
2	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Analiza consistencia del crédito.
2.1	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Analiza la fuente de pago y capacidad, revisa el plazo, monto, destino, tipo de garantía según política de crédito vigente y por tipo de producto o servicio crediticio. Revisa vinculados o relacionados.
2.2	DEPARTAMENTO DE CONTROL	El crédito es del segmento comercial pasa para análisis de la Unidad de Riesgos
2.3	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Verifica si es favorable toda la información
2.4	DEPARTAMENTO DE CONTROL	La información es favorable, pasa a secretaria de comité de crédito, incluye acta borrador para Comité crédito.
2.5	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Según el nivel de aprobación prepara acta borrador de comité con los siguientes datos: numero ordinal, agencia, numero de solicitud según sistema de información, nombre

		completo del socio, cuenta, descripción de la documentación, puntaje de calificación, destino, producto, monto, plazo, flujo neto, cuota estimada de pago, tasa de interés, patrimonio (deudor, garante 1, garante n), valor venta rápida, relación, historial en la cooperativa, puntaje buró de crédito. Aplica desde segundo nivel.
2.6	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Organiza expedientes para comité y entrega para el proceso de comité de Crédito.
2.7	DEPARTAMENTO DE CONTROL	De no ser favorable, remite expedientes como observados y mantiene registro de devolución para oficial de Crédito y Cobranzas, para que proceda a la regularización.
2.8	DEPARTAMENTO DE CONTROL	Verifica si es crédito comercial
		Pasa a la siguiente actividad.

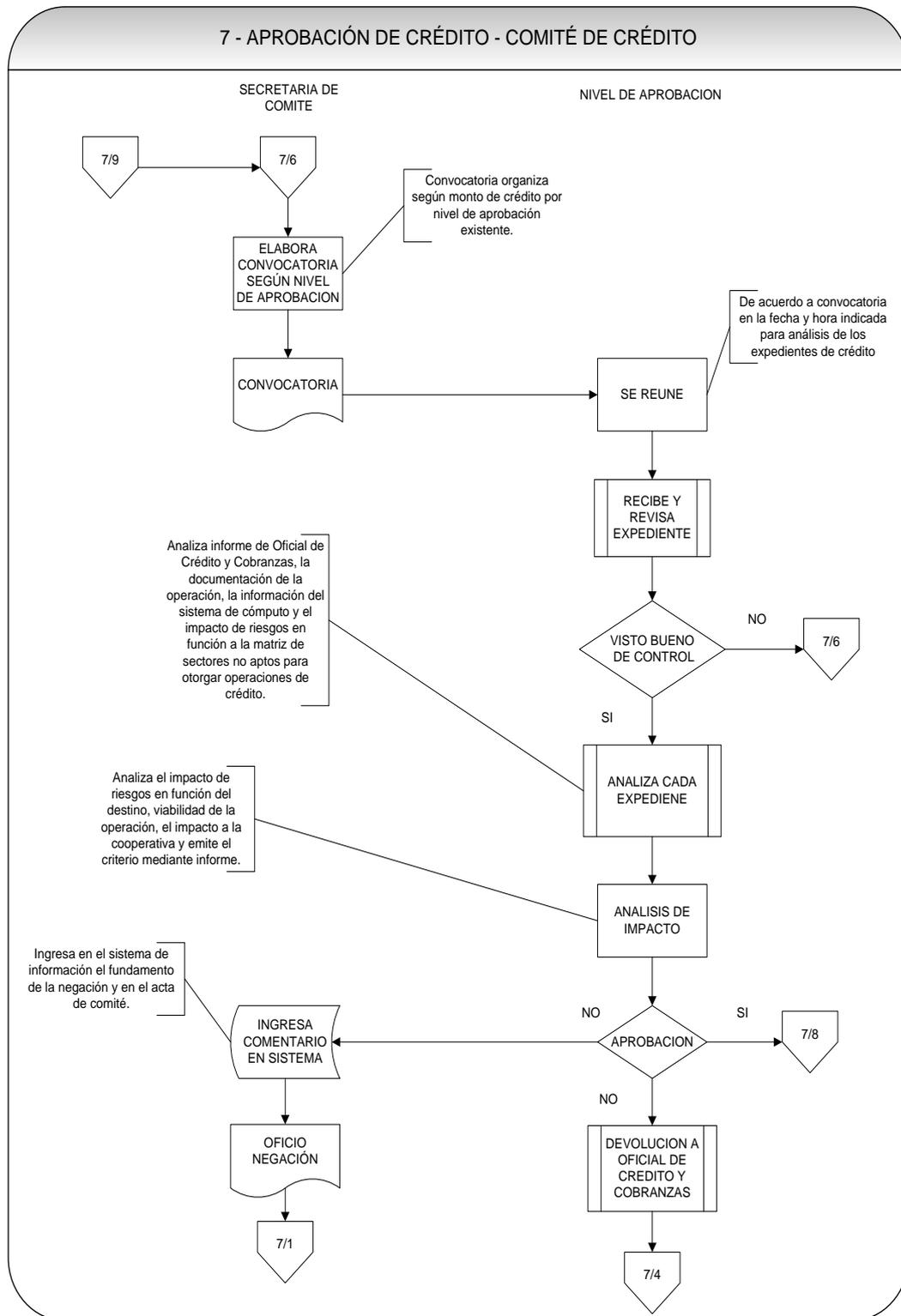
## Flujograma 6: Control Crédito



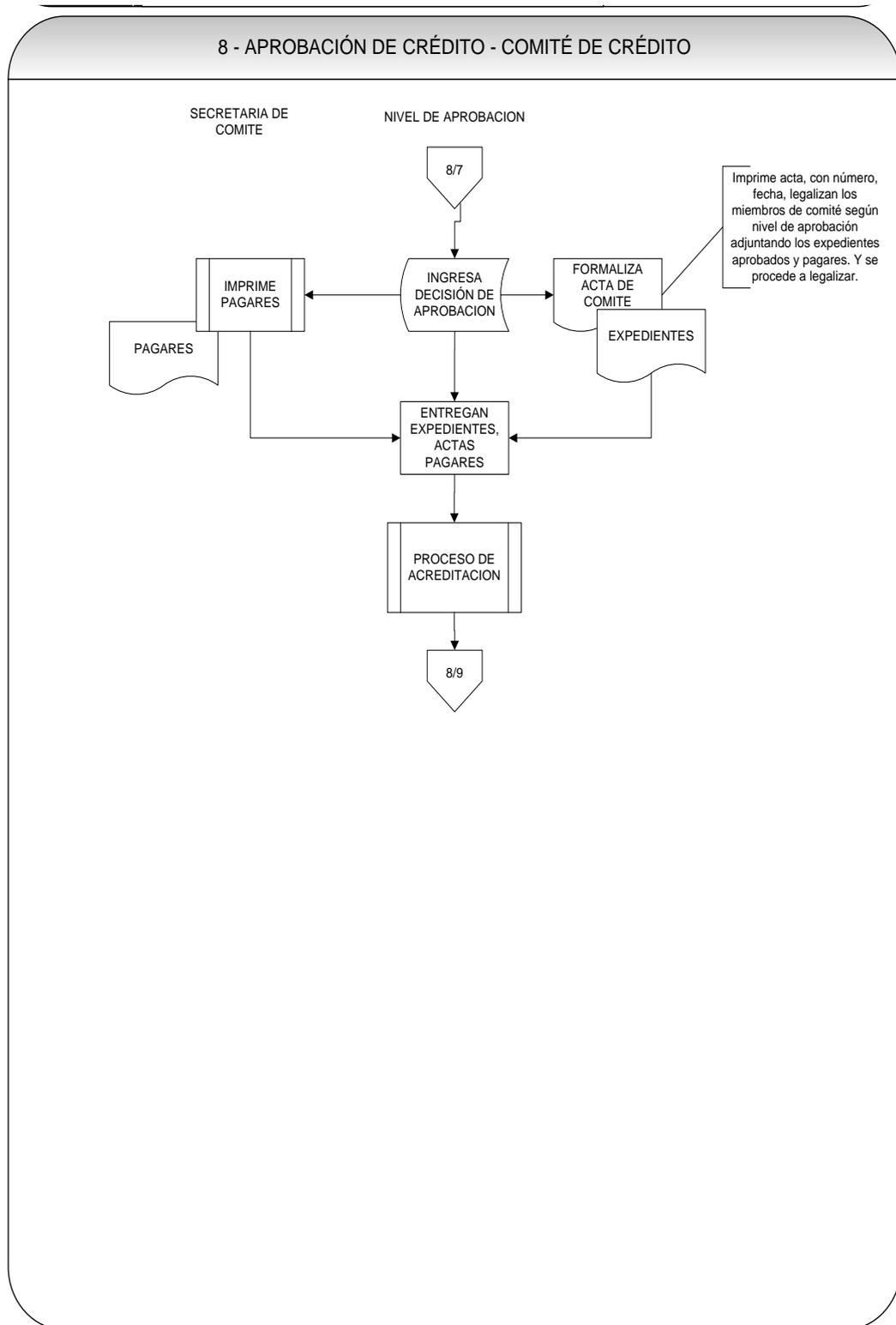
<b>7 (8) – APROBACIÓN DE CRÉDITO - COMITÉ DE CRÉDITO</b>		
<b>No.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	SECRETARIA DE COMITÉ	Elabora convocatoria según nivel de aprobación
1.2	SECRETARIA DE COMITÉ	Convocatoria según monto de crédito por nivel de aprobación existente.
2	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	Se reúne, de acuerdo a convocatoria en la fecha y hora indicada para análisis de los expedientes de crédito.
3	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	Recibe y revisa expedientes.
3.1	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	Valida la existencia del visto bueno de Control
3.2	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	Al no existir visto bueno de Control, remite a control para regularización.
4	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	Existe visto bueno de Control, analiza cada expediente.
4.1	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	Analiza informe de Oficial de Crédito y Cobranzas, la documentación de la operación, la información del sistema de cómputo y el impacto de riesgos en función a la matriz de sectores económicos no aptos para otorgar operaciones de crédito.
5	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	Realiza analiza de impacto.

5.1	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	Analiza el impacto de riesgos en función del destino, viabilidad de la operación, el impacto a la cooperativa y emite el criterio mediante informe.
5.2	SECRETARIA DE COMITÉ	De no ser aprobada la operación, ingresa comentario en sistema de información.
5.3	SECRETARIA DE COMITÉ	Procede a emitir oficio de negación para socio/cliente.
5.4	COMITÉ DE CRÉDITO - NIVEL DE APROBACIÓN	La propuesta es devuelta al oficial de crédito y cobranzas, para que regularice las observaciones encontradas.
5.5	SECRETARIA DE COMITÉ	De ser aprobada, se ingresa decisión en el sistema de información, se procede a formalizar acta de comité, incluye expedientes.
5.6	SECRETARIA DE COMITÉ	Imprime acta, con número, fecha, legalizan los miembros de comité según nivel de aprobación adjuntando los expedientes aprobados y pagares. Y se procede a legalizar.
5.7	SECRETARIA DE COMITÉ	Imprime pagares, según detalle de expedientes aprobados
5.8	SECRETARIA DE COMITÉ	Entrega pagares, expedientes y acta de aprobación al proceso de acreditación.
		Pasa a la siguiente actividad.

## Flujograma 7: Aprobación de Crédito – Comité de Crédito



## Flujograma 8: Aprobación de crédito- Comité de crédito



**Objetivo 4.- Ampliación de políticas para la medición, análisis y mejora de los procesos de crédito, y que busquen el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008.**

<b>AMPLIACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>
<b>MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>
<b>Antecedentes</b>
El Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, es una herramienta de apoyo para el área de crédito y servirá para la prestación del servicio del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA., El Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas contiene políticas, normas y procedimientos que establecen los lineamientos a seguir el proceso de crédito a fin de maximizar el logro de los objetivos institucionales.
<b>Alcance</b>
La aplicación y ejecución corresponde a la Gerencia General, Comités de Crédito y además al personal relacionado. Toda revisión y ajustes se harán, cuando las condiciones de mercado lo ameriten. La Gerencia General hará llegar las propuestas de modificación al Consejo de Administración para su aprobación.
<b>Control</b>
El control sobre el cumplimiento de este Manual de Políticas y Procedimientos, le corresponde al departamento de Auditoría Interna, quien verificara su cumplimiento y a hará llegar a la Gerencia General sus observaciones y recomendaciones.
<b>Objetivos</b>
Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable

Invertir los fondos de la cooperativa en forma aprovechable para su crecimiento en beneficio de sus socios y para la protección y seguridad de los ahorristas.

Atender las necesidades reales de crédito de los socios de la Cooperativa.

Llevar a cabo el proceso de crédito dentro de una concepción legal y ética.

Delegar autoridad y responsabilidad del consejo de administración.

## **SOLICITUD DE CRÉDITO**

### **RESPONSABLE:**

### **ASISTENTE DE FRONT DE CREDITOS**

- a) Actualizar documentos para cada crédito solicitado.
- b) Solicitar correo electrónico de deudores y/o garantes.
- c) Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- d) Ningún funcionario o empleado de la Cooperativa podrá de manera alguna desanimar a un socio de presentar una solicitud de crédito.
- e) Asegurar respuestas oportunas, adecuadas y competitivas para las solicitudes justificadas de préstamo, observando que las mismas representen formas viables para el empleo de fondos disponibles para su colocación. La Cooperativa mantendrá la respuesta social adecuada a los socios en una forma consistente con los principios sólidos de crédito.

- f) Los socios deben tener estabilidad laboral mínimo de un año.
- g) Revisar los datos de la solicitud de crédito, la cual no debe tener tachaduras, borrones o enmendaduras y que los datos sean verídicos del socio.

## **EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES**

### **RESPONSABLE:**

#### **OFICIAL DE CREDITOS Y COBRANZAS**

- a) Tener estabilidad de residencia (propia, arrendada, familiar).
- b) Tener movimiento de la cuenta mínimo 6 meses.
- c) La operación del crédito deberá orientarse hacia una diversificación eficiente de las colocaciones, procurando el bienestar económico de los socios, la cooperativa evitara concentrar su cartera de préstamos, así como en los sectores susceptibles a ser afectados negativamente por situaciones de mercado y legales.
- d) Tener ingresos mayor o igual al sueldo básico unificado.
- e) Realizar el proceso de verificación e inspección domiciliaria cada vez que realice créditos en la cooperativa.
- f) Realizar verificación telefónica tanto para las referencias personales como garantías.
- g) Verificar en el buró de crédito que no tenga deudas vencidas en otras instituciones.

## **PROCESOS DE EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE CRÉDITO**

### **RESPONSABLE:**

#### **COMITÉ DE CREDITO**

- a) Cumplir y hacer que se cumplan todos los requisitos legales (internos y externos)

- b) Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- c) Analizar los créditos en forma cuantitativa, cualitativa, riesgos de sectores económicos, requisitos, verificación de datos y clase de clientes.
- d) Calificar al socio (sujeto de crédito), garantes y conyugues para acceder al crédito.
- e) Mantener la objetividad en el análisis.
- f) Verificar la fecha que sea viable para el socio cancelar el crédito y que no exista la probabilidad de caer en mora.

### **CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO**

#### **RESPONSABLE:**

OFICIAL DE COMITÉ DE CREDITO Y ASESOR JURIDICO

- a) El solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito
- b) Es responsabilidad del funcionario de crédito validar el objetivo del crédito solicitado verificar que los recursos otorgados se utilicen para lograr dicho objetivo
- c) Enviar mensajes de texto recordando la fecha de pago una semana antes.
- d) Solicitar justificativos de cada uno de los diferentes destinos de crédito.
- e) Solicitar proformas o/y documentos antes de ser desembolsado el crédito para financiar el valor que sea necesario para el socio.

### **RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO**

#### **RESPONSABLE:**

OFICIAL DE COMITÉ DE CREDITO Y ASESOR JURIDICO

- a) Elaborar las notificaciones para ser enviadas a los socios morosos

y sus garantes.

- b) A partir del primer día de mora contactar al socio telefónicamente.
- c) Realizar un formato de compromiso de pago que permita al socio acceder a un compromiso de pago y suspender el proceso judicial en trámite en caso de ser.
- d) Realizar reuniones periódicas con los abogados externos y a los oficiales para evaluar las actividades profesionales y los avances en cada caso.
- e) El personal de recuperación debe continuar insistente y de manera firme en sus gestiones de cobro, aun cuando se haya iniciado un juicio colaborara en todo momento a las instancias correspondientes con su especial conocimiento del socio moroso.
- f) Aplicar reestructuración cuando el deudor presente fuertes debilidades financieras así como la capacidad de pago, o calamidad doméstica. Más no su voluntad de honrar el crédito recibido.
- g) Enviar notificaciones de cobro de crédito.

## **6.8. ADMINISTRACIÓN**

### **6.8.1. RECURSOS**

#### **Humanos**

Investigadora: Cristina Moreta

Tutor: Ing. Cristina Manzano

#### **Institucionales**

Los recursos Institucionales que ha permitido la realización de la Investigación son los siguientes:

- Universidad Técnica de Ambato
- Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoria
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- Ley de Economía Popular y Solidaria

#### **Materiales**

- Textos, libros.
- Programas como: Excel, Visio
- Materiales de oficina
- Medios Tecnológicos: computadora, firmadora, cámara fotográfica, copiadora, impresora

## 6.8.2. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

**Tabla 20:** Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

FACTORES CRÍTICOS	ESTRATÉGIAS	RESPONSABLE	MESES									
			4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Descripción de la situación actual	Conocer la imagen corporativa institucional	Departamento de Crédito y Cobranza										
Análisis de procesos	Evaluar los procesos crediticios realizados por la cooperativa	Departamento de Crédito y Cobranza										
Aplicación de procesos	Elaboración de diagramas de procesos de acuerdo a los procesos de crédito	Departamento de Crédito y Cobranza										
Ampliación de políticas	Ampliar políticas de calidad para mejorar la colocación de créditos	Departamento de Crédito y Cobranza										

Elaborado por: Cristina Moreta

## 6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

**Tabla 21:** Previsión de la Evaluación

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	La gerencia y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
¿Por qué evaluar?	Para corregir y mejorar errores, así también optimizar procesos, a través de un proceso crediticio buscando minimizar la inadecuada colocación de créditos.
¿Para qué evaluar?	Para el logro de los objetivos planteados.
¿Quién evalúa?	El gerente y el departamento de Crédito y Cobranza
¿Cuándo evaluar?	La evaluación empieza cuando inicia la ejecución de la propuesta hasta el momento de su finalización.
¿Cómo evaluar?	De acuerdo a los resultados que exista en el momento de aplicar la propuesta, realizando un seguimiento en el tiempo y los recursos utilizados en cada actividad.
¿Con qué evaluar?	A través de criterios de decisión y parámetros medibles para conocer el impacto de la morosidad en la situación financiera de la institución.

*Elaborado por: Cristina Moreta*

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alezones, E. (23 de Febrero de 2011). *EL PROCESO CREDITICIO EN MICROFINANZAS*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.elanalista.com/?q=node/115>
2. Ávila, H. (23 de Abril de 2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2c.htm>
3. Bañuelos, S. (6 de marzo de 2014). *La administración del crédito*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://t21.com.mx/opinion/artecobrar/2014/03/06/administracion-credito>
4. Barrera, J. (26 de Octubre de 2011). *Investigación Descriptiva*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
5. Barrientos, M. (Julio de 2009). *Manual de Gestión Financiera*. Recuperado el Mayo de 15 de 2013, de [http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material\\_de\\_apoyo-F-C-CIFH/1MaterialdeapoyocursosCIFH/12ProgramaFormacRectoriaFinanciera/ManualGestionFinanc.pdf](http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/1MaterialdeapoyocursosCIFH/12ProgramaFormacRectoriaFinanciera/ManualGestionFinanc.pdf)
6. Beaufond, R. (29 de Septiembre de 2012). *ASPECTOS PRINCIPALES A CONTROLAR EN LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos3.shtml#adminycontrol>
7. Bolaños, E. (13 de Octubre de 2011). *LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU TRASCENDENCIA EN LOS RECURSOS FINANCIEROS*. Recuperado el 11 de Mayo de 2013, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1946/TG0004.pdf?sequence=1>
8. Brouyere, J. (12 de Febrero de 2014). *La Investigación exploratoria*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de [http://dateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104\\_EXE/leccin\\_6\\_investigacion\\_exploratoria\\_descriptiva\\_correlacional\\_y\\_explicativa.html](http://dateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_investigacion_exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html)
9. Buero, E. (8 de Julio de 2014). *Manual de Créditos y Coranza*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de [http://www.eduardobuero.com.ar/temas\\_de\\_interes\\_manual\\_creditos\\_cobranzas8.htm](http://www.eduardobuero.com.ar/temas_de_interes_manual_creditos_cobranzas8.htm)
10. Bustillos, D. (1 de Octubre de 2013). *En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como "piedras en el río"*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de <http://diario-extra.mobi/ediciones/2013/01/11/especial/en-tungurahua-hay-cooperativas-de-ahorro--como-piedras-en-el-rio/>
11. Callado, F. (2 de Agosto de 2012). *que es la Filosofía*. Recuperado el 7 de Abril de 2015, de <http://quees.la/filosofia/>
12. Campoverde, F. (4 de Febrero de 2008). *El riesgo crediticio*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>

13. Carrasquillo, G. (12 de Octubre de 2008). *Fundamentos Filosóficos*. Recuperado el 17 de Mayo de 2013, de [http://guayama.inter.edu/imol/Profa\\_Gerarda\\_Carrasquillo\\_Rodriguez/Fund\\_Fil\\_Ed\\_Carraquillo.pdf](http://guayama.inter.edu/imol/Profa_Gerarda_Carrasquillo_Rodriguez/Fund_Fil_Ed_Carraquillo.pdf)
14. Cisneros, L. (4 de Junio de 2011). *¿Qué tipos de crédito existen?* Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000029&idCategoria=5>
15. Dávalos, R. (4 de Mayo de 2013). *La Población*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/poblacion>
16. Delgado, V. (19 de Octubre de 2011). *La Planificación Financiera y su Incidencia en la Rentabilidad*. Recuperado el Mayo de 12 de 2013, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1951/TG0009.pdf?sequence=1>
17. *Diccionario de la Real Academia*. (2010). Recuperado el 18 de Mayo de 2013, de <http://definicion.de/ontologia/>
18. Escobar, D. (15 de Abril de 2008). *Crece tu Empresa Gestion Financiera*. Recuperado el 18 de Mayo de 2013, de <http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/img/crece-tu-empresa/03%20gestin%20financiera.pdf>
19. Fernandez, A. (27 de Marzo de 2003). Conceptos financieros. *Iniciativas Empresariales*, 23.
20. Fernandez, E. (6 de Febrero de 2011). *Que es el crédito*. Recuperado el 07 de Abril de 2015, de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000027&idCategoria=5>
21. Flores, L. (06 de Julio de 2012). *Manual de Credito y Cobranza y Mejoramiento de la Gestion Financiera*. Recuperado el 12 de Mayo de 2013, de <http://dspace.uniandesonline.edu.ec/bitstream/123456789/502/1/Tesis%20Uniandes.pdf>
22. Gallegos, M. (2 de Abril de 2012). *Concepto de crédito bancario*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/credito-bancario>
23. Gómez, R. (23 de Febrero de 2011). *LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS*. Recuperado el 10 de Abril de 2015, de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaecca/cd/11b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/11b.pdf)
24. Gonzáles, A. (2011). *Procedimiento para el análisis y evaluación de los créditos*. Recuperado el 07 de Abril de 2015, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1056/consideraciones\\_generales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1056/consideraciones_generales.html)

25. González, J. (14 de Julio de 2012). *La Morosidad*. Recuperado el 8 de Marzo de 2015, de <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>
26. Gualancañay, W. (1 de Octubre de 2012). *Proceso de Crédito y Cobranza y su incidencia en la Cartera Vencida*. Recuperado el 10 de Abril de 2015, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2453/658%20ING.pdf?sequence=1>
27. Guevara, P. (7 de Abril de 2012). *¿Qué es la muestra*. Recuperado el 09 de Abril de 2015, de [http://maralboran.org/wikipedia/index.php/Poblaci%C3%B3n\\_y\\_muestra.\\_Muestreo](http://maralboran.org/wikipedia/index.php/Poblaci%C3%B3n_y_muestra._Muestreo)
28. Guillermo , L. (6 de Agosto de 2003). Recuperado el 07 de Abril de 2015, de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/18/jaramillo.htm>
29. Herrera Llanos, W. (27 de Enero de 2003). *La Población*. Recuperado el 12 de Julio de 2013, de Estado Colombiano: [http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/19/12\\_La%20poblacion.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/19/12_La%20poblacion.pdf)
30. La Hora. (18 de Octubre de 2013). *COOPERATIVISMO*, pág. 1. Recuperado el 2 de abril de 2015, de <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101578788/-1/COOPERATIVISMO.html#.VR2sbfmG8rU>
31. López, J. (1 de Septiembre de 2007). *Cooperativas de Ahorro y crédito*. Recuperado el 2 de Abril de 2015, de [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.ec%2Fmedios%2FPORTALDOCS%2Fdownloads%2Fbol\\_coop\\_micro\\_2007%2FANALISIS%2520\\_%2520COOPERATIVAS%25202007.doc&ei=qNYdVavOK4OdNqLSglgD&](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.ec%2Fmedios%2FPORTALDOCS%2Fdownloads%2Fbol_coop_micro_2007%2FANALISIS%2520_%2520COOPERATIVAS%25202007.doc&ei=qNYdVavOK4OdNqLSglgD&)
32. Lozano , A. (11 de Noviembre de 2009). *El Cooperativismo en Ecuador*. Recuperado el 2 de abril de 2015, de <http://es.slideshare.net/bancafinanzas/ifis-el-cooperativismo-en-ecuador>
33. Lugo, M. (19 de Septiembre de 2010). *Fundamentos Filosóficos de la educación*. Recuperado el 07 de Abril de 2015, de <https://repasopcmasumet.files.wordpress.com/2008/12/fundamentos-filosoficos.pdf>
34. Mayo, J. C. (23 de Abril de 2013). *FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA SOBRE EL PROCESO DEL CRÉDITO BANCARIO A USUFRUCTUARIOS DE TIERRAS EN BANDEC LAS*. Recuperado el 09 de Abril de 2015, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/mof.htm>
35. Mena, A. (9 de Septiembre de 2010). *¿Qué es la morosidad?* Recuperado el 08 de Abril de 2015, de [http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1727&Itemid=178](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178)

36. Mendoza, J. (3 de Noviembre de 2014). *La Investigación de Campo*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/HT4a.html>
37. Meyer, W. (12 de Septiembre de 2010). *Investigación Descriptiva*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
38. Mineros, A. (20 de Abril de 2014). *La Investigación*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.significados.com/investigacion/>
39. Morales, A. (23 de Diciembre de 2014). *Administración del riesgo*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.auditool.org/blog/control-interno/700-administracion-de-riesgos-conceptos-fundamentales-parte-1>
40. Moreau, A. (27 de Octubre de 2015). *¿Qué es la administración del riesgo?* Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.kit.com.ar/boletines-a.php?id=0000037>
41. Mosquera, D. (5 de Mayo de 2010). *Análisis y propuesta de mejora del proceso de crédito y cobranza*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24556/1/Analisis%20y%20propuesta%20de%20mejora%20del%20proceso%20de%20credit%20y%20cobranzas%20de%20una%20%20empresa%20agroindustrial.pdf>
42. Narvaez, J. (15 de Mayo de 2012). Rentabilidad Empresarial. *Camaras*, 16.
43. Oto, B. (s/f de s/f de 2011). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad*. Recuperado el 14 de Mayo de 2013, de <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/82T00098.pdf>
44. Paredes, C. (Marzo de 2011). *Modelo de Gestión Financiera*. Recuperado el 10 de Mayo de 2013, de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6015/1/T-ESPE-033663.pdf>
45. Pozo, H. (28 de Abril de 2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_econ.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_econ.pdf)
46. Preve, L. (Junio de 2010). El desafío de la Rentabilidad. *IAE*, 85.
47. Rodríguez, A. (14 de Julio de 2012). *LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD*. Recuperado el 15 de Mayo de 2013, de <http://biblioteca.uteq.edu.ec:8080/jspui/bitstream/29000/692/1/RODRIGUEZ%20PACHECO%20ALEMBER%20JAMIL.pdf>
48. Royo, B. (3 de Agosto de 2013). *La gestión de la morosidad en entidades financieras*. Recuperado el 8 de Abril de 2015, de [http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1076175](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1076175)

49. Sánchez, J. (2002). Analisis de Rentabilidad de la Empresa. *Analisis Contable*, 24.
50. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). Recuperado el 2 de abril de 2015, de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/sector-cooperativo>
51. Torres, J. (4 de agosto de 2011). *Control interno y su incidencia en los informes financieros*. Recuperado el 4 de Abril de 2015, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1795/TA0104.pdf?sequence=1>
52. Tubón , E. (2 de Octubre de 2012). *El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción del cliente*. Recuperado el 07 de Abril de 2015, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2842/677%20ING.pdf?sequence=1>
53. Valle Córdova , E. E. (5 de Diciembre de 2005). *Créditos y Cobranza*. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
54. Verges, J. (2011). ANALISIS DEL FUNCIONAMIENTO ECONOMICO DE LAS EMPRESAS. Barcelona.
55. Zuñiga, C. (12 de Julio de 2012). *Plan de Políticas Internas de credito y cobranza y su incidencia en la recuperación de la cartera de la cooperativa san Martín de Tisaleo LTDA*. Recuperado el 7 de Abril de 2015, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2431/636%20ING.pdf?sequence=1>

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**



Encuesta dirigida al Departamento de Crédito y Cobranza de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato  
Ltda.

**OBJETIVO**

Conocer la incidencia del Análisis del proceso de Crédito en la Morosidad

**INSTRUCCIONES**

Marque con una X la respuesta que usted considere.

Solo una respuesta a la vez

**CUESTIONARIO**

**1. A su criterio ¿Cómo califica el proceso de crédito existente en la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato  
Ltda.?**

Eficiente ( )

Deficiente ( )

¿Por qué?.....

**2. A su criterio ¿Cuáles es la principal causas para que se dé un alto  
índice de morosidad?**

Falta de seguimiento continuo a los deudores ( )

Escaso personal de cobro ( )

Deficiente actualización de datos del cliente ( )

Todas las anteriores ( )

¿Por qué?.....

**3. ¿Cree usted que el analista de créditos verifica correctamente los documentos para poder otorgar créditos?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

¿Por qué?.....

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

Si ( )

No ( )

¿Por qué?.....

**5. ¿Una vez otorgado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?**

Siempre ( )

Frecuentemente ( )

Nunca ( )

¿Por qué?.....

**6. ¿Con qué frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito?**

Diario ( )

Semanal ( )

Quincenal ( )

Mensual ( )

Otro ( )

¿Por qué?.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**



Encuesta dirigida a los clientes externos morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

**OBJETIVO**

Conocer la incidencia del Análisis del proceso de Crédito en la Morosidad

**INSTRUCCIONES**

Marque con una X la respuesta que usted considere.

Solo una respuesta a la vez

**CUESTIONARIO**

**1. A su criterio ¿Cómo califica el proceso de crédito existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.?**

Eficiente ( )

Deficiente ( )

¿Por qué?.....

**2. A su criterio ¿Cuáles es la principal causas para que se dé un alto índice de morosidad?**

Falta de seguimiento continuo a los deudores ( )

Escaso personal de cobro ( )

Deficiente actualización de datos del cliente ( )

Todas las anteriores ( )

¿Por qué?.....

**3. ¿Cómo calificaría el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito?**

Excelente ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

¿Por qué?.....

**4. ¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota?**

1 - 3 días ( )

4 - 7 días ( )

8 - 11 días ( )

Más de 12 días ( )

¿Por qué?.....

**5. ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de las obligaciones?**

Falta de efectivo ( )

No se acuerda la fecha de pago ( )

Deficiente gestión por parte de la Cooperativa ( )

¿Por qué?.....

**6. ¿Una vez aprobado el crédito cuál ha sido el destino del dinero?**

Se ha cumplido con lo solicitado ( )

Ha sido utilizado para otros fines ( )

¿Por qué?.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN