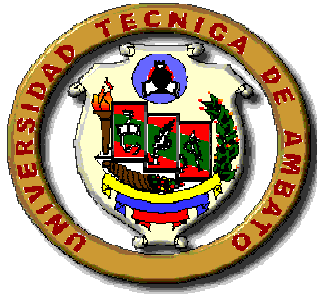


# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

**Tema:** El Proceso de Otorgamiento de Crédito  
y su incidencia en los excedentes de la  
Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.

#### Trabajo de Investigación

Previa a la obtención del Grado Académico de Magister en  
Gestión Financiera

**Autor:** Ing. Wilson Humberto Punina Leime.

**Director:** Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.

Ambato – Ecuador

2013

## **Al Consejo de Posgrado de la UTA**

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: "El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en los excedentes de la cooperativa de ahorro y crédito Tarpuk Runa Ltda", presentado por: Ing. Wilson Humberto Punina Leime, y conformado por el Dr. Mg. Marco Antonio Espinoza Galora, Ing. Mg. Mario Cristóbal Rubio Sánchez, y Eco. Mg. Mery Esperanza Ruiz Guajala Miembros del Tribunal, Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas,, Dr. Director del trabajo de investigación y presidido por: el Dr. Mg. Guido Tobar Vasco, Presidente del Tribunal; Ing.Mg. Juan Garcés Chávez director del CEPOS- UTA, una vez escuchada la defensa oral el tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dr.Mg.Guido Tobar Vasco  
Presidente del Tribunal de Defensa

Ing.Mg. Juan Garcés Chávez  
DIRECTOR CEPOS

Ing. Ramiro. Patricio Carvajal Larenas ,Dr.  
Director de Trabajo de Investigación

Dr. Mg. Marco Antonio Espinoza Galora  
Miembro del Tribunal

Ing. Mg. Mario Cristóbal Rubio Sánchez  
Miembro del Tribunal

Eco. Mg. Mery Esperanza Ruiz Guajala  
Miembro del Tribunal

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: "El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en los excedentes de la cooperativa de ahorro y crédito Tarpuk Runa Ltda.", nos corresponde exclusivamente a: Ing. Wilson Humberto Punina Leime Autor y del Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr. Director del Trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

---

Ing. Wilson Humberto Punina Leime

Autor

Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.

Director

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

---

Ing. Wilson Humberto Punina Leime.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico a mi Madre María Mercedes y a mi Padre Luis Humberto motivo de mi existencia, a mis hermanos, a mis sobrinos y en especial a mi hijo Junior Adrian, por su apoyo moral, razón de mi inspiración y compromiso por la paciencia, comprensión, para culminar un reto más en mi vida profesional, el mismo que espero sirva de ejemplo para las futuras generaciones de mi familia.

Wilson Humberto

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios, por haberme dado el don más preciado, la vida.

Un agradecimiento a la vida, por ser la razón de mi preparación, sin importar todas las barreras encontradas en el proceso de investigación y los momentos difíciles que fueron superados con dedicación y sacrificio, expreso mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por la formación de verdaderos profesionales que contribuyan al desarrollo del país.

Al Ing.Dr. Patricio Carvajal Larenas, por su guía, orientación y conocimiento brindado a través de la dirección del presente trabajo de investigación hasta su feliz término. a los maestros por sus conocimientos impartidos en clase; a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda por las facilidades brindadas en la presente investigación, a sus directivos, empleados y socios de la misma, y a todos los compañeros que de una u otra manera contribuyeron con su contingente para el desarrollo de la presente investigación.

Wilson Humberto

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Al consejo de Posgrado.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Derechos de Autor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice.....	vii
Resumen Ejecutivo.....	xxi
Abstract.....	xxii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	4
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	4
1.1 TEMA.....	4
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN.....	4
1.2.1.1 Contexto Macro.....	4
<b>1.2.1.2 Contexto Meso</b> .....	7
<b>1.2.1.3 Contexto Micro</b> .....	8
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO.....	13
1.2.2.2. Análisis.....	13
1.2.3 PROGNOSIS.....	14
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES.....	15
1.2.6 DELIMITACIÓN.....	15
1.2.6.1 CONCEPTUAL.....	15
1.2.6.2 TEMPORAL.....	15
1.2.6.3 ESPACIAL.....	16
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	16
1.4 OBJETIVOS.....	17
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17

<b>CAPÍTULO II</b> .....	18
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	18
2.1 Antecedentes Investigativos.....	18
2.2 Fundamentación Filosófica.....	20
2.3 Fundamentación Legal.....	22
2.4 Categorías Fundamentales .....	23
2.4.1 Sistemas Administrativos.....	26
2.5.- Hipótesis.....	48
<b>CAPITULO III</b> .....	49
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	49
3.1 Enfoque .....	49
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	50
3.2.1. Investigación Bibliográfica-Documental. ....	50
3.2.2. Investigación de Campo en el lugar de los hechos.....	52
3.3 Nivel o tipo de Investigación descriptivo (Describir el problema).....	52
3.4 Población y Muestra .....	54
3.4.1. Población.....	54
3.4.2. Universo .....	54
3.4.3. Muestra.....	55
3.5 Operacionalización de Variables .....	57
<b>CAPITULO IV</b> .....	62
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	62
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	62
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	62
4.2.1. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA. ....	62
4.2.2. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA. ....	95
4.2.3. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA. ....	125
<b>CAPITULO V</b> .....	158
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	158
5.1. CONCLUSIONES.....	158
5.2. RECOMENDACIONES .....	160



CAPITULO VI .....	163
PROPUESTA.....	163
6.1 Datos informativos .....	163
6.2 Antecedentes .....	163
6.3 Justificación.....	165
6.4 OBJETIVOS.....	166
6.5 Análisis de Factibilidad.....	168
6.6 Fundamentación.....	169
6.7 Modelo Operativo.....	170
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA .....	242
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	243
BIBLIOGRAFÍA.....	245
ANEXOS.....	249

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>GRÁFICO 1</b>	Análisis crítico	13
	Encuesta a directivos	
<b>GRÁFICO 2</b>	Movimiento de cuenta	63
<b>GRÁFICO 3</b>	Base (encaje)	64
<b>GRÁFICO 4</b>	Calificación de riesgo	65
<b>GRÁFICO 5</b>	Documentación	66
<b>GRÁFICO 6</b>	Capacidad de pago	67
<b>GRÁFICO 7</b>	Verificación en sitio	68
<b>GRÁFICO 8</b>	Evaluación previa	69
<b>GRÁFICO 9</b>	Aprobación de crédito	70
<b>GRÁFICO 10</b>	Entrega de crédito	71
<b>GRÁFICO 11</b>	Carácter	72
<b>GRÁFICO 12</b>	Colateral	73
<b>GRÁFICO 13</b>	Capacidad de pago	74
<b>GRÁFICO 14</b>	Coyuntura	75
<b>GRÁFICO 15</b>	Capital	76
<b>GRÁFICO 16</b>	Prima seguro	77
<b>GRÁFICO 17</b>	Devolución de excedentes	78
<b>GRÁFICO 18</b>	Distribución de excedentes	79

<b>GRÁFICO 19</b>	Nuevos productos financieros	80
<b>GRÁFICO 20</b>	Nuevos productos financieros	81
<b>GRÁFICO 21</b>	Servicios Cooperativos	82
<b>GRÁFICO 22</b>	Minimizar el riesgo	83
<b>GRÁFICO 23</b>	Instructivos para otorgar créditos	84
<b>GRÁFICO 24</b>	Procesos en documentos	85
<b>GRÁFICO 25</b>	Manual de crédito	86
<b>GRÁFICO 26</b>	Cumple reglamentos	87
<b>GRÁFICO 27</b>	Morosidad	88
<b>GRÁFICO 28</b>	Cobertura de Provisión	89
<b>GRÁFICO 29</b>	Rendimiento de cartera	90
<b>GRÁFICO 30</b>	Verificación de Hipótesis Encuesta a empleados	95
<b>GRÁFICO 31</b>	Movimiento de cuenta	96
<b>GRÁFICO 32</b>	Base (encaje)	97
<b>GRÁFICO 33</b>	Calificación de riesgo	98
<b>GRÁFICO 34</b>	Documentación	99
<b>GRÁFICO 35</b>	Capacidad de pago	100
<b>GRÁFICO 36</b>	Verificación en sitio	101
<b>GRÁFICO 37</b>	Evaluación previa	102
<b>GRÁFICO 38</b>	Aprobación de crédito	103

<b>GRÁFICO 39</b>	Entrega de crédito	104
<b>GRÁFICO 40</b>	Carácter	105
<b>GRÁFICO 41</b>	Colateral	106
<b>GRÁFICO 42</b>	Capacidad de pago	107
<b>GRÁFICO 43</b>	Coyuntura	108
<b>GRÁFICO 44</b>	Capital	109
<b>GRÁFICO 45</b>	Prima seguro	110
<b>GRÁFICO 46</b>	Devolución de excedentes	111
<b>GRÁFICO 47</b>	Distribución de excedentes	112
<b>GRÁFICO 48</b>	Nuevos productos financieros	113
<b>GRÁFICO 49</b>	Nuevos productos financieros	114
<b>GRÁFICO 50</b>	Servicios Cooperativos	115
<b>GRÁFICO 51</b>	Minimizar el riesgo	116
<b>GRÁFICO 52</b>	Instructivos para otorgar créditos	117
<b>GRÁFICO 53</b>	Procesos en documentos	118
<b>GRÁFICO 54</b>	Manual de crédito	119
<b>GRÁFICO 55</b>	Cumple reglamentos	120
<b>GRÁFICO 56</b>	Verificación de la Hipótesis	125
	Encuesta a socios	
<b>GRÁFICO 57</b>	Libreta de Ahorros	126
<b>GRÁFICO 58</b>	Copia de la cédula	127
<b>GRÁFICO 59</b>	Recibo de servicios básicos	128

<b>GRÁFICO 60</b>	Rol de pagos	129
<b>GRÁFICO 61</b>	Escrituras	130
<b>GRÁFICO 62</b>	Copias de títulos de propiedad	131
<b>GRÁFICO 63</b>	Copia del impuesto predial	132
<b>GRÁFICO 64</b>	Copia del RUC	133
<b>GRÁFICO 65</b>	Fotos	134
<b>GRÁFICO 66</b>	Certificado de cabildo	135
<b>GRÁFICO 67</b>	Certificado registro de la propiedad	136
<b>GRÁFICO 68</b>	Bienes	137
<b>GRÁFICO 69</b>	Garantes de socios	138
<b>GRÁFICO 70</b>	Dirección de domicilio	139
<b>GRÁFICO 71</b>	Documentos del socio	140
<b>GRÁFICO 72</b>	Central de riesgos	141
<b>GRÁFICO 73</b>	Demora en otorgamiento de crédito	142
<b>GRÁFICO 74</b>	Prima de seguro	143
<b>GRÁFICO 75</b>	Devolución de excedentes	144
<b>GRÁFICO 76</b>	Recibir Excedentes	145
<b>GRÁFICO 77</b>	Rangos de créditos	146
<b>GRÁFICO 78</b>	Tipos de crédito	147
<b>GRÁFICO 79</b>	Calificación de riesgo	148
<b>GRÁFICO 80</b>	Tiempo de pago del crédito	149

<b>GRÁFICO 81</b>	Nuevos Productos	150
<b>GRÁFICO 82</b>	Planes de ahorros	151
<b>GRÁFICO 83</b>	Servicios cooperativos	152
<b>GRÁFICO 84</b>	Verificación de Hipótesis	157

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>TABLA 1</b>	Resumen de CACs en todo el Mundo	6
<b>TABLA 2</b>	Resumen de CACs en Latinoamérica	8
<b>TABLA 3</b>	Distribución del volumen de crédito	11
	Encuesta a directivos	
<b>TABLA 4</b>	Movimiento de la cuenta	63
<b>TABLA 5</b>	Base (encaje)	64
<b>TABLA 6</b>	Certificación riesgo	65
<b>TABLA 7</b>	Documentación	66
<b>TABLA 8</b>	Capacidad de Pago	67
<b>TABLA 9</b>	Verificación en sitio	68
<b>TABLA 10</b>	Evaluación previa	69
<b>TABLA 11</b>	Aprobación de crédito	70
<b>TABLA 12</b>	Entrega del crédito	71
<b>TABLA 13</b>	Carácter	72
<b>TABLA 14</b>	Colateral	73
<b>TABLA 15</b>	Capacidad de Pago	74
<b>TABLA 16</b>	Coyuntura	75
<b>TABLA 17</b>	Capital	76
<b>TABLA 18</b>	Prima de seguro	77
<b>TABLA 19</b>	Devolución de Excedentes	78

<b>TABLA 20</b>	Distribución de excedentes	79
<b>TABLA 21</b>	Nuevos productos financieros	80
<b>TABLA 22</b>	Nuevos productos financieros	81
<b>TABLA 23</b>	Servicios cooperativos	82
<b>TABLA 24</b>	Minimizar el riesgo	83
<b>TABLA 25</b>	Existen instructivos	84
<b>TABLA 26</b>	Procesos en documentos	85
<b>TABLA 27</b>	Manual de crédito	86
<b>TABLA 28</b>	Cumple el reglamento	87
<b>TABLA 29</b>	Morosidad	88
<b>TABLA 30</b>	Cobertura de provisión	89
<b>TABLA 31</b>	Rendimiento de cartera	90
<b>TABLA 32</b>	Verificación de la Hipótesis directivos	91
<b>TABLA 33</b>	Frecuencias esperadas	93
<b>TABLA 34</b>	Cálculo de Chi-Cuadrado	94
	Encuesta a empleados	
<b>TABLA 35</b>	Movimiento de la cuenta	96
<b>TABLA 36</b>	Base (encaje)	97
<b>TABLA 37</b>	Certificación riesgo	98
<b>TABLA 38</b>	Documentación	99
<b>TABLA 39</b>	Capacidad de Pago	100



<b>TABLA 40</b>	Verificación en sitio	101
<b>TABLA 41</b>	Evaluación previa	102
<b>TABLA 42</b>	Aprobación de crédito	103
<b>TABLA 43</b>	Entrega del crédito	104
<b>TABLA 44</b>	Carácter	105
<b>TABLA 45</b>	Colateral	106
<b>TABLA 46</b>	Capacidad de Pago	107
<b>TABLA 47</b>	Coyuntura	108
<b>TABLA 48</b>	Capital	109
<b>TABLA 49</b>	Prima de seguro	110
<b>TABLA 50</b>	Devolución de Excedentes	111
<b>TABLA 51</b>	Distribución de excedentes	112
<b>TABLA 52</b>	Nuevos productos financieros	113
<b>TABLA 53</b>	Nuevos productos financieros	114
<b>TABLA 54</b>	Servicios cooperativos	115
<b>TABLA 55</b>	Minimizar el riesgo	116
<b>TABLA 56</b>	Existen instructivos	117
<b>TABLA 57</b>	Procesos en documentos	118
<b>TABLA 58</b>	Dispone manual de crédito	119
<b>TABLA 59</b>	Cumple el reglamento	120
<b>TABLA 60</b>	Verificación de Hipótesis empleados	121
<b>TABLA 61</b>	Frecuencias esperadas	123

<b>TABLA 62</b>	Cálculo del Chi-cuadrado	124
	Encuesta a socios	
<b>TABLA 63</b>	Libreta de Ahorros	126
<b>TABLA 64</b>	Copia de cédula	127
<b>TABLA 65</b>	Recibo de servicios	128
<b>TABLA 66</b>	Rol de pagos	129
<b>TABLA 67</b>	Escrituras	130
<b>TABLA 68</b>	Copia de títulos de propiedad	131
<b>TABLA 69</b>	Copia impuesto predial	132
<b>TABLA 70</b>	Copia del RUC	133
<b>TABLA 71</b>	Fotos	134
<b>TABLA 72</b>	Certificado de cabildo	135
<b>TABLA 73</b>	Certificado registro de la propiedad	136
<b>TABLA 74</b>	Bienes	137
<b>TABLA 75</b>	Garantes del socio	138
<b>TABLA 76</b>	Dirección de domicilio	139
<b>TABLA 77</b>	Documentos	140
<b>TABLA 78</b>	Central de riesgos	141
<b>TABLA 79</b>	Demora	142
<b>TABLA 80</b>	Seguro de créditos	143
<b>TABLA 81</b>	Devolución de Excedentes	144

<b>TABLA 82</b>	Recibir excedentes	145
<b>TABLA 83</b>	Rangos de créditos	146
<b>TABLA 84</b>	Tipos de créditos	147
<b>TABLA 85</b>	Calificación del riesgo	148
<b>TABLA 86</b>	Tiempo de pago del crédito	149
<b>TABLA 87</b>	Nuevos productos financieros	150
<b>TABLA 88</b>	Planes de ahorro	151
<b>TABLA 89</b>	Servicios cooperativos	152
<b>TABLA 90</b>	Verificación de la Hipótesis socios	153
<b>TABLA 91</b>	Frecuencias esperadas	155
<b>TABLA 92</b>	Cálculo del Chi-cuadrado	156
<b>TABLA 93</b>	Análisis de resultados, excedentes e índices	177

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>FIGURA 1</b>	Categorías Fundamentales	23
<b>FIGURA 2</b>	Variable Independiente	24
<b>FIGURA 3</b>	Variable Dependiente	25

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA

**EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU INDICENCIA  
EN LOS EXCEDENTES DE LA COOPERATIVA TARPUK RUNA LTDA**

Autor: Ing. Wilson Humberto Punina Leime

Director: Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.

Fecha: Ambato, 31 de Enero del 2013

RESUMEN

El propósito de este trabajo de Investigación es la generación de una propuesta para el otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda. La investigación fue realizada bajo el paradigma crítico propositivo, abarca contenidos de administración y evaluación de la cartera de crédito y proceso de otorgamiento de crédito conforme a la nueva ley de Economía Popular y Solidaria, considerando que este tema en nuestro país ha sido monopolizado por la banca, actualmente las cooperativas han ganado espacio en el mercado financiero en actividades productivas relacionadas con la microempresa y para contribuir con esto, se ha considerado proponer procedimientos de cobranzas y de riesgo financiero para mejorar los excedentes de la institución.

**Descriptor:** Proceso, otorgamiento, crédito, incidencia, excedentes, cooperativa, ahorro, mercado financiero, cobranza, riesgo, Economía Popular y Solidaria.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
GRADUATE STUDIES CENTER  
MASTER OF FINANCIAL MANAGEMENT  
**PROCESS OF BESTOWAL OF CREDIT AND ITS INCIDENCE ON  
SURPLUS IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE TARPUK  
RUNA LTDA.**

Author: Ing. Wilson Humberto Punina Leime.

Director: Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.

Date: Ambato January 31, 2013

### SUMMARY

The purpose of this research is to generate a proposal for the bestowal of credit in the Savings and Credit Cooperative Tarpuk Runa Ltda. The research was conducted under the critical proposal paradigm, it covers the content of management and evaluation of the loan portfolio and lending process under the new Popular and Solidarity Economy law, considering that this issue in our country has been monopolized by banks, cooperatives today have gained ground in the financial market in productive activities related to microenterprises and help with this, we have considered proposing collection procedures and financial risk to improve the institution surplus.

**Descriptors:** Process, grant, loan, incidence, surplus, cooperative, savings, financial market, collection, risk, popular and solidarity economy.

## INTRODUCCIÓN

El sistema cooperativo ecuatoriano, a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria, promueve un interés especial, no solo en los actores económicos, sino en los ciudadanos, las razones son diversas; entre otras, por su capacidad creativa para redistribuir la riqueza generada por sus propias organizaciones, como es el caso de las cooperativas.

Así, la solidaridad, la cooperación y la reciprocidad, son factores evidentes, porque van en beneficio de los sectores sociales; esto es asociaciones, cooperativas, y otras instituciones financieras permitiéndoles un mayor crecimiento debido a su gran cohesión social, lo señalado anteriormente, favorece o impulsa la integración económica y social de un gran porcentaje de ecuatorianos; que por muchos años estuvieron excluidos o desprotegidos del Estado.

Bajo esta premisa, en este estudio, se enfatiza en el sistema de cobranzas, por ser un problema ocasionado por la morosidad en todo el sistema financiero; así la necesidad de investigar los múltiples problemas por los que se origina la morosidad como respuesta a este inconveniente, se plantea la necesidad de contar con procedimientos que permitan mejorar el sistema de cobranzas, para mitigar la morosidad y proteger el riesgo financiero de la institución. Con estas consideraciones, a continuación se da a conocer el contenido del trabajo en sus diferentes capítulos:

El primer capítulo, se expone todo lo relacionado sobre los antecedentes que dieron origen a la investigación, las falencias detectadas en la organización y en especial en el proceso de otorgamiento del crédito y, su incidencia en los excedentes de la cooperativa.

El universo de las cooperativas de ahorro y crédito, han demostrado una continua capacidad de recuperación y desarrollo en los últimos tres años, de acuerdo a los estudios estadísticos realizados por el Consejo Mundial de Cooperativas en los años 2009-2011, los cuales se basan en las tendencias de crecimiento de estas, en todo el mundo, sus indicadores demuestran que las cooperativas continúan siendo un pilar importante en el crecimiento de la economía.

Países de Latinoamérica, tales como: Brasil, Colombia, Costa Rica, Panamá y Perú, son los que más han tenido un repunte en su crecimiento; en el caso del Ecuador, los últimos tres años (2009-2011), ha experimentado un notable crecimiento en el sistema cooperativo, que por cierto es controlado por la Superintendencia de Bancos, lo señalado se sustenta luego de haber analizado sus indicadores, los que demuestran un verdadero impacto social.

El feriado bancario, por decisión del gobierno de turno, en el año 1999, impuso cierres temporales de bancos y congeló los depósitos de los ecuatorianos, esto incrementó la desconfianza del público con respecto al sistema financiero.

En el segundo capítulo, se refiere a la metodología, al respecto según Thomas Kuhn, "un paradigma se define como aquello que se debe observar y escrutar"; según la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento, como norma para la intermediación financiera de las cooperativas. La presente investigación se basó en el paradigma crítico propositivo, por cuanto planea, analiza de forma crítica la actual realidad del proceso de otorgamiento de crédito de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda., para proponer soluciones que permitan el cambio de actitud de directivos, empleados y socios.

Así mismo se realizó la investigación documental e investigación de campo, a través de encuestas y entrevistas, a socios y personal



relacionado con la actividad diaria de la institución, considerando una muestra adecuada y posterior evaluación de los resultados investigados, que constan en el tercer capítulo de este trabajo de investigación.

El capítulo cuarto, da a conocer el análisis e interpretación de las encuestas realizadas, a socios que realizan sus operaciones, que nos dieron sus opiniones, las cuales se clasificaron y tabularon, dando los resultados que son motivo del análisis, interpretación y propuesta de la tesis.

En el quinto capítulo, se describe las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, posterior al estudio realizado.

En el sexto capítulo, se presenta una propuesta de solución a los problemas encontrados en la cooperativa, que sin duda alguna, mejorarán el proceso de otorgamiento de crédito, respecto a los excedentes de la cooperativa Tarpuk Runa Ltda.; esto es, mediante la aplicación de los procesos de cobranzas y riesgos financieros para la cooperativa.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 TEMA**

"El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda."

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

En la Cooperativa Tarpuk Runa existe problema en el proceso de otorgamiento de crédito, lo que está incidiendo en los excedentes de la organización.

##### **1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN**

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

El sector global de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CACs) ha demostrado una continua capacidad de recuperación y, desarrollo en el año 2011, de acuerdo a los estudios estadísticos realizados por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito Woccu, en el informe estadístico del año 2011. En este año, el Woccu encuestó a 100 países para medir el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y, las tendencias de servicios a clientes y socios a nivel mundial.

Los resultados indicaron que 51.013 cooperativas de ahorro y crédito, atienden a un estimado de 197 millones de socios en el mundo.

Para el estudio se utilizaron siete indicadores que muestran claramente el ambiente económico cambiante y dinámico en el que se desenvuelven las cooperativas de ahorro y crédito. Estos indicadores son: el número de

cooperativas, el número de socios, el porcentaje de penetración en el mercado, la captación de ahorros y colocación de préstamos, el monto de reservas y el monto total de activos, todos en dólares. Estos indicadores, demuestran que a escala mundial, las cooperativas de ahorro y crédito continúan siendo un pilar importante y creciente, porque sigue en auge su influencia y expansión, a través de sus servicios a clientes y socios.

El número de cooperativas de ahorro y crédito, socios atendidos y penetración en el mercado, demuestran el impacto social del movimiento en cada país, mientras que las actividades de ahorro y préstamo, permiten medir el grado en que dichas cooperativas de ahorro y crédito, están atendiendo a sus clientes y socios.

Las estadísticas de Reservas de Activos Totales hacen posible delinear la estabilidad relativa de las instituciones y su capacidad para crecer en el futuro.

El Consejo Mundial de Cooperativas Woccu, promueve el desarrollo sostenible de las cooperativas de ahorro y crédito y otras cooperativas financieras en todo el mundo, para potenciar a las personas a través del acceso a servicios financieros asequibles y de alta calidad.

El Woccu, lleva a cabo actividades de defensa activa en representación del sistema global de cooperativas de ahorro y crédito ante organizaciones internacionales y, trabaja con gobiernos nacionales para mejorar la legislación, y las regulaciones. A continuación, se muestra un cuadro con las tendencias de crecimiento del número de cooperativas; número de socios clientes; porcentaje de penetración en el mercado; volumen de captaciones vía ahorros; volumen de colocaciones vía préstamos; volumen de reservas y de Activos Totales.

**TABLA N° 1.- RESUMEN DE CACs EN TODO EL MUNDO AÑO 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Países con CACs	100	100
Coop. A y C	52.945	51.013
Socios	187.986.967	196.498.738
Penetración	7.5%	7.8%
Ahorros (usd)	1.229.389.373.994	1.221.635.067.992
Préstamos (usd)	960.089.324.649	1.016.243.687.594
Reservas (usd)	131.659.476.973	141.314.921.924
Activos (usd)	1.460.551.666.291	1.563.529.230.920

**Fuente:** Woccu (2013).

#### Las cooperativas y la crisis financiera y económica

- La crisis de los años 1840 en Gran Bretaña
- Depresión de la agricultura en Alemania en 1860
- La gran depresión de 1930 en Estados Unidos
- El colapso de 1930 en Suecia
- Reconstrucción de Alemania y Japón.
- Colapso de la Unión Soviética.
- Proceso de restructuración industrial en Europa Occidental a finales del 70 y comienzos del 80.
- Recesión en Finlandia a comienzos de los 90.
- Los casos de Argentina, Paraguay y Colombia
- Desnaturalización.
- Contra tendencia actual.
- El modelo cooperativo de ventajas comparativas pero no es una forma mágica de éxito.
- No solo en crisis.

#### Las cooperativas en un mundo de crisis:

- Canadá: aumento de los activos, préstamos y depósitos (10%).

- Estados Unidos: aumento de los depósitos de las Credit Unión (10%).
- Holanda: El Robobank aumento el flujo de depósitos (12%) y el Volumen de sus préstamos al 42% del mercado.
- Suiza: El Reiffeisen reporto en el 2008 la mayor expansión en Membrecía con 150.000 nuevos miembros.
- Casos de Latinoamérica (Paraguay, Costa Rica, México)

La OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) que tuvo su reunión en Santiago de Chile, coincidiendo con la 17ª. Cumbre Iberoamericana, dio a conocer que Latinoamérica es la región del mundo con los mayores índices de desigualdad, revelando, a la vez, la profunda desconfianza de los ciudadanos en sus respectivos gobiernos, sentimiento que amenaza la fe en el sistema democrático.

#### **1.2.1.2 Contexto Meso**

Continuando con el criterio que las cooperativas de ahorro y crédito han experimentado un notable crecimiento en el año 2011, según los estudios estadísticos realizados por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito Woccu.

El Woccu, encuestó a 15 países de Latinoamérica para medir el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito y las tendencias de servicios a clientes y socios. Como resultado del comportamiento de crecimiento, se obtuvieron que 1.750 cooperativas de ahorro y crédito atiendan a un estimado de 15 millones de socios y clientes de esos países.

Para el presente estudio y análisis estadístico, se utilizaron los mismos indicadores analizados anteriormente, de lo cual, podemos apreciar que en el escenario económico de las cooperativas de ahorro y crédito en los

países de: Brasil, Colombia; Costa Rica, Panamá, y Perú son las que más han tenido un repunte en su crecimiento.

En el caso de Ecuador, no podría ser la excepción del análisis, debido a que en los últimos tres años ha experimentado un notable crecimiento en el sistema controlado por la Superintendencia de Bancos, en la actualidad existen 41 cooperativas reguladas y 2.268 no reguladas.

En lo que respecta al número de socios, su crecimiento se dinamiza en la confianza y credibilidad, mientras que los niveles de penetración en el mercado, tienen un promedio de 19,96%; los volúmenes de captaciones vía ahorros y, colocaciones vía préstamos, han crecido, sus reservas y activos totales de igual manera; estos indicadores, nos demuestran que en Latinoamérica, las cooperativas de ahorro y crédito siguen creciendo; esto indica el verdadero impacto social, como se indica en siguiente cuadro resumen.

**TABLA N°2. - RESUMEN DE CACs EN LATINOAMÉRICA AÑO 2011**

<b>DETALLES</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Países con CACs	15	15
Coop. A y C	1.745	1.750
Socios	15.678.012	18.085.738
Penetración	5.0%	5.7%
Ahorros (usd)	29.163.459.375	33.466.654.971
Préstamos (usd)	30.597.118.091	30.494.217.000
Reservas (usd)	6.943.641.426	7.328.344.695
Activos (usd)	48.124.403.641	50.282.168.368

Fuente: Woccu (2012).

### **1.2.1.3 Contexto Micro**

La situación económica del Ecuador durante las últimas décadas,

se podría catalogar como una “economía de desconfianza” con todas las consecuencias que de ella se deriven, en la década de los años ochenta los problemas económicos eran: la inflación, la desorganización institucional, disminución de los ingresos reales y mayor empobrecimiento de una gran parte de la población. La emisión de moneda, por parte del gobierno para cubrir excesos en el gasto, tuvo como consecuencia altos índices de inflación y devaluación de la moneda.

En el aspecto institucional financiero, la mala administración financiera de fondos prestados ocasionó que los inversionistas y prestamistas internacionales disminuyeran y finalmente suspendieran los financiamientos a instituciones ecuatorianas. En 1998 quebraron muchos Bancos y Empresas Financieras del Ecuador; la constante devaluación de la moneda local, conllevó a muchos individuos a invertir en dólares y a depender de esa moneda. Los Bancos entregaron casi el 70% sus carteras de crédito en dólares.

En marzo de 1999, el gobierno impuso cierres temporales a los Bancos y congeló los depósitos, esto incrementó la desconfianza del público con respecto al sistema financiero, la gente se distanció del sistema financiero formal y decidió tener sus dineros en el Colchón Bank (Esconder el dinero bajo del colchón de la cama). A finales de 1999, 15 de los 38 Bancos habían fracasado y cuatro de los 15 habían sido intervenidos por el gobierno.

Luego de ésta catástrofe financiera del sistema Bancario, las cooperativas de ahorro y crédito ganan más espacio financiero, por auto subsistir a la crisis financiera, porque demostraron mayor seguridad, mayor solvencia financiera y mayor confianza y por ende obtuvieron un mejor crecimiento en el mercado financiero, a tal punto que lograron captar los recursos económicos del sistema bancario, por el alto nivel de desconfianza en todo el país.

Por consiguiente, la crisis financiera constituyó para las cooperativas de ahorro y crédito la mayor fortaleza para su crecimiento y desarrollo, ya que en los momentos actuales sus principales indicadores financieros en su mayoría superan a los niveles del sistema bancario, pues en los últimos tres años el sistema cooperativo de ahorro y crédito ha experimentado un repunte muy importante; y, se debe manifestar que el 70% de las cooperativas creadas, no están reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Estas dependen de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, mientras que bajo el control y Supervisión de la Superintendencia de Bancos, están 41 cooperativas de ahorro y crédito que manejan un volumen de operaciones de crédito de 258.708 por un monto otorgado de 3.790.243 expresados en miles de dólares de Norteamérica, correspondiente al periodo octubre 2006 a septiembre 2007, en los tipos de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda, respectivamente que está regulado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Si se analiza el volumen de créditos otorgados por las cooperativas en el sector Sierra en el mismo período se realizaron 156.813 operaciones de crédito, por un monto otorgado de 2.952.530 en miles de dólares de Norteamérica. En la provincia de Tungurahua, se han dado 13.332 operaciones de crédito, por un monto de crédito otorgado de 750.489 en miles de dólares de Norteamérica, según el Banco Central del Ecuador (2011).



**TABLA N°3.- DISTRIBUCIÓN DEL VOLUMEN DE CRÉDITO PO R TIPO DE CARTERA**

**SISTEMA DE COOPERATIVAS PROVINCIA DE TUNGURAHUA Y SIERRA**

**(En miles de dólares norteamericanos)**

PROVINCIA	TIPO DE CRÉDITO	OCTUBRE 2005 SEPTIEMBRE 2006		OCTUBRE 2006 SEPTIEMBRE 2007	
		NUMERO DE OPERACIONES	MONTO OTORGADO	NUMERO DE OPERACIONES	MONTO OTORGADO
TUNGURAHUA	COMERCIAL	10	48	10	1.334
	CONSUMO	9.539	241.281	8.592	259.029
	MICROCRÉDITO	1.260	286.904	4.369	461.789
	VIVIENDA	322	5.089	351	28.338
<b>TOTAL</b>		<b>11.131</b>	<b>533.322</b>	<b>13.322</b>	<b>750.490</b>
TOTAL SIERRA	COMERCIAL	164	8.020	104	3.922
	CONSUMO	81.048	769.574	87.174	1.336.855
	MICROCRÉDITO	59.892	823.274	65.874	1.505.401
	VIVIENDA	3.971	48.727	3.661	106.352
<b>TOTAL</b>		<b>145.075</b>	<b>1.649.595</b>	<b>156.813</b>	<b>2.952.530</b>

Desafíos y Metas del sector cooperativo y su proyección en el Ecuador.

Con el objeto de contribuir a disminuir los niveles de la pobreza las cooperativas tienen que ser eficientes y competitivas. La competencia se hace cada vez más dura ya que hay que competir con empresas de todo el mundo.

La capacidad de innovación se incrementa rápidamente, apoyada en el desarrollo tecnológico, que se convierte en un factor clave para la competitividad de las empresas y para el desarrollo de la sociedad.

Con ese contexto tiene que saber actuar las empresas cooperativas, lo que les fuerza a buscar economías de escala, mejorar sus plataformas empresariales, unificar su actuación donde sea posible y encontrar estructuras colectivas que les potencien y, especialmente, les ayude a ser

más visibles socialmente. Esta unidad en la acción empresarial es sumamente necesaria y está relacionada al tema de integración cooperativa.

El otro aspecto que se debe resaltar es el entorno en el que se desarrollan las empresas cooperativas. Los resultados de la globalización, tal como está funcionando, demuestran que la injusta distribución de la riqueza se ha acentuado y que las diferencias sociales se han incrementado.

El informe “Por una globalización justa: Crear oportunidades para todos” elaborado por la comisión mundial sobre la dimensión social de la globalización llama a replantear con urgencia las políticas e instituciones de gobernabilidad global. Una globalización justa significa poner a las personas en primer lugar, respetar sus derechos, su identidad cultural, su autonomía y el empoderamiento de las comunidades locales en las que habitan”.

## 1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

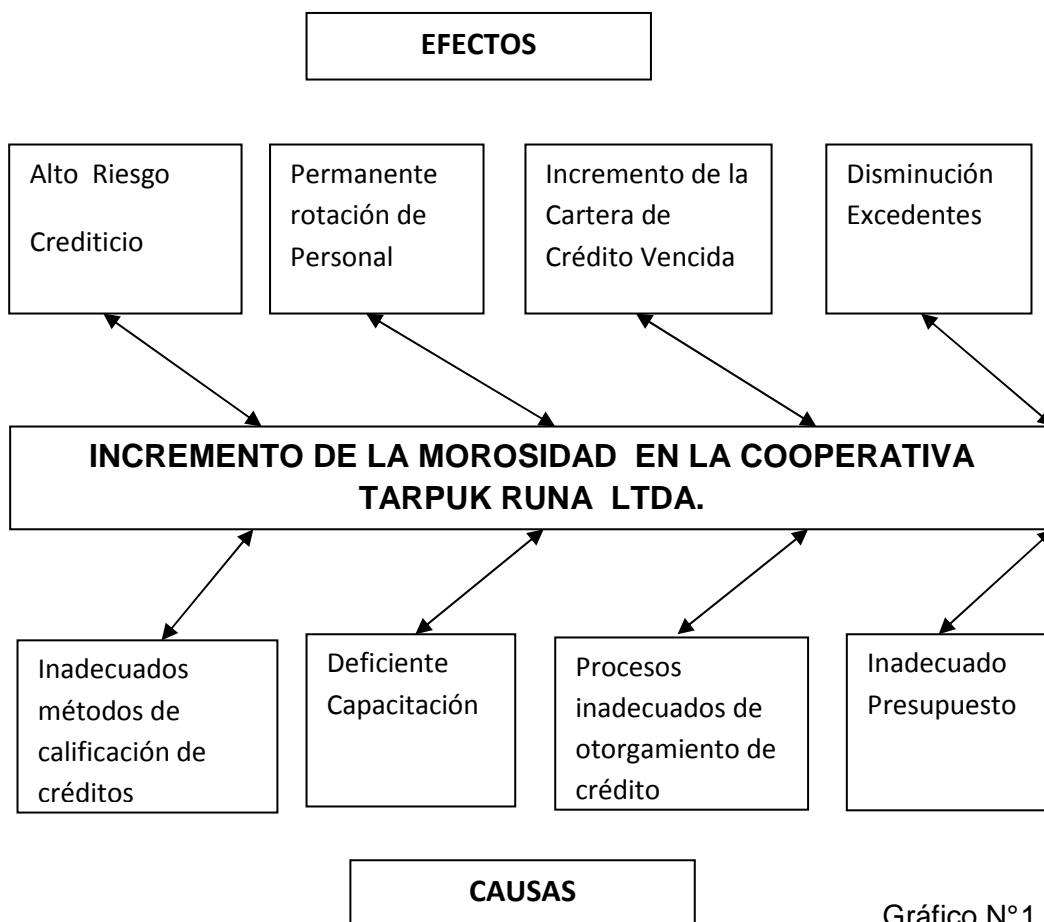


Gráfico N°1

Elaborado: PUNINA Wilson (2013).

### 1.2.2.2. Análisis

El principal problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda., es el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito, el mismo que ha incidido en la baja de los excedentes de la cooperativa; frente a esta necesidad de implantar, por primera vez métodos y procesos adecuados para el otorgamiento de crédito, a través de la calificación técnica del sujeto de crédito en la cooperativa.

Se ha experimentado una permanente rotación del personal en esta área y como efecto se ha obtenido el incremento de la cartera de Crédito Vencida y que esto tenga que incidir en la disminución de los excedentes de la institución.

De entre las causas por las que bajan los excedentes en la cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda., es por el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito, en cuanto a sus métodos procesos a implementarse.

Otra causa que existe es la deficiente capacitación al personal, en métodos y procesos de calificación del sujeto de crédito. También, se conjetura como causa, a la poca diversidad de créditos o productos financieros; otra causa por aplicar procesos inadecuados en el otorgamiento de crédito y, finalmente otro problema es el contar con inadecuado presupuesto que permita planificar permanentemente cursos, seminarios, talleres de capacitación para tecnificar el departamento de crédito de la institución, puesto que este departamento constituye el cerebro de la institución.

En los momentos actuales la gestión ha sido solo a través de abogados externos para la recuperación de la cartera vencida; lo conveniente, será tecnificar el departamento de crédito para que la administración del sistema de crédito sea proactiva; es decir; antes de otorgar el crédito, se debe calificar bien al sujeto de crédito para que, aquel tenga su retorno normal.

### 1.2.3 PROGNOSIS

De mantenerse con el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito, el volumen de la cartera de crédito va a disminuir por falta de disponible; porque los créditos por otorgarse no tendrían el flujo normal de otorgamiento y de recuperación, afectando a los excedentes de la cooperativa.

Además, la cooperativa podría entrar en graves problemas de incremento de la cartera vencida y entrar en un proceso de regularización con la Dirección Nacional de Cooperativas, la que podría resolver en última instancia, la liquidación de la cooperativa.

#### 1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el incremento de la morosidad en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa?

#### 1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Cómo se aplican el proceso de evaluación del sujeto de crédito en la Cooperativa Tarpuk Runa?
- ¿Qué procesos mejorarían el otorgamiento de crédito?
- ¿Cómo mejorar la captación de créditos?

#### 1.2.6 DELIMITACIÓN

##### 1.2.6.1 CONCEPTUAL

Campo	:	Financiero
Área	:	Crédito
Aspecto	:	Otorgamiento de Crédito

##### 1.2.6.2 TEMPORAL

La información para la presente investigación, se tomó del año 2010 y, se realizará del 1 Septiembre 2011 al 31 de Mayo del 2012.

### 1.2.6.3 ESPACIAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda., se encuentra ubicada en la Provincia del Tungurahua, cantón Ambato, sector del barrio la Matriz en las calles Mariano Eguez 108, entre Juan Benigno Vela y Av. Cevallos.

## 1.3 JUSTIFICACIÓN

Se realizó el presente Trabajo de Investigación, porque los problemas más álgidos del departamento de crédito de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda., están relacionados con el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito; lo que, permite realizar cambios de procesos en el otorgamiento de crédito, para que no incidan en los excedentes de la cooperativa; además, este problema se puede complementar con el incremento de la cartera de crédito y con la disminución del volumen de la cartera de crédito vigente; que también afectará a los excedentes de la institución. Así mismo porque se considera que el principal y el más importante de los activos productivos de la cooperativa, es la cartera de crédito, porque toda cooperativa de ahorro y crédito vive de los intereses que genera la cartera por los créditos que otorga a sus asociados. En definitiva, toda institución financiera vive de los intereses.

Se tomó este tema objeto de investigación, porque se quiere contribuir con procesos y métodos técnicos de otorgamiento de créditos, que le permitan a la cooperativa mejorar los excedentes, su entorno financiero y disminuir el riesgo financiero, para de esta manera justificar el presente trabajo de investigación, con el propósito de que se tomen los correctivos necesarios con su debida anticipación y evitar problemas a futuro, por el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito.

Esto nos demuestra que existe interés en el proyecto de investigación,

por dar las posibles soluciones o alternativas para la cooperativa. Por ejemplo que se aplique un sistema de administración proactiva en el otorgamiento del crédito, que se considera es parte fundamental en las operaciones de crédito, para sus diferentes segmentos de crédito que ofrece a sus socios.

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del proceso de otorgamiento de crédito en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.

### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del proceso de otorgamiento de crédito y la incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.
- Demostrar la incidencia de los procesos de otorgamiento de crédito, en los excedentes en la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.
- Proponer procesos alternativos para el otorgamiento de crédito que mejoren los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Según, Chaglla Nancy 2003, en su tesis denominada: “Procedimientos para otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda.”, de la ciudad de Ambato, indica que el análisis y evaluación del procedimiento de crédito es muy importante porque de esto depende que la Cooperativa pueda tener buenos resultados y cumplir con las metas y, objetivos planificados. Sin embargo, el análisis a uno de los activos más productivos, como la cartera de crédito, constituye la gestión para obtener los resultados, en definitiva la colocación de recursos vía préstamos, que no es otra cosa que la transferencia de fondos de la cooperativa a un beneficiario llamado prestatario (socio) en base a la confianza y credibilidad, para satisfacer necesidades; retribuyendo con una promesa de pago y un adicional llamado interés, los mismos que constituyen la base principal para la auto sostenibilidad económica y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito y de todo tipo de instituciones financieras en general, porque toda institución financiera vive de los intereses.

Estos procedimientos, contienen lineamientos a seguir en el proceso de otorgamiento de crédito para conceder créditos sobre una base sólida y recuperable. Además, manifiesta que se debe reinvertir el capital recuperado para darle al socio un adecuado desarrollo socio económico y concluye indicando que existen medios para recuperar la cartera de crédito vencida, clasificada de acuerdo al nivel de morosidad del sujeto de crédito, recuperación ordinaria, judicial y extrajudicial.

Según Martha Almeida, 1998 en su tesis denominada: “La disminución del índice de Morosidad como gestión para mejorar los excedentes de la



Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda. “ de la ciudad de Ambato, expone que por lo general las cooperativas de ahorro y crédito en su mayoría saben más o menos Prestar, pero no saben Cobrar con eficiencia, situación que puede considerarse peligrosa, generando efectos negativos en los socios, dirigentes, personal administrativo y en la comunidad en general; ha considerado que se debe tecnificar el departamento de crédito, acorde a una estructura especializada exclusivamente en prestar y recuperar para que el problema de la morosidad, sea controlado técnicamente y profesionalmente tomando en consideración argumentos como, la falta de adecuada negociación en el otorgamiento de crédito; por ausencia de seguimiento y control del crédito; por falta de políticas y estrategias en la gestión de cobro; por falta de calificación del sujeto de crédito basado en la capacidad de pago y por falta de capacitación y educación del sujeto de crédito; concluye manifestando que el establecer lineamientos y políticas adecuadas permiten disminuir el índice de morosidad para mejorar los excedentes en la cooperativa “OSCUS” Ltda.

Andrea Elvira, Llanos Bonilla, 2005 en su tesis “Diseño de políticas estratégicas de Cobranzas para el área de Micro negocios del Banco Centro Mundo de la ciudad de Ambato, dice: que una adecuada gestión de cobranza en cualquier institución financiera depende de una buena estructuración técnica del departamento de crédito y cobranzas; tanto en lo que respecta a conocimientos y habilidades del responsable de créditos y las herramientas para la evaluación, control, seguimiento de los créditos”.

Es responsabilidad de todos los integrantes de la institución ampliar conocimientos y habilidades negociadoras para optimizar los procesos generales de cobranzas y mejorar los beneficios empresariales, coadyuvando al incremento de la productividad y competitividad de la empresa, a través del mantenimiento de la cartera sana. Las funciones de un verdadero ejecutivo de cobranzas armado de herramientas

estratégicamente diseñadas son principalmente realizadas todas las labores de prevención, evaluación, control, gestión y seguimiento de los clientes de la empresa; para que puedan evitar los retrasos en la cobranza de los créditos.

El objetivo del presente estudio apunta a ayudar a los directivos del Banco Centro Mundo a minimizar el riesgo y a maximizar el rendimiento de la inversión en la cartera de clientes sin necesidad que tengan que perder los mismos por una cobranza deficiente. Y concluye manifestando que los oficiales de crédito no tienen conocimiento y experticia necesario para la gestión de cobranza; no se prioriza la edad de la cartera, se desconoce la carga provisión que afecta al estado financiero de pérdidas y ganancias del Banco; no existe un análisis previo de las necesidades de los clientes, al igual que no se ha fomentado en ellos una cultura de pago y el cuidado de su status crediticio y; finalmente, manifiesta que no se realiza una cobranza oportuna, no existe un seguimiento permanente de los créditos en mora y los por vencerse y recomienda que el Banco Centro Mundo cuente con un equipo de personas exclusivas para el área de cobranzas, verdaderos ejecutivos con capacidad para negociar y con actitudes excelentes de servicio al cliente; además, recomienda que se debe capacitar a los empleados en el área de planificación y pautas de negociación, realizando planes de gestión de cobranza con mediciones y controles diarios, trabajo de campo con autonomía para realizar cobros a domicilios, negocios, asegurando de alguna manera la falta de tiempo del cliente para que no sea causa de morosidad y de esta manera controlar oportunamente el riesgo crediticio”.

## 2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación, se basa en el paradigma crítico propositivo, por cuanto planea analiza de forma crítica la actual realidad del proceso de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda., para proponer soluciones que permitan el

cambio de actitud de directivos, empleados y socios para la transformación de la realidad actual.

Se tomó el paradigma crítico-propositivo, porque se basa en identificaciones de potencialidades de cambio y en una investigación comprometida e influida en valores del conocimiento científico; porque es: participativo, abierto, flexible, nunca acabado puesto que el conocimiento científico siempre continuará investigándose, hasta plantear alternativas de solución a un problema más apegado a la realidad.

Según Wikipedia, en la enciclopedia libre el filósofo y científico Thomas Kuhn consideró a los paradigmas como realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica. Los modelos paradigmáticos son modelos metafísicos y epistemológicos, que proporcionan el “contexto” en que se forman los diferentes modelos teóricos y de un nivel inferior, presentando las directrices generales de agrupamiento de las diferentes teorías.

Según Miguel Mario (Teoría de la Investigación Científica; 2004), en el ámbito social, entendemos por paradigma, un modo de ver, analizar e interpretar los procesos sociales por parte de una comunidad científica la misma que comparte un conjunto de valores, fines postulados, normas lenguajes y formas de comprender dichos procesos.

La bibliografía especializada da cuenta de paradigmas contrapuestos, con referencia a la investigación social: el neopositivista y el crítico-propositivo.

Para la ciencia, la idea de paradigma está asociada con la que dio el científico Thomas Kuhn en su libro “La Estructura de las Revoluciones Científicas”. Para él, un paradigma se define como aquello que se debe observar y escrutar; el tipo de interrogantes que es necesario formular

para hallar respuestas en torno de un objetivo; la estructuración de dichos interrogantes; y la interpretación de los resultados científicos. Desde este tipo de interpretación, el paradigma constituye básicamente un modelo de cómo deben realizarse investigaciones y experimentos científicos, con la concepción en mente de que este modelo pueda replicarse. Sin embargo, en la práctica científica un paradigma constituye mucho más que un modelo, experimental sino que también responde a la manera en que los agentes del campo científico entienden, piensan y hacen ciencia. Lo mismo ocurre a escala social. Por ejemplo, en términos de cómo en un momento de la historia las sociedades entienden al mundo de una u otra forma.

### 2.3 Fundamentación Legal

Esta investigación tomara como base principal la Ley de Cooperativas, el Reglamento General de Cooperativas, el Estatuto, los Reglamentos Internos y otras leyes conexas.

En lo referente a prestamos basados en el artículo 3 literal c) y, en el artículo 31 literales a) y c) del estatuto y, en lo que establece el reglamento de crédito de la institución, en el artículo 3 de la ley de cooperativas y por el artículo 18 literal 4) del reglamento de cooperativas y por la nueva Ley y Reglamento de Economía Popular y Solidaria.

Se revisara la documentación para analizar el proceso de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda. Además, la Cooperativa cumple legalmente con las siguientes disposiciones:

- Acuerdo Ministerial otorgado por el Ministerio de Bienestar Social.
- Ley de Cooperativas.
- Reglamento General de Cooperativas.
- Ley de Seguridad Social.

- Estatuto de la Cooperativa Aprobado.
- Reglamento de Crédito.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Ley de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento General de Economía Popular y Solidaria.

## 2.4 Categorías Fundamentales

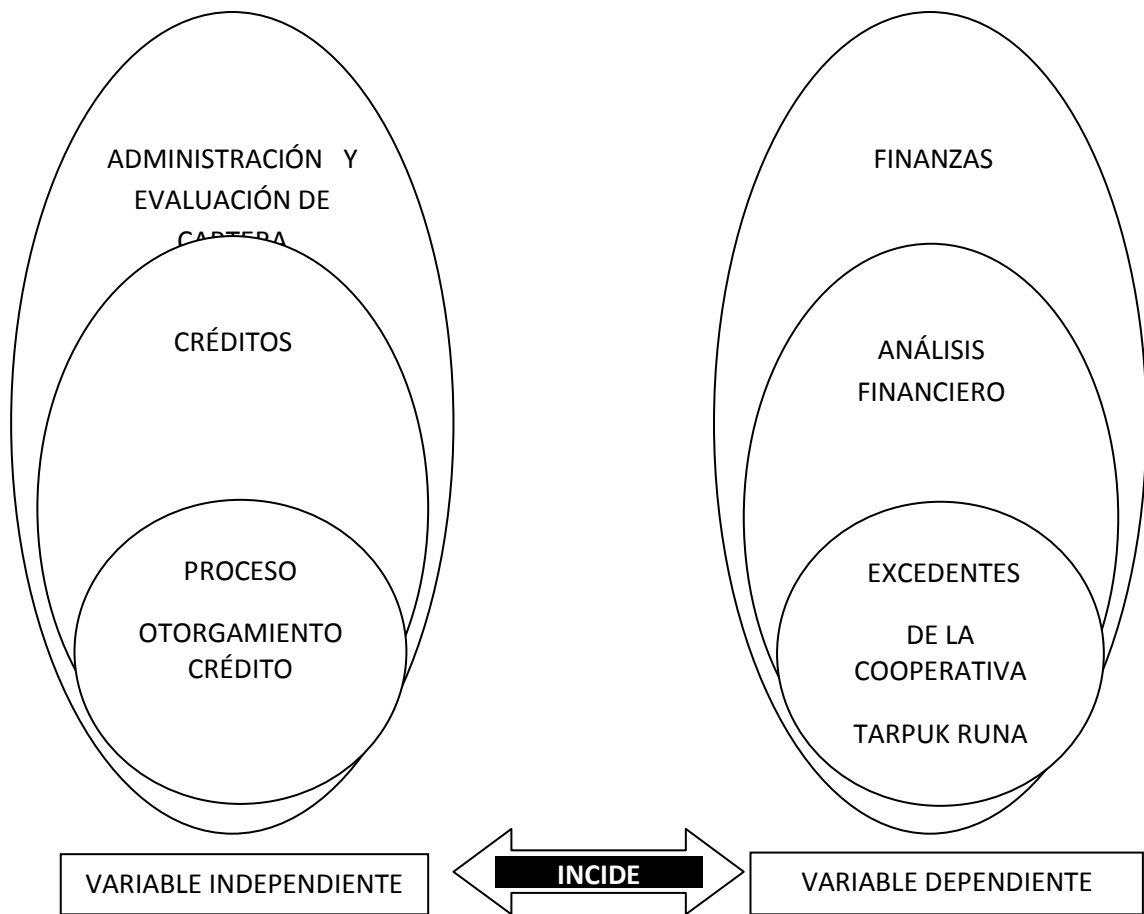


Figura. 1

Elaborado: PUNINA Wilson (2013)

## VARIABLE INDEPENDIENTE

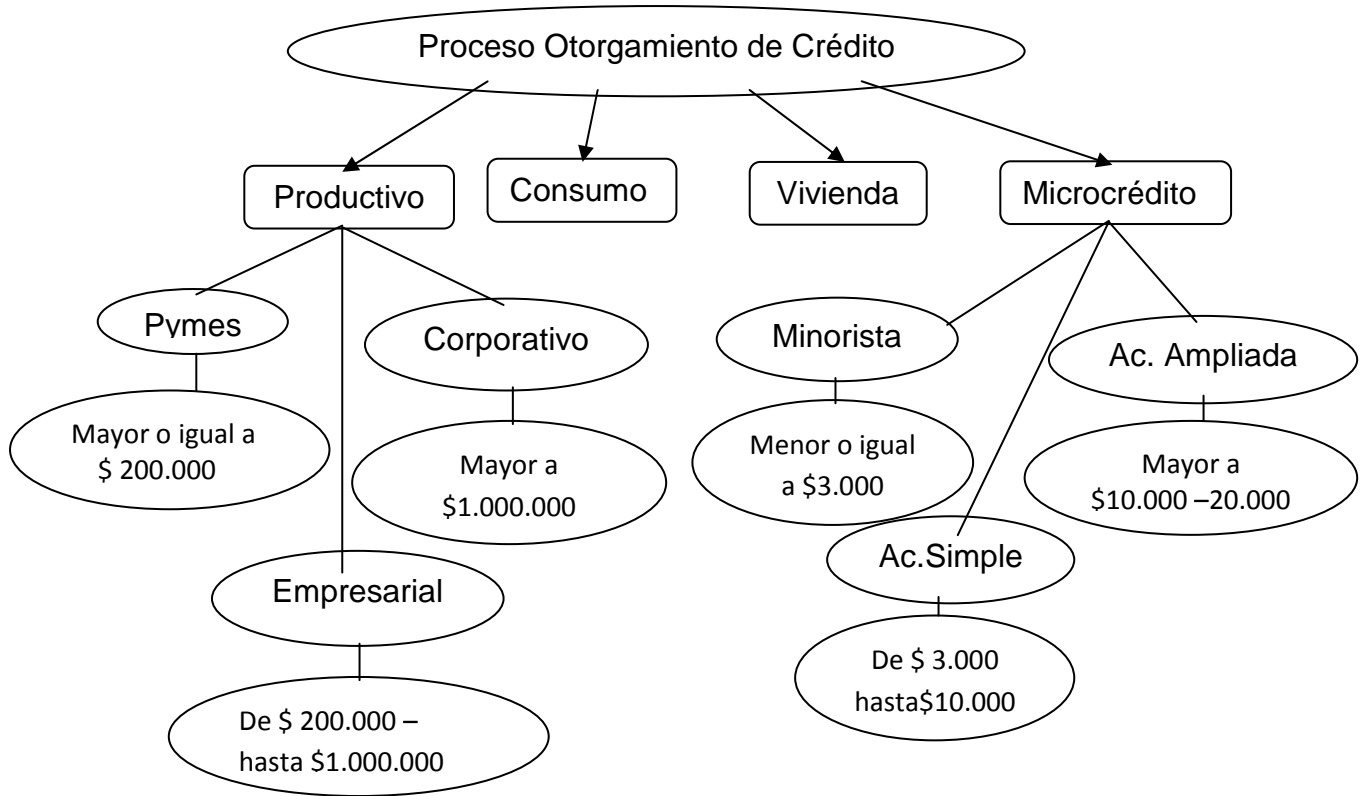


Figura. 2

Elaborado: PUNINA, Wilson (2011)

**VARIABLE DEPENDIENTE**



Figura. 3

Elaborado: PUNINA, Wilson (2011)

## **2.4.1 Sistemas Administrativos**

### **Variable Independiente**

ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS.- Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito, las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa (s.f), recuperado el 11 de mayo 2011 de:

<http://www.monografias.com/trabajos34/otorgamientocrédito/otorgamiento-crédito-shtml>

ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO.- Mario Galarraga en su obra Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito para Cooperativas de Ahorro y Crédito PROYECTO WOCCU ECUADOR 1998 dice que la Cooperativa de Ahorro y Crédito como institución de intermediación financiera, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorro y con estos apoyar a personas con necesidades de crédito, previo estudio con respecto a la seguridad, liquidez, capacidad de pago y conveniencia que presenta o que ofrece el prestatario. La prestación del servicio de crédito debe ser eficiente y oportuno, tomándose el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a las tasas de interés competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran, el control del cumplimiento de esta política le corresponde al consejo de vigilancia y al departamento de control interno,



quienes harán llegar a la gerencia general sus observaciones y recomendaciones.

La administración de las actividades crediticias será supervisada por el comité de crédito y la gerencia de la cooperativa. Para cumplir con esto deben formular y mantener procedimientos idóneos para la realización de las actividades crediticias y proporcionar al consejo de administración informes detallados sobre las actividades de crédito.

**ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO.-** La Administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control. En el caso de crédito se trataría de manejar la actividad en los cuatro aspectos mencionados en la definición anterior. Por tanto podemos concluir que la administración del crédito es la actividad humana que planea, organiza, ejecuta y controla la actividad crediticia de nuestras instituciones financieras, en función de los usuarios y de la disponibilidad de recursos económicos (s.f), recuperado el 12 de Mayo del 2011 de: [INTERNET+notas+bancos+junio+2009 \(1\).pdf-adobe-reader.](#)

**EVALUACIÓN DE CARTERA.-** Mario Galarraga en su obra Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito para Cooperativas de Ahorro y Crédito PROYECTO WOCCU ECUADOR 1998 dice que la “cartera de créditos sujeta a evaluación comprenderá el 100% de los créditos, tanto directos como contingentes. La cooperativa tiene que mantener procedimientos que aseguren la evaluación trimestral de la cartera de créditos, de manera que la calificación esté actualizada. La calificación de la cartera de créditos, incluyendo el nivel de provisiones, será aprobada por lo menos trimestralmente por el comité de crédito, considerando los saldos bajo el criterio de cartera afectada, con el corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año y será puesta en conocimiento del consejo de administración como parte de los estados financieros”.

EVALUACIÓN DE CARTERA. - La evaluación permanente de la cartera de créditos permite conocer el grado y la naturaleza de los diferentes riesgos que pueden afectar a este activo y por tanto ocasionar pérdidas al patrimonio de la institución financiera, las que deben ser oportunamente identificadas para la constitución de provisiones. En consecuencia, resulta imperativo que cada una de las instituciones financieras establezca adecuados sistemas de evaluación de cartera de créditos y control de sus riesgos inherentes.

El sistema de evaluación de cartera de cada institución financiera debe estar fundamentado en el análisis de información confiable y oportuna para la identificación de riesgos y las eventuales pérdidas asociadas, considerando expresamente que el criterio básico es la capacidad de pago del deudor y que las garantías, si existieran, son subsidiarias. (s.f) TÍTULO V, CAPÍTULO I EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS recuperado el 12 de Mayo del 2011 de: T05CO1A01(1).pdf (protegido)-adobe Reader

EVALUACIÓN DE CARTERA.- Martha Fanny Almeida en su Tesis denominada La Disminución del Índice de Morosidad como Gestión para mejorar los Excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. 1.999 dice que la cartera de créditos sujeta a evaluación comprenderá el 100% de los créditos, tanto directos como contingentes. La cooperativa tiene que mantener procedimientos que aseguren la evaluación trimestral de la cartera de créditos, de manera que la calificación está actualizada.

CARTERA DE CRÉDITO.- Cruz (2010) dice “ comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la entidad, bajo las distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, incluye todas las operaciones otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o

externo, operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, contratos de arrendamiento mercantil financiero, sobregiros en cuentas corrientes de los clientes, valores por cobrar a tarjetahabientes generados exclusivamente en crédito rotativo o crédito diferido; así como los montos aprovisionados para cubrir créditos de dudosa recuperación, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

CARTERA DE CRÉDITO.- Luis Alberto Chiriboga Rosales en su libro Sistema Financiero 2010 dice que constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. El interés que generan estas operaciones es la base para la rentabilidad de la entidad y la recuperación de los créditos servirán para efectuar nuevos préstamos a los socios y/o clientes .La documentación básica que deben exigir las entidades serán todos los documentos necesarios para efectuar un análisis técnico de la situación del deudor que asegure la recuperación de los fondos prestados. Entre esta información se encuentra: estados financieros, garantías, certificados de bienes, referencias bancarias y comerciales u otras. Este grupo de cuentas están conformada por la sumatoria de las cartera por vencer y vencida; contratos de arrendamiento mercantil vigente y vencidos; y, cartera que no devenga intereses.

CARTERA DE CRÉDITO.- La cartera de crédito del sector solidario son aquellos préstamos otorgados y desembolsados por la entidad a los asociados bajo las distintas modalidades autorizadas y en desarrollo del giro especializado de cada una de estas, es decir, existen cooperativas de aportes y crédito, de ahorro y crédito y los fondos de empleados que a pesar de no ejercer la actividad financiera tienen la actividad del servicio de crédito con sus asociados (s.f), recuperado el 12 de Mayo del 2011 de  
Read more de:

<http://doctrina.vlex.com.co/vid/auditoriacredito57970347#ixzz1NFPHbUOv>

CRÉDITO.- Martha Fanny Almeida Velastegui en su Tesis la Disminución del Índice de Morosidad Como Gestión para Mejorar los Excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. 1998 dice que “crédito es la confianza que la cooperativa, deposita en el socio, para entregar un determinado importe de dinero o servicio que será pagado a fecha futura. Para el socio es la capacidad de obtener dinero, con la promesa de pagar a una fecha indicada a futuro; los créditos constituyen la contrapartida de las deudas y como ellas se analizan en función de su vencimiento. Él crédito lleva aparejada una remuneración que cubre dos elementos principales tiempo y riesgo”.

CRÉDITO.- J.M. Rosenberg en su Diccionario de Administración y Finanzas Océano/Centrun 2006 dice que es “el concedido a una persona a corto plazo, se realiza a cambio de un pagare suscrito por el solicitante del crédito a su nombre o a nombre de un tercer deudor”.

EL CRÉDITO.- José Díaz en su obra Manual de Créditos y Cobranzas dice que crédito deriva de la palabra creer, que comercialmente significaría compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos. Entonces tener significa tener las cualidades o características requeridas para que otros confíen en una persona o en una institución y le otorguen su confianza (s.f), recuperado el 10 de mayo 2011 de:

<http://es.scribd.com/doc16105058/Manual-de-Crédito-y-Cobranz>

CRÉDITO DE CONSUMO.-Otorgados a personas naturales asalariados y/o rentistas, que tengan por destino:

La adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste, el promedio de los ingresos brutos

mensuales del núcleo familiar, menos los gastos familiares estimados mensuales.

**CRÉDITO DE CONSUMO.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

**CRÉDITO PRODUCTIVO.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice se entiende por crédito productivo a todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores a USD 100.00, y cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas.

**CRÉDITO PYMES.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice son aquellas operaciones cuyo monto por operación y saldo endeudado en créditos productivos a la institución financiera sea menor o igual a USD 200.000, otorgado a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición de crédito productivo.

**CRÉDITO EMPRESARIAL.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo endeudado en créditos productivos a la institución financiera sea superior a USD 200.000 hasta

USD 1.000.000, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición de crédito productivo.

**CRÉDITO CORPORATIVO.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 1.000.000 otorgados a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición de crédito productivo.

**CRÉDITO DE VIVIENDA.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice Otorgados a personas naturales para: Adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia. Siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

**CRÉDITO MICROCRÉDITO.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice es todo crédito no superior a USD 20.0000 concedidos a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinados a financiar actividades en pequeña escala de: Producción, Comercialización, Servicios. La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

**MICROCRÉDITO MINORISTA.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a

la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran ventas anuales inferiores a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

**MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN SIMPLE.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro crédito a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

**MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN AMPLIADA.-** Marcelo Cruz Guevara en su Módulo de Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

**CRÉDITO PRODUCTIVO.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice Son todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores a US\$ 100.000.00; y, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas. Las operaciones de tarjetas de crédito corporativas, se considerarán créditos comerciales, así como también los créditos entre instituciones financieras.

**CRÉDITO PYMES.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010

dice son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la Institución Financiera sea menor o igual a USD. 200,000.00, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo.

**CRÉDITO EMPRESARIAL.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la Institución Financiera sea superior a USD. 200,000.00 hasta USD. 1´000,000.00, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo.

**CRÉDITO CORPORATIVO.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la Institución Financiera sea superior a USD. 1´000,000.00, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo.

**CRÉDITO DE CONSUMO.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

**CRÉDITO DE CONSUMO.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones



Financieras 2010 dice Son aquellas operaciones de crédito directo, superiores a USD. 1,500.00, otorgadas a personas naturales, asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio para adquirir bienes de consumo o pago de servicios;

CRÉDITO DE CONSUMO MINORISTA.- Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice Son aquellas operaciones de crédito directo, otorgadas a personas naturales, asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio, para adquirir bienes de consumo o pago de servicios, cuyo monto por operación y saldo adeudado a la Institución Financiera en crédito de consumo, sin incluir lo correspondiente a tarjetas de crédito, no supere los USD. 1,500.00

MICROCRÉDITO.- Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice Es todo crédito no superior a USD. 20,000.00 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a USD. 100,000.00, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

MICROCRÉDITO MINORISTA.- Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera, sea menor o igual a USD. 3,000.00, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD.

100,000.00, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

**MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN SIMPLE.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera, sea superior a USD. 3,000.00 y hasta USD. 10,000.00, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD. 100,000.00, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

**MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN AMPLIADA.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice son aquellas operaciones de crédito, superiores a USD. 10,000.00, otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD. 100,000.00, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

**CRÉDITO DE VIVIENDA.-** Daniel Rodas Mahuad en su Módulo de Productos Bancarios de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2010 dice son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se consideraran como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación.

**CRÉDITO PRODUCTIVO.-** BCE en su publicación Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales Dirección de Estadística Económica N°2 2011 dice también son considerados créditos productivos

las operaciones de crédito dirigidas a personas naturales que ejercen su trabajo como profesionales en libre ejercicio, obligados a llevar contabilidad conforme a las normas establecidas por el SRI (s.f), recuperado el 23 de Mayo del 2011 de:  
<http://www.google.es/search?hl=es&source=hp&biw=1259&bih=654&=evolucion+del+credito+y+tasas+de+interes+efectivas+referenciales+febrero+2011s&aq=f&aqi=&aql=&oq>

PRODUCTIVO CRÉDITO CORPORATIVO.- BCE en su publicación Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales Dirección de Estadística Económica N° 2011 dice ventas anuales iguales o superiores a USD 100 mil operaciones de crédito superiores a USD1 millón (s.f), recuperado el 23 de Mayo del 2011 de:  
<http://www.google.es/search?hl=es&source=hp&biw=1259&bih=654&q=evolucion+del+credito+y+tasas+de+interes+efectivas+referenciales+febrero+2011s&aq=f&aqi=&aql=&oq>

CRÉDITO PRODUCTIVO EMPRESARIAL.- BCE en su publicación Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales

Dirección de Estadística Económica N° 2011 dice ventas anuales iguales o superiores a USD 100 mil operaciones de crédito superiores a USD 200 mil y menores a USD 1 millón (s.f), recuperado el 23 de Mayo del 2011 de:  
<http://www.google.es/search?hl=es&source=hp&biw=1259&bih=654&q=evolucion+del+credito+y+tasas+de+interes+efectivas+referenciales+febrero+2011s&aq=f&aqi=&aql=&oq>

CRÉDITO PRODUCTIVO PYMES.- BCE en su publicación Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales Dirección de Estadística Económica N° 2011 dice ventas anuales iguales o superiores a USD 100 mil operaciones de crédito sean menores o iguales a USD 200 mil otorgadas a personas naturales o jurídicas que

cumplan con los parámetros de definición de créditos productivos (s.f), recuperado el 23 de Mayo del 2011 de:

<http://www.google.es/search?hl=es&source=hp&biw=1259&bih=654&q=evolucion+del+credito+y+tasas+de+interes+efectivas+referenciales+febreo+2011s&aq=f&aqi=&aql=&oq>

CRÉDITO DE CONSUMO.- BCE en su publicación Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales Dirección de Estadística Económica N° 2011 dice operaciones que tengan como destino adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, se incluye en este segmento las operaciones con tarjetas de crédito (s.f), recuperado el 23 de Mayo del 2011 de:

<http://www.google.es/search?hl=es&source=hp&biw=1259&bih=654&q=evolucion+del+credito+y+tasas+de+interes+efectivas+referenciales+febreo+2011s&aq=f&aqi=&aql=&oq>

MICROCRÉDITO MINORISTA.- BCE en su publicación Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales Dirección de Estadística Económica N° 2011 dice ventas anuales inferiores a USD

100 mil operaciones de crédito cuyo monto sean menores o iguales a USD3,000 (s.f), recuperado el 23 de Mayo del 2011 de:

<http://www.google.es/search?hl=es&source=hp&biw=1259&bih=654&q=evolucion+del+credito+y+tasas+de+interes+efectivas+referenciales+febreo+2011s&aq=f&aqi=&aql=&oq>

MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN SIMPLE.- BCE en su publicación Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales Dirección de Estadística Económica N° 2011 dice ventas anuales inferiores a USD 100 mil operaciones de crédito cuyo monto superen los USD 3,000 mil hasta USD 10,000 mil (s.f), recuperado el 23 de Mayo del 2011 de:

<http://www.google.es/search?hl=es&source=hp&biw=1259&bih=654&q=evolucion+del+crédito+y+tasas+de+interes+efectivas+referenciales+febreo+2011s&aq=f&aqi=&aql=&oq>

MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN AMPLIADA.- BCE en su publicación Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales Dirección de Estadística Económica N<sup>o</sup> 2011 dice ventas anuales inferiores a USD 100 mil operaciones de crédito cuyo monto sean superiores a USD 10,000 mil (s.f), recuperado el 23 de Mayo del 2011 de: <http://www.google.es/search?hl=es&source=hp&biw=1259&bih=654&q=evolucion+del+crédito+y+tasas+de+interes+efectivas+referenciales+febreo+2011s&aq=f&aqi=&>

PROCESO.- Maritza Rojas en el Modulo de gestión por Procesos Bancarios 2010 dice que los procesos son un conjunto de actividades realizadas en una secuencia o cierto orden lógico para lograr un producto o resultado, y a través de las cuales se van transformando unos insumos (material o información), a los que sucesivamente se les va agregando valor con cada actividad, hasta lograr el producto o resultado requerido.

PROCESO.- J.M. Rosenberg en su Diccionario de administración y finanzas dice 2006 Proceso organizativo de tres dimensiones que implica la eliminación de prácticas anticuadas, la introducción de nuevos comportamientos y el control del nuevo equilibrio resultante.

PROCESO.- Un proceso es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionados de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocido como factores) pasan a ser elementos de salida (Producto) tras un proceso en el que se incrementan su valor (s.f), recuperado el 20 de Mayo 2011 de:

<http://definicion.de/proceso-de-produccion/>

PROCESO DE CRÉDITO.- Alfonso Castro Chiriboga en su libro Manual de Administración Financiera para Cooperativas de Ahorro y Crédito 1996 dice que “Abarca los pasos seguidos por la institución prestamista, desde que el potencial prestatario solicita crédito, hasta que la operación crediticia se da por cancelada”.

PROCESO DE CRÉDITO.- Para un crédito bancario hay que cumplir con ciertas normas específicas. El crédito bancario sirve para que las personas puedan tener muchos beneficios en diversas áreas. Se puede solicitar este tipo de ayuda cuando se necesita por ejemplo comprar una casa, realizar un determinado tipo de estudios, adquirir un auto. En muchas ocasiones estos créditos ofrecen una tasa de interés muy baja dependiendo de la exigencia en general que se haga sobre determinado concepto (s.f), recuperado el 20 de Mayo 2011 de:

<http://loretonet.brinkster.net/cs/Cds/CD1/capitulos/capitulo1.htm>

PROCESO DE CRÉDITO.- El proceso y administración de crédito busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y, a la vez, determinar la viabilidad que representa esta colocación para el banco. Poder dividir un proceso administrativo requiere, en primer lugar, que se identifiquen las diferentes actividades que lo conforman (s.f), recuperado el 20 de Mayo 2011 de:

<http://loretonet.brinkster.net/cs/Cds/CD1/capitulos/capitulo1.htm>.

OPERACIÓN DE CRÉDITO.-“En sentido jurídico-económico existe una operación de crédito cuando, en una relación de dar o de poseer existente entre dos sujetos, se da en " un primo tempo ", para recobrar después en " secundo tempo " lo que se ha dado” (s.f), recuperado el 20 de Mayo.2011 de:

[www.ernestojinesta.com/.../El%20concepto%20de%20operacion%20bancaria%20final%20doc.PDF](http://www.ernestojinesta.com/.../El%20concepto%20de%20operacion%20bancaria%20final%20doc.PDF)

OPERACIÓN DE CRÉDITO DE DINERO.-“son aquellas por las cuales, una de las partes entrega o se obliga a entregar, una cantidad de dinero y la otra a pagarlo en un momento distinto de aquel en que se celebró la convención” (s.f), recuperado el 20 de Mayo del 2011 de:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Operacion%20de%20cr%C3%A9dito%20de%20dinero>.

OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.- Una vez estipulados y establecidos todos los términos del crédito se procede a otorgar el crédito el cual puede ser en efectivo, bienes o servicios según el requerimiento por parte del cliente. Se debe tener en cuenta las condiciones en que se hace efectiva la entrega cuidando de demostrar delante del cliente las bondades del producto o servicio otorgado en crédito (s.f), recuperado el 20 de Mayo del 2011 de:

<http://es.scribd.com/doc/16105058/Manual-de-Crédito-y-Cobranza>

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.- Régimen Financiero y Tributario Tomo I 2002 dice que la función de otorgar crédito que realizan las compañías se lleva a cabo al entregar dinero en efectivo al cliente, mediante la presentación de los requisitos solicitados ante la institución financiera.

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.-Es la función primordial de las entidades financieras y la cartera de préstamos de una entidad comprende el grueso de sus activos y provee la mayor fuente de sus ingresos y ganancias. Las entidades, en términos generales, no colocan sus propios fondos, sino los fondos depositados por los clientes, es decir por los socios (s.f), recuperado el 20 de Mayo del 2011 de: [Otorgamiento. Riesgos \(1\).pdf \(Protegido\)-Adobe-Reader](#)

### **Variable Dependiente**

FINANZAS.- Luis Alberto Chiriboga Rosales en su Diccionario Técnico

Financiero Ecuatoriano 2009, dice que como parte de la economía, las finanzas se preocupan de dar énfasis y llevar a la práctica los conceptos económicos teóricos. Para llegar al campo financiero, debe partirse de la macroeconomía y de la microeconomía. La primera le suministra al financista conocimientos amplios acerca del sistema institucional en el cual se mueve la estructura del sistema bancario, las cuentas nacionales, las políticas económicas internas y externas. La segunda lo ubica dentro de unos principios a nivel de empresa que deben tenerse en cuenta para lograr el éxito financiero.

FINANZAS.-Diego Baena Toro; Jorge Humberto Ramírez; Hernán Hoyos Walteros 2008, en su obra Guía temática Financiera primera edición dice que las finanzas se encargan del estudio de la disponibilidad de recursos así como la eficiencia y eficacia en el manejo de éstos. En un sentido más práctico las finanzas se refieren a la obtención y gestión, por parte de una compañía o del Estado, de los fondos que necesita para sus operaciones y de los criterios con que dispone de sus activos.

FINANZAS.-Orlando CASTRO. en su obra Administración Financiera 2010, define como el arte y la ciencia de administrar el dinero. Casi todos los individuos y organizaciones ganan o recaudan dinero y lo gastan o lo invierten. Las finanzas se ocupan del proceso de las instituciones, de los mercados y de los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos.

ANÁLISIS FINANCIERO.-Luis Alberto Chiriboga Rosales en su Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano 2009, dice que es la Interpretación, comparación y estudio de estados financieros y datos operacionales de una entidad; implica el cálculo y la significación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, para ayudar así a que los administradores, inversionistas y acreedores tomen sus respectivas



iniciativas; es decir, tiene como fin demostrar a manera de diagnóstico cual es la situación económica y financiera por la que atraviesa la institución en un momento determinado.

**ANÁLISIS FINANCIERO.-** Marcelo Cruz en su modulo de análisis financiero 2009, dice que el proceso de análisis de estados financieros consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativos y útiles para la toma de decisiones.

El análisis de estados financieros es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objeto de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

**ANÁLISIS FINANCIERO.-**Héctor Ortiz Anaya en su obra Análisis Financiero aplicado 2004, define con o un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

**ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.-** Luis Alberto Chiriboga Rosales en su Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano 2009, dice que es la aplicación de técnicas de análisis para el correcto manejo financiero, que implica la organización y administración de actividades, análisis de problemas y toma de decisiones, considerándose elementos como: período que necesitarán los activos para realizar las operaciones; naturaleza y riesgo de las mismas; estructura de capital requerido (mezcla pasivo-capital

líquido) y costo de los métodos alternos de financiamiento; destino de la inversión de los fondos, incluye el nivel de los activos circulantes (caja, cuentas por cobrar e inventarios) necesarios para las operaciones diarias y la capacidad para generar utilidades o el costo de oportunidad para las inversiones en activos fijos; y, retiro de utilidades y/o dividendo.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.-Alfonso Castro Chiriboga en su obra Manual de Administración Financiera para Cooperativas de Ahorro y Crédito 2002, dice la administración financiera tiene que ver con tres decisiones básicas de una empresa:

- Decisiones de Inversión
- Decisiones de Financiamiento
- Decisiones de administración de activos

**Decisiones de Inversión.**-Es la más importante de las tres, puesto que se relaciona con los activos que abran de adquirirse y con la composición de los mismo.

**Decisiones de Financiamiento.**-Aqui, en cambio, se hallan las decisiones respecto a cómo habrán de financiarse los activos que se adquirirán.

**Decisiones de Administración de Activos.**-Suministrados los activos y establecido su funcionamiento, habrá que administrarlos con eficiencia.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.- JAMES C.VAN HORNE en su obra Administración Financiera 1997, involucra la solución de las tres grandes decisiones. Juntas, determina el valor de una empresa para sus accionistas. Suponiendo que nuestro objetivo es maximizar este valor, la empresa debe luchar por una combinación óptima de las tres decisiones interrelacionadas, solucionadas en forma conjunta. Por ejemplo, la decisión para invertir en un nuevo proyecto de capital requiere del financiamiento de la inversión. A su vez, la decisión sobre el financiamiento influye sobre y es influida por la decisión sobre los

dividendos, por que las utilidades retenidas que se utilizan en el financiamiento interno representan dividendos cedidos por los accionistas.

UTILIDAD o (Perdida).- Rubén Sarmiento R en su libro Contabilidad General 2004 dice de ejercicios anteriores.- Las correspondientes a las utilidades no distribuidas o las perdidas.

UTILIDAD.- J.M. Rosenberg en su Diccionario de administración y finanzas Océano/Centrun 2006 dice remanente del pago de todos los gastos de una compañía.

UTILIDAD o (Perdida).- Rubén Sarmiento R en su libro Contabilidad General 2004 dice del presente ejercicio las correspondientes a la utilidad liquida o la pérdida; se considera utilidad liquida, después de deducir la participación a los trabajadores, impuestos a la renta y reservas.

INGRESOS. Rubén Sarmiento R en su libro Contabilidad General 2004 dice “Son todos los ingresos monetarios, los que van a estar en función de la actividad de la empresa y su estructura (en un ejercicio económico).

INGRESO.- J.M. Rosenberg en su Diccionario de administración y finanzas Océano/Centrun 2006 dice dinero o equivalente monetario que es ganado o recibido como contrapartida por la venta de bienes y servicios. Cf. Ingresos; renta bruta; renta neta; utilidad.

INGRESOS.- Marcelo Cruz Guevara en el Modulo Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice la definición de ingresos incluye tanto a los ingresos ordinarios como las ganancias.; Los ingresos ordinarios surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa, y corresponden a una variada gama de denominaciones, tales como ventas, honorarios, intereses, dividendos, alquileres y regalías. Son ganancias otras partidas

que, cumpliendo la definición de ingresos, pueden o no surgir de las actividades ordinarias llevadas a cabo por la empresa.

**GASTOS.-** Rubén Sarmiento R en su libro Contabilidad General 2004 dice” Son todos los gastos monetarios, que significan desembolsos para la empresa, los que van a estar en función de su organización (en un ejercicio económico).

**GASTO.-** J.M. Rosenberg en su Diccionario de administración y finanzas Océano/Centrun 2006 dice coste de un recurso usado para crear un ingreso. El gasto es la cantidad en la cuenta de pérdidas y ganancias como una deducción de los ingresos. El gasto no debe confundirse con el coste; todos los gastos son costes, pero no todos los costes son gastos.

**GASTOS.-** Marcelo Cruz Guevara en el Modulo Contabilidad y Análisis de Instituciones Financieras de la Maestría de Gestión de Instituciones Financieras 2009 dice la definición de gastos incluye tanto las pérdidas como los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la empresa. Entre los gastos de la actividad ordinaria se encuentran, por ejemplo, el costo de las ventas, los salarios y la depreciación. Usualmente, los gastos toman la forma de una salida o depreciación de activos, tales como efectivo y otras partidas equivalentes al efectivo, inventarios o propiedades, planta y equipo. Son pérdidas otras partidas que, cumpliendo la definición de gastos, pueden o no surgir de las actividades ordinarias de la empresa.

**EXCEDENTE.-** J.M. Rosenberg en su Diccionario de administración y finanzas Océano/Centrun 2006 dice “cualquier cosa que sobra”

**EXCEDENTES.-** Jaime Ayllon Alban en su libro Manual Práctico del Cooperativismo Ecuatoriano 1997 dice “En el régimen cooperativo, no se puede hablar de utilidades que es un término que se aplica en las

compañías o empresas que persiguen finalidades de lucro. Se habla de los excedentes y son los beneficios económicos que se obtienen de las operaciones que realiza una cooperativa. Hay clases de cooperativas en que se dan los excedentes, ejemplo: las cooperativas de ahorro y crédito, las de consumo, las de producción. Pero hay otra que de ninguna manera producen excedentes, tal es el caso de las cooperativas de vivienda, las de huertos familiares, etc. En este último tipo de cooperativas, todas las aportaciones de los socios, los intereses de los certificados de aportación o cualquier beneficio que, por cualquier circunstancia, hubiere obtenido la cooperativa, ingresa el capital social destinado a cumplir la finalidad que persigue la entidad como es la vivienda, el huerto familiar, etc. Como refuerzo a este concepto menciona el artículo número 60 de la ley de cooperativas.

EXCEDENTES.- Pedro Pareja Gonzales en su libro, La cooperativa de Ahorro y Crédito, 1982, dice: “La cooperativa como cualquier empresa, si ha de vivir y prosperar, debe tener un superávit en el ejercicio de sus operaciones económicas, llámese a esto ganancia o excedentes que es el termino propio de la empresa cooperativa. Al respecto refuerza este concepto mencionando los artículos 60 y 61 de la ley de cooperativas.

- 1.-Sirve para pagar dividendos sobre certificados y ahorros;
- 2.- Para establecer reservas previstas por la Ley de cooperativas; y
- 3.-El sobrante, para distribuir como patrocinio a los socios que utilizaron y pagaron los servicios de la cooperativa.”

EXCEDENTES.- Según la Corporación de Estudios y Publicaciones en su libro Ley de Cooperativas, Reglamento, Legislación Conexa, Concordancias 2009 dice: “Art. 60.-Excedentes.- Los beneficios económicos que obtiene una cooperativa se denominan excedentes, y son el resultado de retenciones hechas a los socios, por previsión, o de sumas cobradas en exceso en los servicios de la institución, y que les son devueltas, en el tiempo y forma y con las deducciones que se establece

en el reglamento general. Por lo mismo, tales excedentes no se consideran utilidades para los efectos señalados en las leyes tributarias y de comercio”.

Art. 61.-Distribucion de Excedentes.-Según la Corporación de Estudios y Publicaciones en su libro Ley de Cooperativas, Reglamento, Legislación Conexa, Concordancias 2009 dice: las cooperativas distribuirán obligatoriamente los excedentes entre los socios, después de efectuado el balance correspondiente al final del año económico. Dicha distribución se realizara en proporción a las operaciones o al trabajo efectuados por los socios en la cooperativa y con las deducciones que establece el Reglamento General.

Art.56.-Reparticion de Excedentes.-Según la Corporación de Estudios y Publicaciones en su libro Ley de Cooperativas, Reglamento, Legislación Conexa, Concordancias 2009 dice: “Hechas las deducciones indicadas en el artículo anterior, cuando menos el 20% de los excedentes netos de la Cooperativa se destinara a incrementar el fondo Irrepartible de reserva, hasta igualar el monto del capital social y, una vez obtenida esta igualación, el incremento del fondo de reserva se hará indefinidamente, por lo menos con el 10% de tales excedentes, otro 5% de los mismos se destinara a fines de educación, y un 5% más para previsión y asistencia social, al cual ingresarán también todos los valores pagados por los socios, que no tengan, según el estatuto, un destino específico. El saldo se repartirá entre los socios, como lo establece el artículo 61 de la ley de cooperativas.”

## **2.5.- Hipótesis**

El Proceso de Otorgamiento de Crédito incide en el incremento de los excedentes.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Enfoque

El presente trabajo de investigación es cualitativa- cuantitativa por que los objetivos y el proceso a seguir son conocidos tanto por el investigador como por la población; también porque es un proceso participativo, abierto, flexible, nunca acabado, puesto que el conocimiento científico siempre continuara investigándose hasta plantear alternativas de solución a un problema. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica; aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (que es un solo aspecto), sino que lo implica e integra especialmente donde sea importante. Por qué se basa en potencialidades de cambio porque es participativo, abierto, flexible nunca acabado por que el conocimiento científico siempre continuara investigándose hasta plantear alternativas de solución a un problema cada vez más apegado a la realidad. Revista de investigación en Psicología Vol. 9 N°1 Miguel Martínez M (s.f), recuperado el 30 de Mayo del 2011 de:

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigaciónpsicología/v09ni/pdf/a09v9nipdf>

La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas, vale decir que la investigación cuantitativa estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados. El método cuantitativo ha sido el más usado por ciencias como la Física, Química, Biología, y la Sociología. Por ende es más propio para las ciencias llamadas “exactas o naturales”: Desde la perspectiva crítico propositivo

del enfoque cuantitativo debemos manifestar que es “impersonal, frío, reduccionista, limitativo, cerrado, rígido” es decir es lo contrario de la investigación cualitativa. Porque el divorcio entre ambos enfoques se originó por la idea de que un estudio con un enfoque puede neutralizar al otro. Se trata de una noción que ha impedido la reunión de los enfoques cuantitativo y cualitativo (s.f), recuperado el 30 de Mayo del 2011 de: <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20080715083549AAGY>

### **3.2. Modalidad básica de la investigación**

La investigación debe ser bibliográfica, documental y la investigación de campo, porque se fundamenta en el lugar de los hechos.

#### **3.2.1. Investigación Bibliográfica-Documental.**

La investigación bibliográfica, es aquella etapa de la investigación científica, donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica, sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo? la investigación bibliográfica. Esta indagación permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar un marco teórico, etc. A la hora de resolver este problema, podemos diferenciar tres niveles de bibliografía, de acuerdo al tipo de destinatario para el que fue diseñada: la bibliografía para el público en general, la bibliografía para aprendices o alumnos, y la bibliografía para profesionales e investigadores.

- a) Bibliografía para el público en general: Se incluyen en este ítem aquellos materiales destinados a todas las personas, profanos o no profanos. En esta categoría ubicamos los diccionarios “comunes”, los diccionarios enciclopédicos, las enciclopedias, y los artículos de



divulgación científica, que se publican en diarios y revistas de interés general.

- b) Bibliografía para aprendices o alumnos: Se incluyen aquí todo aquel material diseñado especialmente para la enseñanza sistemática y, por tanto, sus destinatarios son aprendices o alumnos. Por ejemplo, los manuales y tratados generales sobre alguna disciplina, las publicaciones internas de las cátedras, las clases desgravadas de los profesores, textos indicados por los docentes como bibliografía, etc.
- c) Bibliografía para profesionales e investigadores: Incluimos aquí fundamentalmente los artículos especializados que aparecen en journals o revistas destinadas a profesionales e investigadores, así como también las comunicaciones hechas en Congresos o Simposios, tesis de doctorado, etc. (s.f), recuperado el 30 de Mayo del 2011 de: <http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090917193328AAgubGx>.

**Investigación Documental.-** Podemos definir a la investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica. En un sentido restringido, entendemos a la investigación documental como un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes impresas (documentos escritos). Es decir, se realiza una investigación bibliográfica especializada para producir nuevos asientos bibliográficos sobre el particular. Una confusión muy generalizada, coloca como iguales, a la investigación bibliográfica y a la investigación documental. Esta afirmación como podemos observar, reduce la investigación documental a

la revisión y análisis de libros dejando muy pobremente reducido su radio de acción. La investigación bibliográfica, aclaramos, es un cuerpo de investigación documental. Asumimos la bibliografía como un tipo específico de documento, pero no como el Documento (s.f), recuperado el 30 de Mayo del 2011 de: [http://html.rincondelvago.com/investigación-documental\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/investigación-documental_1.html)

### **3.2.2. Investigación de Campo en el lugar de los hechos.**

El trabajo de campo es el conjunto de acciones encaminadas a obtener en forma directa datos de las fuentes primarias de información, es decir, de las personas y, en el lugar y tiempo en que se suscita el conjunto de hechos o acontecimientos de interés para la investigación. Para llevar adelante un buen trabajo de campo es necesario diseñar previamente la secuencia de los pasos a seguir en la investigación. El valor de estos diseños "reside en que permite al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad" (SABINO, Carlos 1995: 68). Este mismo autor efectúa una clasificación elemental, identificando los siguientes diseños de campo:

- Diseño experimental
- Experimento post-facto
- Diseño encuesta
- Diseño panel
- Estudio de casos

### **3.3 Nivel o tipo de Investigación descriptivo (Describir el problema)**

El presente trabajo de investigación, se ha tomado en base a una entrevista, con los principales directivos y ejecutivos de la cooperativa de los cuales, al indagar puntualmente se desprende que en la cooperativa Tarpuk Runa, existe problema en el proceso de otorgamiento de crédito,

lo que está incidiendo en los excedentes de la organización; cómo podemos puntualizar en la presente investigación tenemos dos variables que analizar: La Variable Independiente que se refiere al Proceso de Otorgamiento de Crédito y la Variable Dependiente que se refiere a la Incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa; por consiguiente el trabajo de investigación apunta a dar la solución al problema. Para complementar lo indicado nos respaldamos en fuentes bibliográficas y, se conceptualiza lo que son los tipos de investigación científica como se explica a continuación:

Según el Dr. Fausto Días C. en su libro Metodología de la investigación 2002 dice que la Investigación Descriptiva responde, al segundo nivel del conocimiento científico. Detalla las características más importantes del problema en estudio, en lo que respecta a su origen y desarrollo; es decir, detalla como es y, cómo se manifiesta. Este tipo de investigación es útil para identificar las características demográficas de las unidades investigadas, tales como número de población, distribución por sexo, por edad, por nivel de educación, por estado civil, por ocupación, en este caso por número de socios; identifica formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en la muestra de investigación, tales como: comportamientos sociales, preferencias de consumo, aceptaciones de liderazgo, motivación frente al trabajo, decisiones sobre el lugar de compra etc. Elaborar un mapa de preferencias sin probar hipótesis ni hacer predicciones. El objetivo de 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. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. En la ciencia fáctica, la descripción consiste, según Bunge, en responder a las siguientes

cuestiones:

- ¿Qué es? > Correlato.
- ¿Cómo es? > Propiedades.
- ¿Dónde está? > Lugar.
- ¿De qué está hecho? > Composición.
- ¿Cómo están sus partes, si las tiene, interrelacionadas? > Configuración.
- ¿Cuánto? > Cantidad.

### 3.4 Población y Muestra

Según el Dr. Fausto Días C. en su libro Metodología de la investigación, 2002 dice es necesario delimitar el ámbito espacial del estudio, es decir, determinar claramente la población que se va a investigar. Para resolver esta necesidad se recurre al muestreo.

#### 3.4.1. Población

A todos los que se vaya a encuestar, sean directivos, empleados y socios de una organización conforme las técnicas de la investigación. Según el Dr. Fausto Días C. en su libro Metodología de la investigación, 2002 dice que la Población, es el conjunto de elementos con características comunes, en un espacio y tiempo determinados, en los que se desea estudiar un hecho o fenómeno.

#### 3.4.2. Universo

Está compuesto por directivos, empleados y socios de la institución, que en este trabajo de investigación tenemos los siguientes datos:

Directivos	23
Empleados	16
Socios	106
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

### 3.4.3. Muestra

Para obtener la muestra, tenemos que aplicar la fórmula del Muestreo Probabilístico para poblaciones finitas. Es una parte o subconjunto representativo de la población. Los resultados de las investigaciones que se obtiene en una muestra se pueden generalizar a la población por procedimientos estadísticos; para ello, la muestra debe reunir dos características básicas representatividad y tamaño.

**Tipos de Muestreo.-** Existen dos tipos de muestreo: el aleatorio o probabilístico y el no probabilístico.

Muestreo aleatorio o probabilístico.- Parte de la suposición de que cada elemento de la población, tiene la misma probabilidad para ser seleccionado como integrante de la muestra.

Muestreo no probabilístico.- En este tipo de muestreo, no entran en juego las probabilidades para la selección de los elementos de investigación, si no que se toman ciertos criterios y conveniencias del investigador que procede en cierta forma a ciegas, pues no tiene una idea del error que puede estar introduciendo en sus apreciaciones.

**Tamaño de la Muestra.-** El objetivo de la determinación del tamaño de la muestra es obtener información representativa, valida y confiable al mínimo costo. Para obtener más exactitud en la información es necesario seleccionar una muestra mayor, sin embargo, el solo hecho de constar con una muestra grande no garantiza su representatividad. El tamaño de la muestra debe estar relacionado con los objetivos de la investigación, con las características de la población y, con los recursos y el tiempo disponibles. Para el presente caso para el cálculo del tamaño de la muestra vamos a utilizar la fórmula del muestreo probabilístico para poblaciones finitas.

## FÓRMULA

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{Z^2 \times P \times Q \times Ne^2}$$

Simbología:

n = tamaño de la muestra

Z<sup>2</sup>= Todo fenómeno susceptible de ser medido

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

N= Totalidad de la Población

e = error

Para el presente caso vamos a trabajar con el 95% del nivel de significación que en definitiva es el grado de confiabilidad

## FORMULA

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{Z^2 \times P \times Q \times Ne^2}$$

Z = 1,96

P = 50% Probabilidad de éxito

Q = 50% Probabilidad de fracaso

$$n = \frac{(1,96) \times 0,5 \times 0,5 \times 146}{(1,96) \times 0,5 \times 0,5 + 146(0,05)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times 0,5 \times 0,5 \times 146}{(3,8416) \times 0,50 \times 0,50 + 146(0,0025)}$$

$$n = \frac{140,218}{1,3254} = 105,839 \text{ socios}$$

n=106 socios.

### 3.5 Operacionalización de Variables

#### **PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

“El Proceso de Otorgamiento de Crédito incide en el Incremento de los Excedentes”

**VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	ÍNDICE	ÍTEMS	TÉCNICAS INSTRUM
Son los pasos que permiten cuantificar e identificar el riesgo que involucra una operación de crédito y a la vez determinar la calificación del sujeto de crédito para la cooperativa.	<p>Pasos para cuantificar e identificar el riesgo.</p> <p>Operación de Crédito</p> <p>Calificación del sujeto de Crédito</p>	<p>1. Información de requisitos 2.Recopilar información completa 3.Verificación y Evaluación previa 4. Análisis comité crédito aprueba, suspende o niega el crédito 5.Firma de Documentos y Desembolso 6.Administración y recuperación del crédito 7.riesgo crediticio</p> <p>Tipos de crédito Consumo, vivienda, Microcrédito, Scoring</p> <p>Cinco "C" de Crédito</p> <p>Carácter, Capacidad de Pago, Capital, Coyuntura socio-económica, Colateral.</p>	<p>¿Los pasos para otorgar créditos son adecuados?</p> <p>¿Son adecuados los tipos de crédito en la cooperativa?</p> <p>¿La calificación del sujeto de crédito es técnica?</p>	<p>Encuesta, socios</p> <p>Cuestionario, Entrevista, Directivos</p> <p>Guía de Entrevista</p>

**Elaborado:** PUNINA Wilson (2013).



**VARIABLE DEPENDIENTE: INCREMENTO DE LOS EXCEDENTES**

CONCEPTO	CATEGORÍA	ÍNDICE	ÍTEM	TÉCNICAS INSTRUM
Es el aumento del resultado de las retenciones realizadas a los socios por provisión, o de sumas cobradas en exceso en los servicios de la cooperativa y que son devueltos en el tiempo y en forma con las deducciones legales.	Retenciones realizadas a los socios.  Devolución De excedentes.	Provisión de cobro en exceso de servicios.  Patrocinio Capitalización Compra activos Fijos Capitalización	¿La provisión de cobro en exceso de servicios es equitativa?  ¿La devolución de excedentes incentiva al socio?	Encuesta, socios Cuestionario, Entrevista, Directivos Guía de Entrevista.

**Elaborado:** PUNINA Wilson (2013).

3.6 Recolección de Información.- Son las que permiten recolectar información primaria entre ellas tenemos: La observación, la entrevista, la encuesta, el experimento, las escalas de actitudes y opiniones (de Thurstone, de Lickert, de Guttman).

3.7 Procesamiento y Análisis.- Es el proceso que permite analizar la información con el fin de obtener de ella las respuestas a las preguntas que se formularon en los instrumentos y presentar los resultados. Comprende:

- Revisión y codificación de la información.
- Categorización y tabulación de la información.
- Análisis de los datos.
- Interpretación de los resultados.

3.7.1 Depurar Información.- Luego de aplicados los instrumentos de recolección de datos, es necesario de manera inmediata, proceder a la revisión de la información, para detectar errores u omisiones, eliminar respuestas contradictorias y, organizarla de la forma más clara posible para facilitar la tabulación.

3.7.2 Codificar.- La codificación, es asignar un número a las diferentes alternativas de respuesta de cada pregunta, a fin de que se facilite el proceso de tabulación. Lo ideal es que la codificación se realice al mismo tiempo que se diseña el instrumento de recolección de datos (cedula de entrevista, cuestionario, test, etc.).

3.7.3 Tabular.- La tabulación, es el proceso que se realiza para conocer la frecuencia con la que se repiten los datos en cada categoría de la variable y resumirlos en cuadros estadísticos. Según sea el volumen de la información, la tabulación puede hacerse en forma manual o computarizada.

3.7.4 Gráfico.- Es la forma más sintética, accesible y atractiva de presentar los datos. Tiene algunas desventajas; no se puede incluir muchos datos, no se pueden expresar valores exactos y, requiere mayor tiempo para su elaboración.

3.7.5 Analizar.- Una vez que se ha recopilado y, tabulado la información, es necesario analizarla para presentar los resultados. El análisis de los datos dependerá, de la complejidad de la hipótesis y del cuidado con el que se haya elaborado el proyecto de investigación, ya que si este se diseñó en forma adecuada, los resultados de la investigación proporcionarían el análisis, casi automáticamente.

3.7.6 Interpretar.- Después de haber realizado el análisis de los datos y diseñado los cuadros que resumen los resultados, el siguiente paso es interpretarlos, es decir, comprender la magnitud de los datos y el significado de los mismos. Para realizar la interpretación de los resultados se sugiere lo siguiente:

- Describir los resultados.
- Analizar la hipótesis en relación con los resultados obtenidos para verificarla.
- Estudiar cada uno de los resultados por separado y relacionarlos con el marco teórico.
- Elaborar una síntesis general de los resultados.

3.7.7 Inferencia.- En base a los datos obtenidos de la muestra generalizo para toda población.

3.7.8 Comprobación de Hipótesis.- Chi cuadrado.

## **CAPITULO IV**

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

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

Para la presente investigación, se realizó tres tipos de encuestas dirigidas a directivos, empleados y socios de la cooperativa, una vez recolectada la información se procedió a la revisión y ordenamiento, a través de códigos para organizarla de la forma más clara posible, la información está organizada en categorías de acuerdo el interés del estudio y para su tabulación utilizaremos el programa SPSS para mayor facilidad, los resultados que se obtenga de la tabulación de datos procederemos a presentarlos, la pregunta, la tabla, los gráficos, el análisis y la Interpretación, para comprensión del significado de los datos, se estudió cada uno de los resultados por separado para relacionarlos con el marco teórico; dando la pauta para verificar o rechazar la hipótesis del problema de investigación.

#### **4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS**

##### **4.2.1. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS DIRECTIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA.**

Se trabajó con 23 directivos de la cooperativa, para la realización de la presente investigación. Los resultados de las preguntas se analizan a continuación:

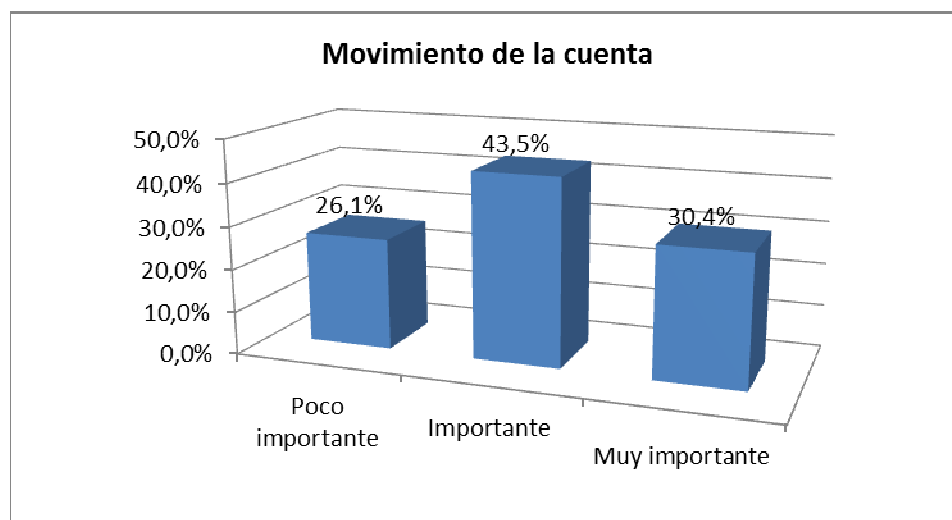
#### 4.2.1.1. Requisitos para el otorgamiento de créditos (movimiento cuenta)

Tabla N°4

##### Movimiento de la cuenta

	Frecuencia	Porcentaje
Poco importante	6	26,1%
Importante	10	43,5%
Muy importante	7	30,4%
Total	23	100,0%

Gráfico N°2



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°4 demuestra: que el 43,5% considera que es importante el movimiento de cuenta, el 30,4% es muy importante; y, el 26,1% poco importante.

**Interpretación.-** En su mayor porcentaje, tenemos que los directivos de la COAC, indican que el movimiento de la cuenta es importante, porque le permite conocer el grado de actividad del socio y, conjeturarlo como cuenta activa o inactiva.

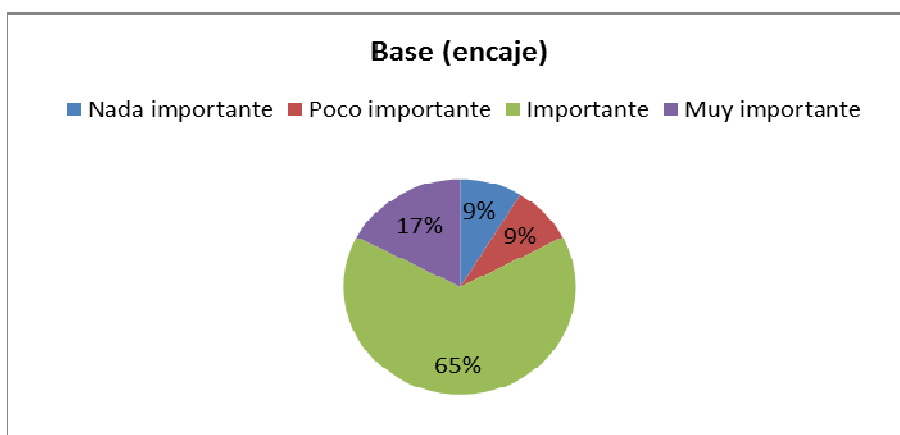
#### 4.2.1.1.1.- Los requisitos para el otorgamiento de créditos (base)

Tabla N°5

##### Base (encaje)

	Frecuencia	Porcentaje
Nada importante	2	8,7%
Poco importante	2	8,7%
Importante	15	65,2%
Muy importante	4	17,4%
Total	23	100,0%

Gráfico N°3



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta, como se aprecia en la Tabla N°5, 65,2% considera que la Base (encaje) importante, el 17,4% muy importante, el 8,7% nada importante; y, el 8,7% poco importante.

**Interpretación.-** La mayoría de los directivos consideran que el encaje que el socio deposita para obtener un crédito, es importante porque es la primera fuente de autofinanciamiento financiero, ya que en el sistema cooperativo prevalece el principio de la ayuda mutua y esfuerzo propio. En la práctica, todas las cooperativas han operado en base al ahorro.

#### 4.2.1.1.2.- Los requisitos para el otorgamiento de créditos (certificación)

Tabla N°6  
Certificación riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	1	4,3%
Muy importante	22	95,7%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 4



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de la encuesta demuestran que el 95,7% es muy importante la Certificación del riesgo; y, el 4,3% como importante.

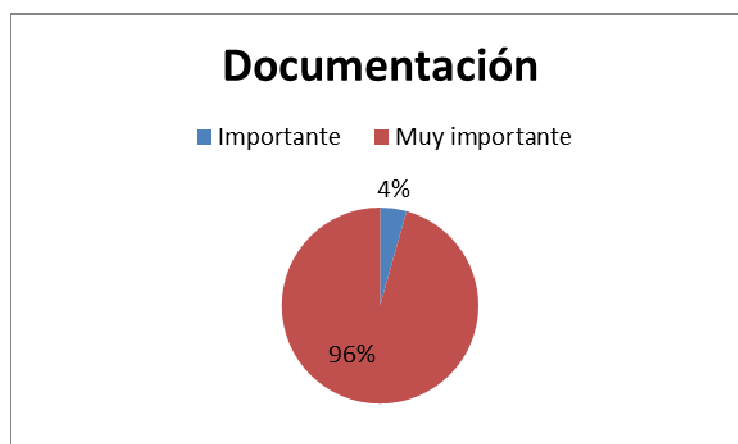
**Interpretación.-** Los directivos consideran que la certificación del riesgo, es muy importante porque nos permite prever el riesgo en los créditos, antes de su otorgamiento y de esta manera aplicar un sistema proactivo en la administración de créditos y, además nos ayuda controlar la sobre carga financiera para que la cooperativa disminuya la incertidumbre de incobrabilidad de su cartera.

#### 4.2.1.1.3.- Los requisitos para el otorgamiento de créditos (documentación)

Tabla N°7  
**Documentación**

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	1	4,3%
Muy importante	22	95,7%
Total	23	100,0%

Gráfico N°5



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta demuestra, que el 94,7% es muy importante la documentación; y, el 5,3% responde que es importante.

**Interpretación.-** De la presente encuesta los directivos manifiestan que la documentación que solicita la cooperativa para otorgar un crédito es muy importante, porque son datos personales del socio y de los garantes los mismos que pasan a formar el historial crediticio y luego se convierten en la base de datos de la cooperativa, para futuras operaciones de crédito.



**4.2.1.1.4.- Los requisitos para el otorgamiento de créditos (capacidad pago)**

Tabla N°8  
**Capacidad de pago**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	23	100%
Total	23	

Gráfico N°6



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el 100% es muy importante la capacidad de pago.

**Interpretación.-** En definitiva todos los directivos manifiestan que la capacidad de pago es muy importante, porque nos permite cuantificar el ingreso disponible con que cuenta el socio para cubrir la obligación en la cooperativa en forma mensual, dependiendo del plazo pactado.

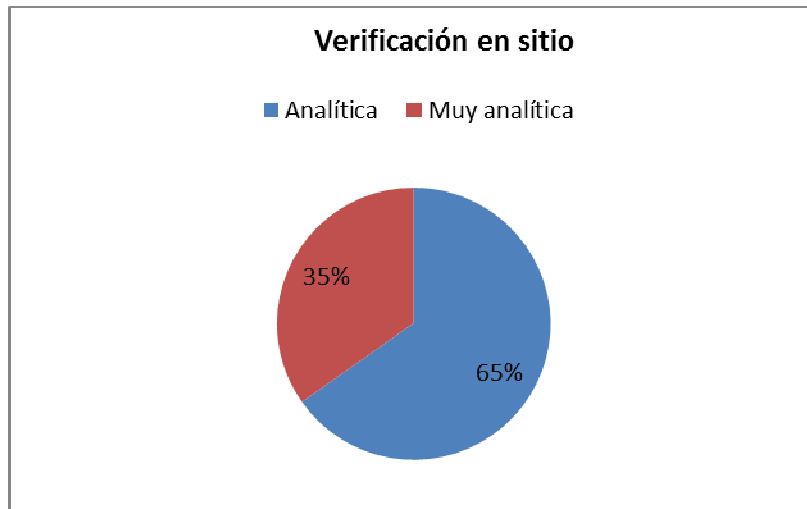
#### 4.2.1.2. Las verificaciones en sitio

Tabla N°9

Verificación en sitio

	Frecuencia	Porcentaje
Analítica	15	65,2%
Muy analítica	8	34,6%
Total	23	100,0%

Gráfico N°7



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la Tabla N°9 muestra que el 65,2% de las verificaciones en sitio, es analítico; y, el 34,6% es muy analítico.

**Interpretación.-** Los directivos manifiestan que las verificaciones en el sitio realizadas, por los oficiales de negocios de la cooperativa, es analítica porque los oficiales no profundizan en la forma de verificar para tener mejores argumentos y, a futuro poder ubicar rápido a los socios atrasados con vencimientos de crédito para no perder el tiempo en búsqueda de socios con créditos.

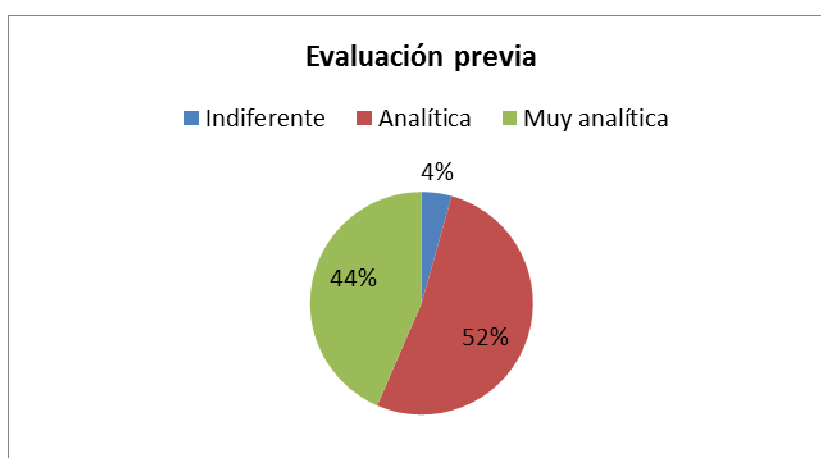
#### 4.2.1.2.1.- Evaluación previa

Tabla N° 10

Evaluación previa

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	4,3%
Analítica	12	52,2%
Muy analítica	10	43,5%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 8



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas como se aprecia en la Tabla N°10, muestra que la evaluación previa el 52,2% es analítica, el 43,5% es muy analítico; y, el 4,3% es indiferente.

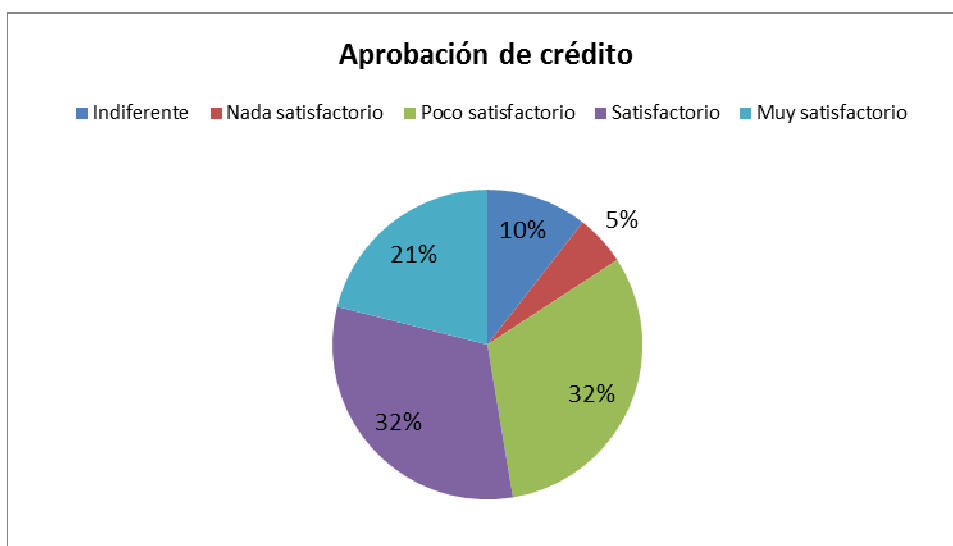
**Interpretación.-** De la encuesta realizada los directivos manifiestan que la evaluación previa es analítica, porque no se profundiza en la calificación del sujeto de crédito, además de esto depende que el crédito regrese; es decir, sea bien concedido y en el futuro la cooperativa no tenga problemas en su recuperación.

#### 4.2.1.3. Tiempo para aprobación del crédito

Tabla N°11  
Aprobación de crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	10,5%
Nada satisfactorio	1	5,3%
Poco satisfactorio	6	31,6%
Satisfactorio	6	31,6%
Muy satisfactorio	4	21,1%
Total	19	100,0%

Gráfico N°9



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°11 demuestra; que el tiempo para otorgar un crédito, el 31,6% es satisfactorio, el 31,6% es poco satisfactorio, el 21,1% muy satisfactorio, el 10,5% es indiferente; y, el 5,3% es nada satisfactorio.

**Interpretación.-** Los directivos manifiestan que el tiempo para la aprobación del crédito, es satisfactorio. Es decir depende de la comisión de crédito en la mayoría de los casos y, en otros casos del gerente de la cooperativa y de los oficiales de negocios, respectivamente.

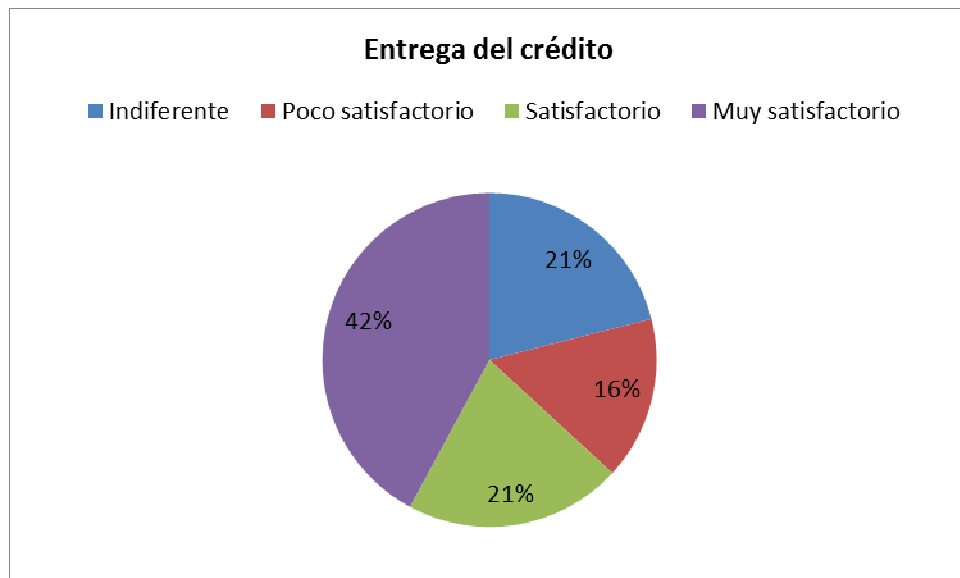
#### 4.2.1.3.1.- Entrega del crédito

Tabla N° 12

Entrega del crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	4	21,1%
Poco satisfactorio	3	15,8%
Satisfactorio	4	21,1%
Muy satisfactorio	8	42,1%
Total	19	100,0%

Gráfico N° 10



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** En los resultados de la encuesta la entrega del crédito; el 42,1% está muy satisfecho; el 21,10% es satisfactorio, el 21,1% indiferente; y el 15,8% es poco satisfactorio.

**Interpretación.-** En definitiva los directivos manifiestan que están muy satisfechos con la entrega de los créditos, porque están autorizados por las instancias respectivas para la entrega del dinero.

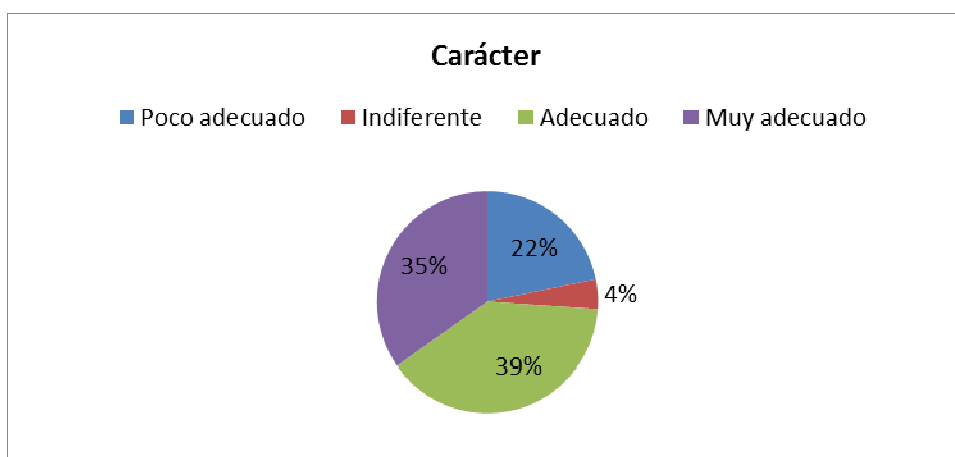
#### 4.2.1.4. Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (Carácter)

Tabla N° 13

Carácter

	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	5	21,7%
Indiferente	1	4,3%
Adecuado	9	39,1%
Muy adecuado	8	34,8%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 11



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°13 demuestra; que la calificación del sujeto de crédito, el 39,1% es adecuado, el 21,7% poco adecuado, el 34,8% muy adecuado; y, el 4,3% contesta indiferente.

**Interpretación.-** Se concluye que la calificación del sujeto de crédito en base al carácter, es adecuado porque la cooperativa si hace cumplir con este parámetro al momento de iniciar el trámite para un crédito.

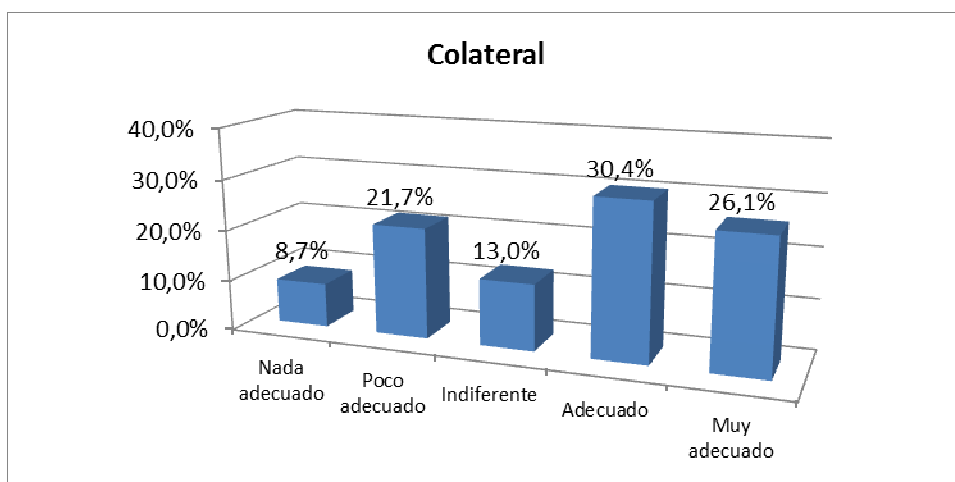
#### 4.2.1.4.1. Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (Colateral)

Tabla N° 14

##### Colateral

	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	2	8,7%
Poco adecuado	5	21,7%
Indiferente	3	13,0%
Adecuado	7	30,4%
Muy adecuado	6	26,1%
Total	19	100,0%

Gráfico N° 12



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°14 demuestra; que el proceso 5 C (colateral), el 30,4% es adecuado, el 26,1% es adecuado, el 21,7% es poco adecuado, el 13% es indiferente; y, el 8,7% es nada adecuado.

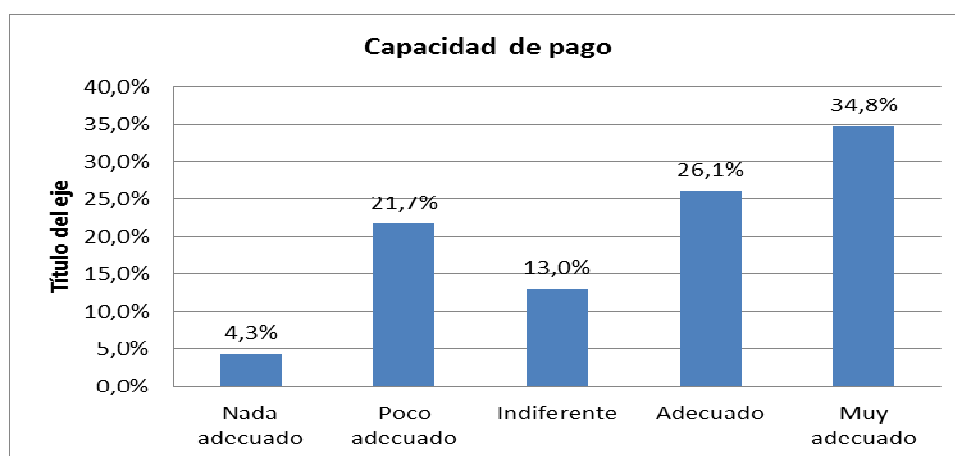
**Interpretación.-** Según las respuestas manifiestan que la calificación del sujeto de crédito en base al colateral, es adecuada, porque es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone en consideración de la cooperativa; y depende de la naturaleza del riesgo de crédito.

#### 4.2.1.4.2.- Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (Capacidad de Pago)

Tabla N° 15  
Capacidad de pago

	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	1	4,3%
Poco adecuado	5	21,7%
Indiferente	3	13,0%
Adecuado	6	26,1%
Muy adecuado	8	34,8%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 13



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°15 demuestra; que el proceso 5 C (capacidad de pago del socio), 34,8% es muy adecuado, el 26,1% es adecuado, el 21,7 es poco adecuado, el 13,0% es indiferente; y, el 4,3% es nada adecuado.

**Interpretación.-** Conforme a los resultados la calificación del sujeto de crédito en base a la capacidad de pago es muy adecuada, porque es el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado se mide en base al ingreso neto disponible.



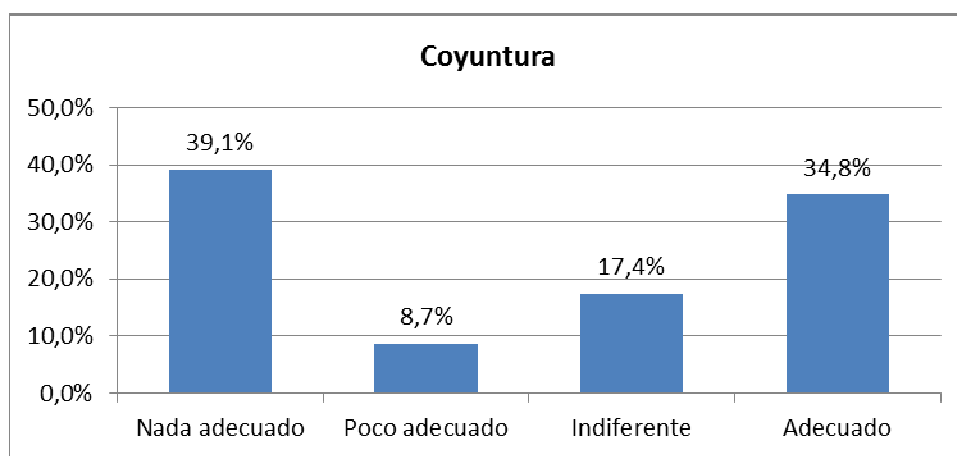
#### 4.2.1.4.3- Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (Coyuntura)

Tabla N° 16

##### Coyuntura

	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	9	39,1%
Poco adecuado	2	8,7%
Indiferente	4	17,4%
Adecuado	8	34,8%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 14



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°16 demuestra; que el proceso 5 C (coyuntura del cliente), el 39,1% es nada adecuado, el 34,8% es adecuado, el 17,4% indiferente; y, el 8,7% es poco adecuado.

**Interpretación.-** De acuerdo a los resultados de las encuestas los directivos manifiestan que la calificación del sujeto de crédito en base a la coyuntura socio económica no es nada adecuado porque los oficiales de negocios no analizan el entorno económico donde se desenvuelve el socio.

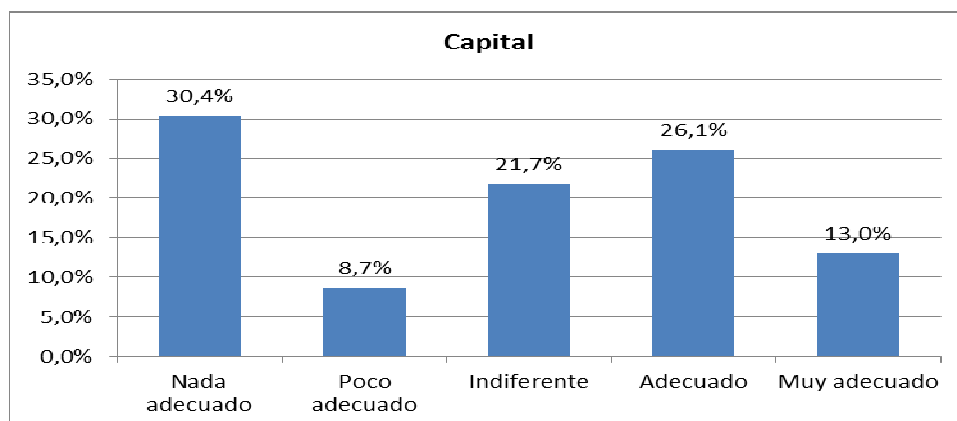
#### 4.2.1.4.4.- Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (Capital)

Tabla N° 17

##### Capital

	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	7	30,4%
Poco adecuado	2	8,7%
Indiferente	5	21,7%
Adecuado	6	26,1%
Muy adecuado	3	13,0%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 15



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°17 demuestra; que el proceso 5 C (capital del cliente), el 30,4% es nada adecuado, el 26,1% es adecuado, el 21,7% indiferente, el 13,0% es poco adecuado; y, el 8,7% muy adecuado.

**Interpretación.-** Se concluye que la calificación del sujeto de crédito en base al Capital, no es nada adecuado, porque el patrimonio del socio no ofrece un mayor respaldo a la cooperativa, puesto el patrimonio del socio es menor al monto solicitado.

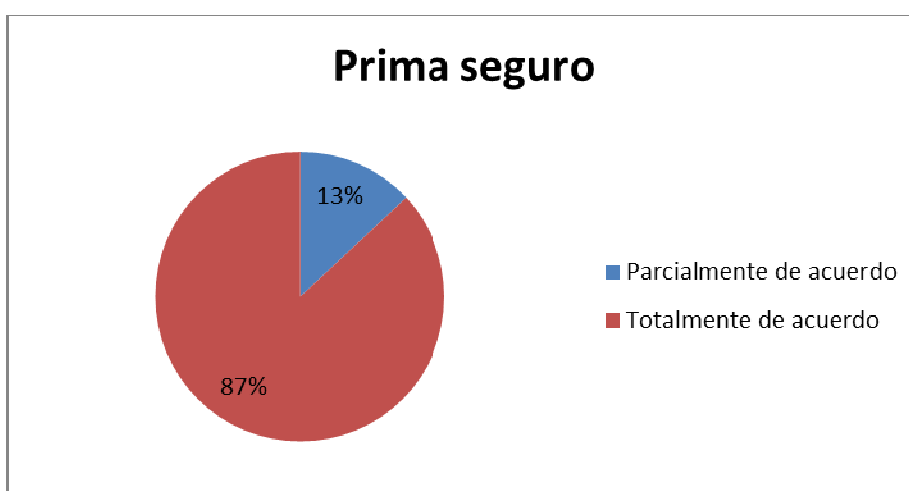
#### 4.2.1.5.- Cobro de prima de seguro en el otorgamiento de créditos

Tabla N° 18

##### Prima seguro

	Frecuencia	Porcentaje
Parcialmente de acuerdo	3	13,0%
Totalmente de acuerdo	20	87,0%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 16



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que el 94,7% de los directivos están totalmente de acuerdo con el cobro de la prima de seguro y, el 5,3% están parcialmente de acuerdo.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los directivos manifiestan que están totalmente de acuerdo con el cobro de una prima de seguro al otorgar un crédito, porque tanto a los socios como a la cooperativa, les interesa asegurar el no pago, en caso de fallecimiento del socio y, en el caso institucional le interesa para proteger el riesgo financiero.

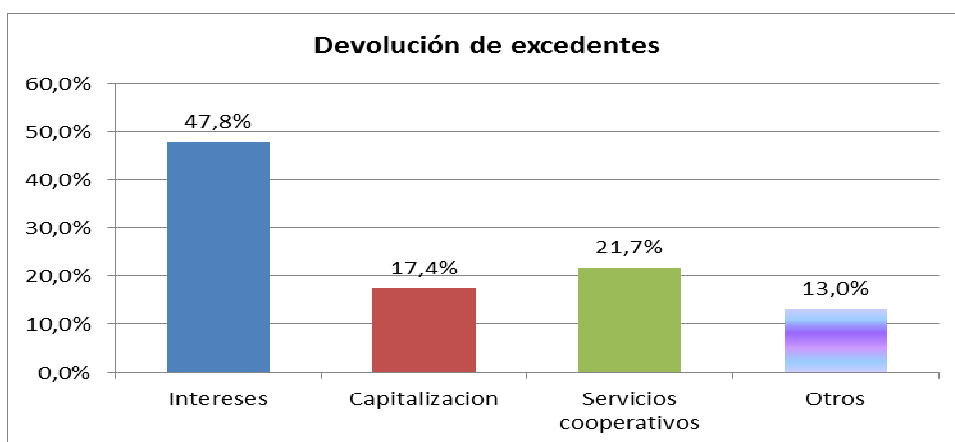
#### 4.2.1.6. Devolución de excedentes

Tabla N° 19

Devolución de excedentes

	Frecuencia	Porcentaje
Intereses	11	47,8%
Capitalización	4	17,4%
Servicios cooperativos	5	21,7%
Otros	3	13,0%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 17



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°19 muestra que la devolución de excedentes, el 47,8% sería en intereses, el 21,7% en servicios cooperativos, el 17,4% en capitalización; y, el 13,0% en otros.

**Interpretación.-** Los directivos manifiestan que la devolución de excedentes, se haga en intereses a la libreta de ahorros, porque necesitan que sus ahorros se incrementen para su beneficio personal y directo, conforme al artículo 54 literal c) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

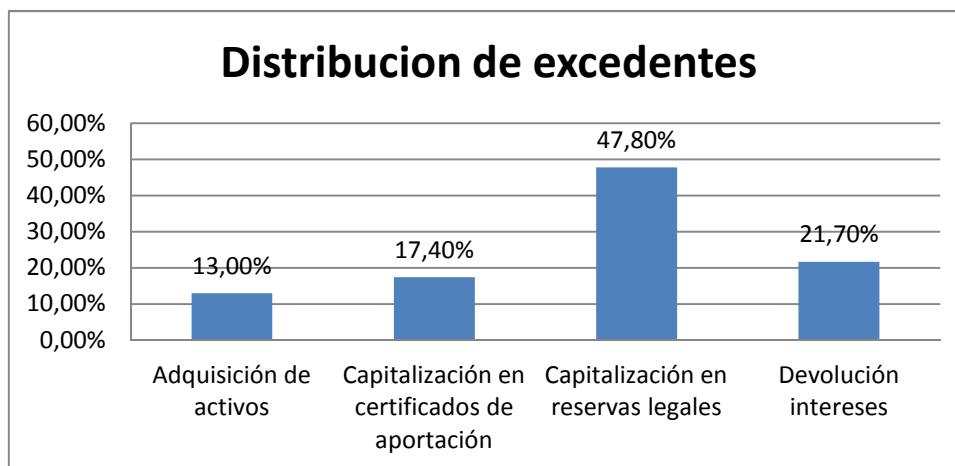
#### 4.2.1.7. Distribución de los excedentes en la institución

Tabla N° 20

Distribución de excedentes

	Frecuencia	Porcentaje
Adquisición de activos	3	13,0%
Capitalización en certificados de aportación	4	17,4%
Capitalización en reservas legales	11	47,8%
Devolución intereses	5	21,7%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 18



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta muestra que el 47,8% distribuirían los excedentes de la institución en capitalizar en reservas legales, el 21,1% en devolución de intereses, el 17,4% en capitalización en certificado de aportación; y, el 13,0% en adquisición de activos.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los directivos manifiestan que la distribución de excedentes, se capitalice en reservas legales, porque la cooperativa necesita capitalizar más, para darle una mejor solvencia económica financiera y una mejor seguridad al socio, de acuerdo a lo que indica el artículo 54 literal a) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

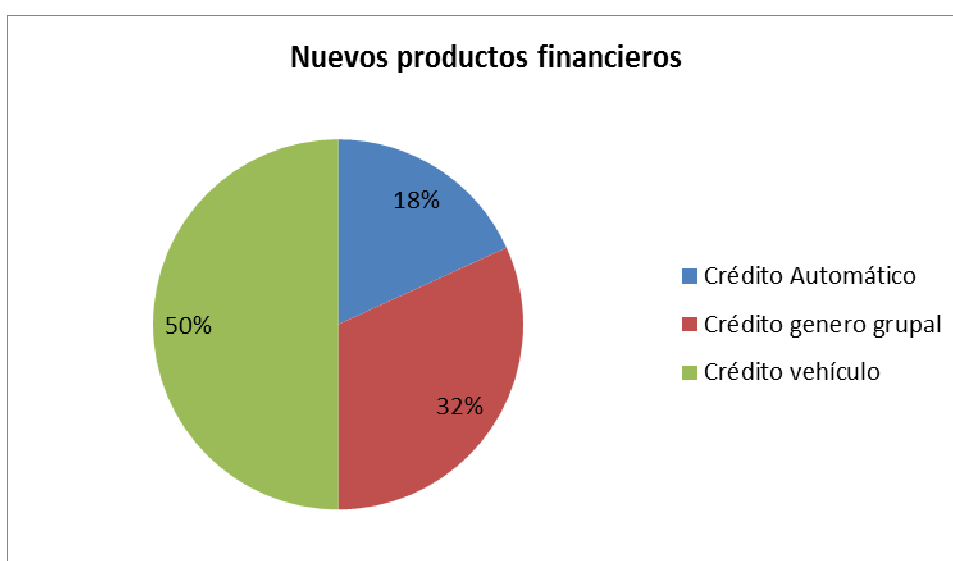
#### 4.2.1.8.- Nuevos productos financieros de la cooperativa

Tabla N°21

Nuevos productos financieros

	Frecuencia	Porcentaje
Crédito Automático	4	18,2%
Crédito genero grupal	7	31,8%
Crédito vehículo	11	50,0%
Total	23	100,00%

Gráfico N° 19



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se muestra en la Tabla N°21 indica que el 50,0% estaría interesados en el crédito vehículo; el 31,8% en el crédito género grupal; y, el 18,2% en el crédito automático.

**Interpretación.-** De los resultados obtenidos en las encuestas, los directivos manifiestan que necesitan el crédito automático, el crédito de vehículo y el crédito de género grupal, porque estos tipos de crédito le generarían una mayor rotación del capital de trabajo de la institución para obtener mejores resultados.

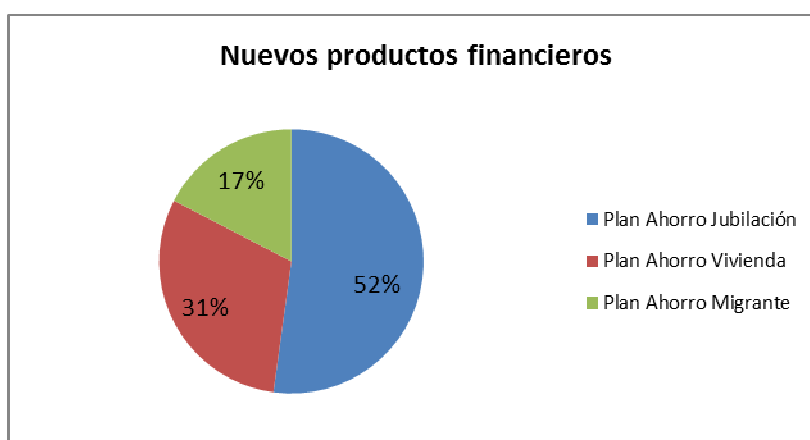
#### 4.2.1.8.1- Nuevos productos financieros de la cooperativa

Tabla N°22

Nuevos productos financieros

	Frecuencia	Porcentaje
Plan Ahorro Jubilación	12	52,2%
Plan Ahorro Vivienda	7	30,4%
Plan Ahorro Migrante	4	17,4%
Total	23	100,0%

Gráfico N°20



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se muestra en la Tabla N°22 indica que el 52,2% estarían interesados en el plan ahorro jubilación; el 30,4% en el plan ahorro vivienda; y, el 17,4% en el plan ahorro migrante.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, la mayoría de directivos manifiestan que desean realizar el Plan Ahorro Jubilación y el Plan de Ahorro Vivienda y Plan Ahorro Migrante, porque la mayoría quiere ahorrar para su vejez y en el otro caso de los encuestados desearía tener su casa propia y en otros casos quieren ahorrar para salir del país.

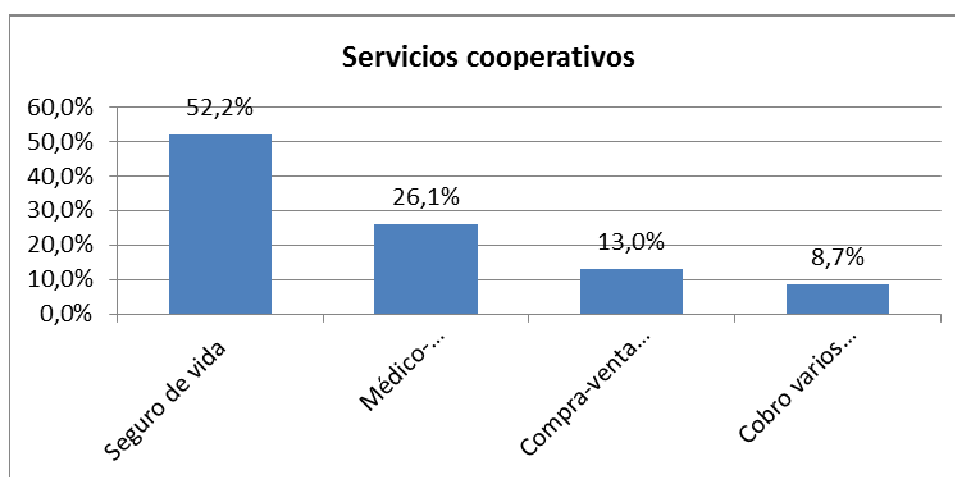
#### 4.2.1.8.2.- Nuevos servicios cooperativos de la cooperativa

Tabla N° 23

Servicios cooperativos

	Frecuencia	Porcentaje
Seguro de vida	12	52,2%
Médico-odontológico	6	26,1%
Compra-venta vehículos	3	13,0%
Cobro varios servicios	2	8,7%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 21



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se muestra en la Tabla N°23 indica que el 52,2% estarían interesados en un seguro de vida, el 26,1% en el Médico odontológico, el 13,0% en la compra y venta de vehículos; y, el 8,7% en el cobro de varios servicios.

**Interpretación.-** De los resultados de las encuestas realizadas la mayoría de los directivos manifiestan que desearían que la cooperativa les otorgue los servicios de Seguro de Vida; Médico-odontológico; Compra Venta de Vehículos y Pago de Varios Servicios; debido a que es un beneficio que les brinda seguridad para ellos y su familia.

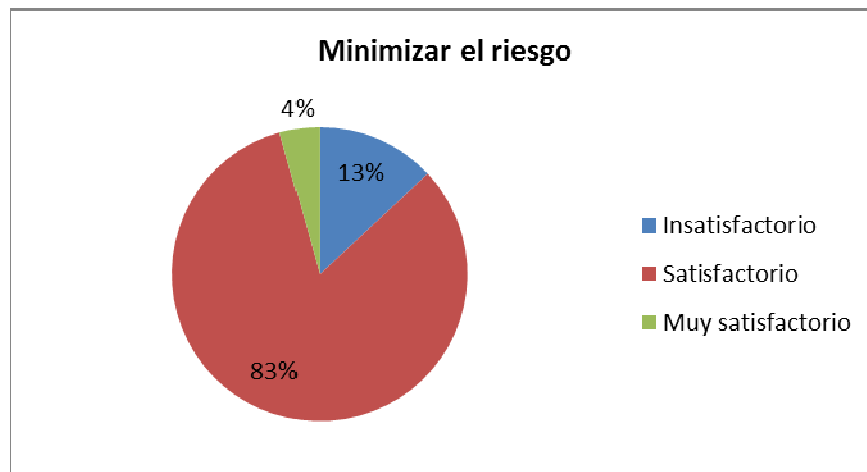


#### 4.2.1.9.- Procesos operativos actuales permiten minimizar riesgos de los créditos

Tabla N° 24  
Minimizar el riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	2	13,0%
Satisfactorio	19	82,6%
Muy satisfactorio	1	4,3%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 22



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta muestra que el 82,6% de los procesos actuales de crédito minimizan el riesgo, el 13,0% los procesos son insatisfactorios; y, el 4,3% que los procesos son muy satisfactorios.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los directivos manifiestan que los procesos operativos actuales permiten minimizar el riesgo satisfactoriamente, porque faltan otros procesos por implementar conforme al crecimiento del volumen de la cartera de crédito.

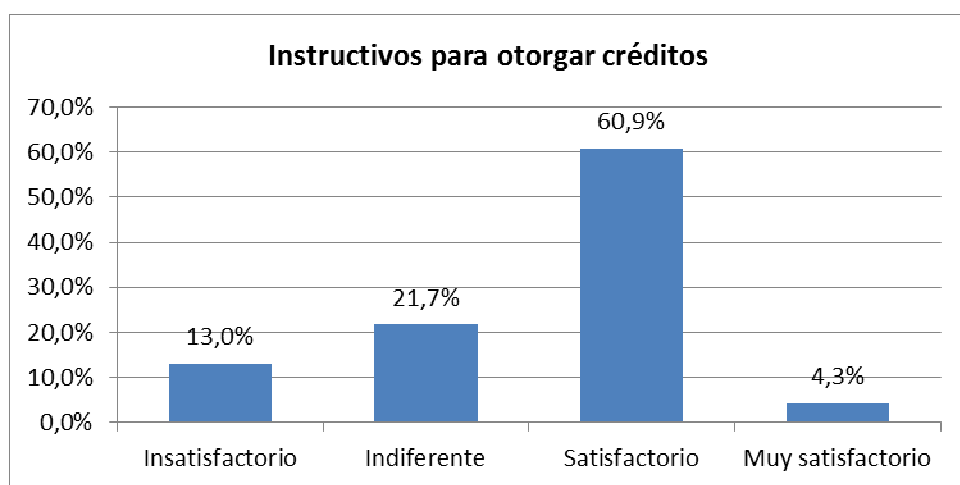
#### 4.2.1.9.1.- Instructivos para el otorgamiento de créditos

Tabla N°25

##### Existen instructivos

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	3	13,0%
Indiferente	5	21,7%
Satisfactorio	14	60,9%
Muy satisfactorio	11	4,3%
Total	23	100,0%

Gráfico N°23



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas como se muestra en la Tabla N°25 indica que los procesos para otorgar créditos es 60,9% satisfactorio, el 21,7% es indiferente, el 13,0% es muy satisfactorio; y, el 4,3% es insatisfactorio.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, la mayoría de directivos manifiestan que los instructivos para otorgar créditos son satisfactorios, porque le han permitido crecer a la cooperativa en su cartera de crédito que es el principal activo productivo de la institución.

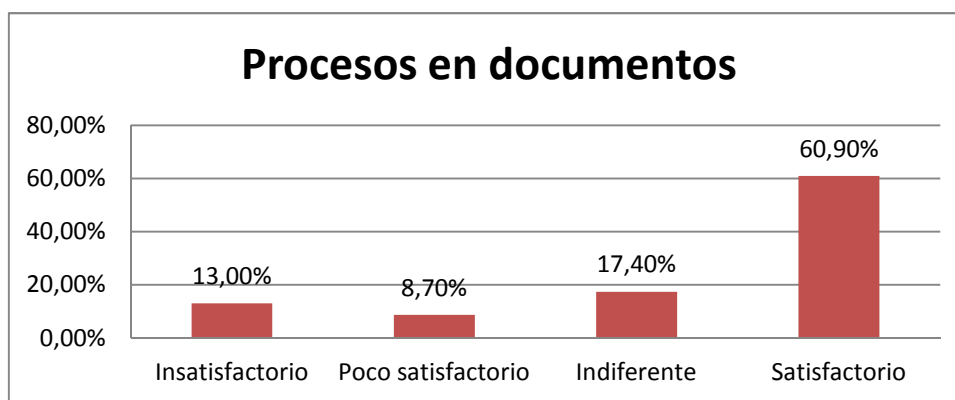
#### 4.2.1.9.2.- Procesos en documentos

Tabla N° 26

Procesos en documentos

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	3	13,0%
Poco satisfactorio	2	8,7%
Indiferente	4	17,4%
Satisfactorio	14	60,9%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 24



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas como se muestra en la tabla N°26 muestra que los procesos en documentos, el 60,9% es satisfactorio, el 17,4% es indiferente, el 13,0% es insatisfactorio; y, el 8,7% es poco satisfactorio.

**Interpretación.-** De las encuestas realizadas, los directivos manifiestan que los procesos en documentos son satisfactorios, porque le han permitido a la cooperativa trabajar con normalidad, pero hay que seguir mejorándolos.

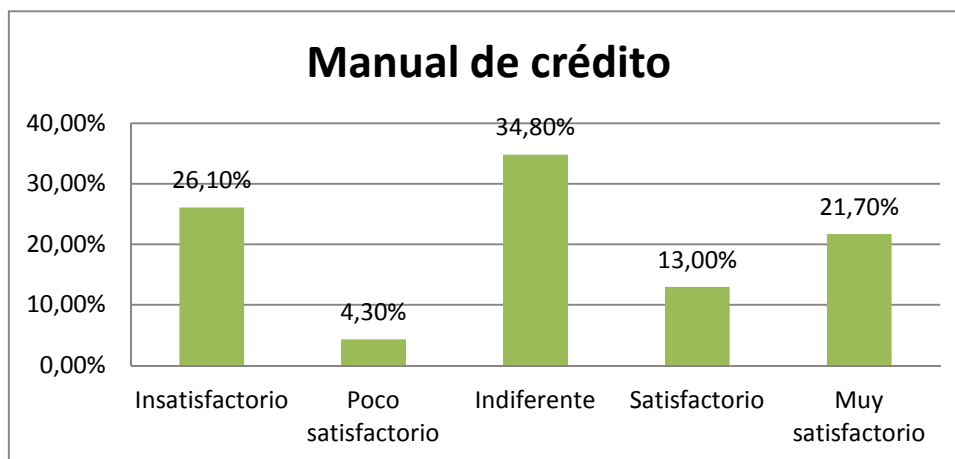
#### 4.2.1.9.3.- Manual de crédito para las operaciones de crédito

Tabla N° 27

Manual de crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	6	26,1%
Poco satisfactorio	1	4,3%
Indiferente	8	34,8%
Satisfactorio	3	13,0%
Muy satisfactorio	5	21,7%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 25



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el Manual de Crédito para los directivos el 34,8% le es indiferente, el 26,1% es insatisfactorio, el 21,7% es muy satisfactorio, el 13,0% es satisfactorio; y, el 4,3% es poco satisfactorio.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los directivos manifiestan que el Manual de Crédito, es indiferente porque no existe en la cooperativa y están preocupados por implementación.

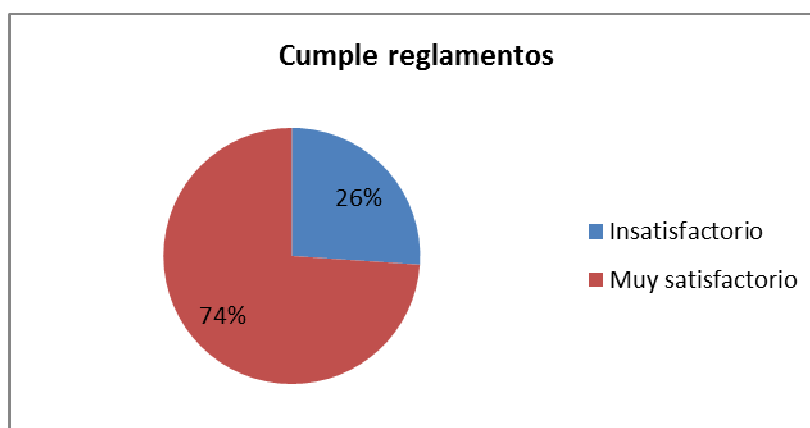
#### 4.2.1.9.4.- Cumplimiento de reglamentos internos y externos

Tabla N° 28

##### Cumple el reglamento

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactorio	6	26,1%
Muy satisfactorio	17	73,9%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 26



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que el cumplimiento del reglamento del 73,9% es satisfactorio; y, el 26,1% es insatisfactorio.

**Interpretación.-** Los directivos manifiestan que están cumpliendo muy satisfactoriamente con todas las disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento, sin desconocer que están en proceso de capacitación para aplicar la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sector Financiero Popular y Solidario.

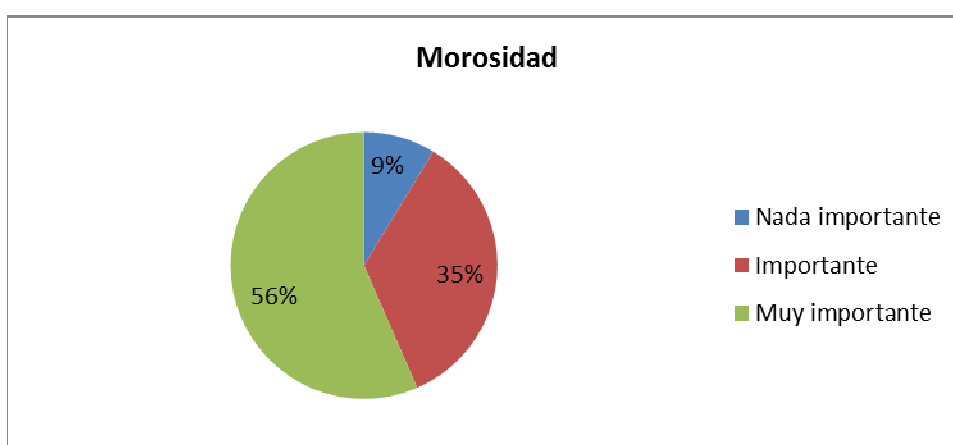
#### 4.2.1.10.- Indicadores para minimizar el riesgo (morosidad)

Tabla N° 29

##### Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nada importante	2	8,7%
Importante	8	34,8%
Muy importante	13	56,5%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 27



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que el 56,5% considera que muy importante al índice de morosidad, el 34,8% importante; y, el 8,7% es nada importante.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los directivos manifiestan que la morosidad, es un indicador muy importante para minimizar el riesgo en la cooperativa objeto del presente estudio, porque nos permite medir para en base a esto tomar decisiones efectivas.

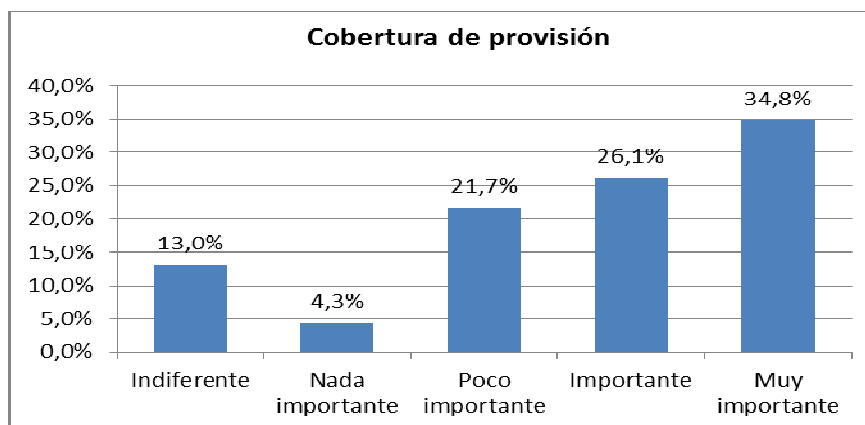
#### 4.2.1.10.1.- Indicadores para minimizar el riesgo (cobertura de provisiones)

Tabla N° 30

Cobertura de provisión

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	3	13,0%
Nada importante	1	4,3%
Poco importante	5	21,7%
Importante	6	26,1%
Muy importante	8	34,8%
Total	23	100,0%

Gráfico N°28



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que el 34,8% considera que muy importante la cobertura de provisión, el 26,1% importante, el 21,7% poco importante, el 13,0% le es indiferente; y, el 4,3% es nada importante.

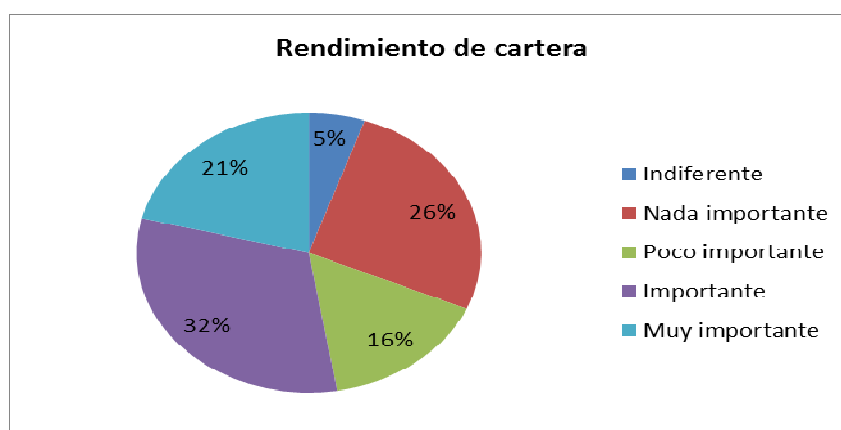
**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los directivos manifiestan que la cobertura de provisión, es un indicador muy importante para minimizar el riesgo en la cooperativa, porque nos permite proteger el riesgo mediante una reserva de los excedentes de la institución.

#### 4.2.1.10.2.- Indicadores para minimizar el riesgo (rendimiento de cartera)

Tabla N° 31  
Rendimiento de cartera

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	8,7%
Nada importante	6	26,1%
Poco importante	3	13,0%
Importante	8	34,8%
Muy importante	4	17,4%
Total	23	100,0%

Gráfico N° 29



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que el 34,8% es importante el índice de rendimiento de cartera, 26,1% lo considera nada importante, el 17,4% muy importante, 13,0% poco importante; y, el 8,7% es nada importante.

**Interpretación.-** De las encuestas realizadas, los directivos manifiestan que el rendimiento de la cartera es importante, porque de esto vive la cooperativa y toda institución financiera en general para permanecer en el mercado financiero.



- **VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS DIRECTIVOS**

Se utiliza el Chi-cuadrado como un estadígrafo de distribución libre que permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar. Para la presente investigación se calcula el Chi-cuadrado y se escogen de la encuesta cinco preguntas del tema de investigación considerando las dos variables.

**Tabla N° 32**

<b>DATOS OBSERVADOS</b>	Insatisfactorio	Poco insatisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Minimizar riesgo	2	0	0	19	1
Existen instructivos	3	0	5	14	1
Procesos documentos	3	2	4	0	14
Manual procesos	6	1	8	3	5
Cumple reglamentos	6	0	0	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>38</b>

Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

### **Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

El Proceso de Otorgamiento de Crédito no incide en el Incremento de los Excedentes.

#### **Hipótesis alternativa ( $H_1$ )**

El Proceso de Otorgamiento de Crédito si incide en el Incremento de los Excedentes.

## Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

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

### Simbología:

$X^2_c$  = Chi-cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

O = Datos observados

E = Datos esperados

### Definición del nivel de significación y regla de decisión

El nivel de significación escogido para la investigación fue el 5% (0,05).

- **Grados de Libertad**

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

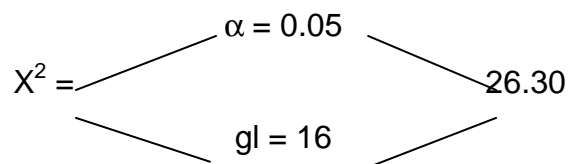
$$GL = (c-1) (f-1)$$

$$GL = (5-1) (5-1)$$

$$GL = 16$$

- **Grado de significación**

$$\alpha = 0.05$$



Al nivel de significación de 0.05 y diez y seis (16) grados de libertad (gl) el valor Chi-cuadrado a tabular es 26.30 ( $X^2_t = 26.30$ ).

- **Regla de decisión:**

Se acepta la hipótesis nula si el valor del Chi-cuadrado a calcularse es igual o menor a  $X^2_t = 26.30$ , caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa.

### **Cálculo de Chi-cuadrado $X^2_c$**

Datos obtenidos de la investigación

**Tabla N° 33**  
**Frecuencias Esperadas**

	Insatisfactorio	Poco insatisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Minimizar riesgo	3,9	0,6	3,3	6,9	7,3
Existen instructivos	4,0	0,6	3,4	7,3	7,7
Procesos documentos	4,0	0,6	3,4	7,3	7,7
Manual procesos	4,0	0,6	3,4	7,3	7,7
Cumples reglamentos	4,0	0,6	3,4	7,3	7,7
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>38</b>

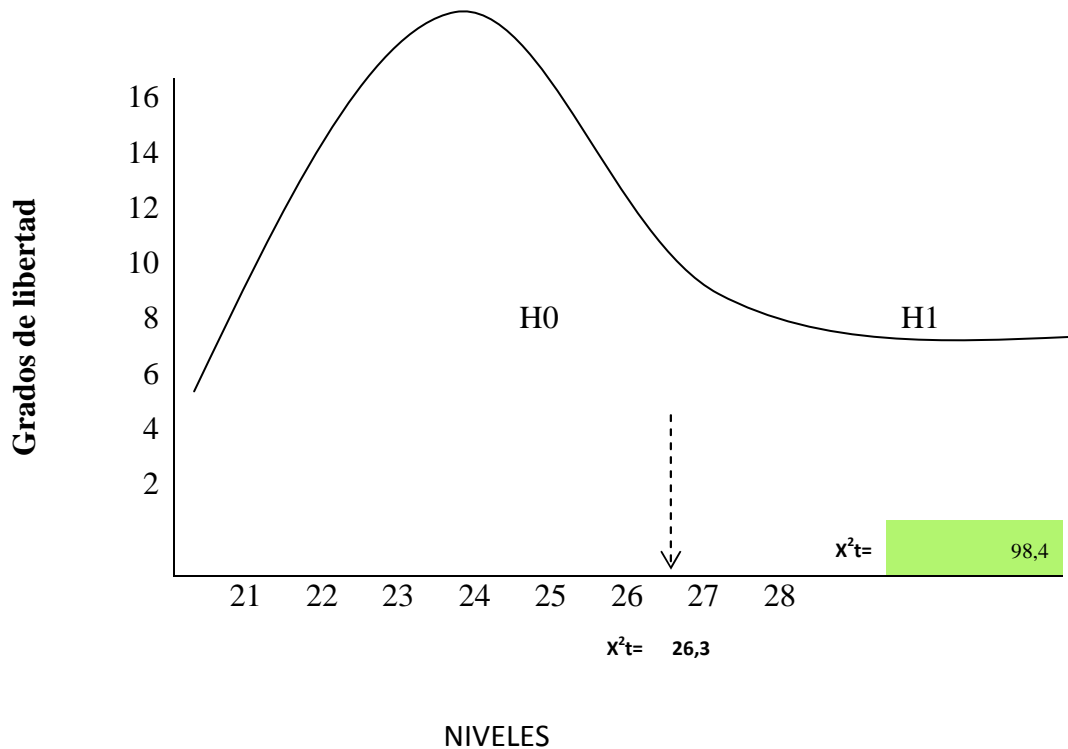
**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Tabla N°34**  
**Cálculo del Chi-cuadrado**

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
2	3,9	-2	3,6	0,9
0	0,6	-1	0,4	0,6
0	3,3	-3	10,9	3,3
19	6,9	12	146,4	21,2
1	7,3	-6	39,7	5,4
3	3,9	-1	0,8	0,2
0	0,6	-1	0,4	0,6
5	3,3	2	2,9	0,9
14	6,9	7	50,4	7,3
1	7,3	-6	39,7	5,4
3	3,9	-1	0,8	0,2
2	0,6	1	2,0	3,3
4	3,3	1	0,5	0,1
0	6,9	-7	47,6	6,9
14	7,3	7	44,9	6,1
6	3,9	2	4,4	1,1
1	0,6	0	0,2	0,3
8	3,3	5	22,1	6,7
3	6,9	-4	15,2	2,2
5	7,3	-2	5,3	0,7
6	3,9	2	4,4	1,1
0	0,6	-1	0,4	0,6
0	3,3	-3	10,9	3,3
0	6,9	-7	47,6	6,9
17	7,3	10	94,1	12,9
			<b>X<sup>2</sup>c =</b>	<b>98,4</b>

**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Gráfico N° 30**  
**Verificación de la Hipótesis**



**Conclusión.-** El valor de  $X^2_c = 98,4 > X^2_t = 26,30$  de acuerdo a lo establecido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que El Proceso de Otorgamiento de Crédito, si incide en el Incremento de los Excedentes.

**4.2.2. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA.**

Se trabajó con 16 empleados de la cooperativa, para la realización de la presente investigación. Los resultados de las preguntas, se analizan a continuación:

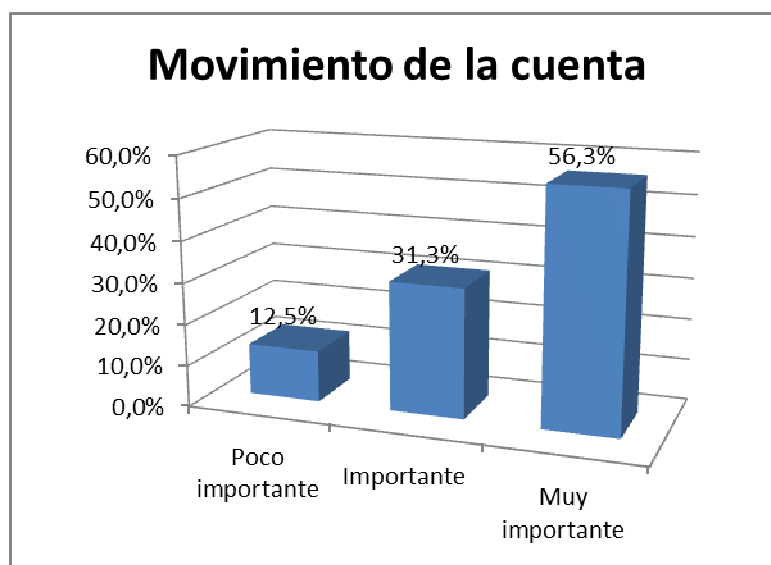
#### 4.2.2.1. Requisitos para el otorgamiento de créditos (movimiento de cuenta)

Tabla N° 35

##### Movimiento de la cuenta

	Frecuencia	Porcentaje
Poco importante	2	12,5%
Importante	5	31,3%
Muy importante	9	56,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N°31



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°37 demuestra: que el 56,3% considera que es muy importante, el 31,3% es importante; y, el 12,5 poco importante.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los empleados de la cooperativa manifiestan que el movimiento de cuenta; es muy importante, porque le permite conocer el grado de actividad del socio para determinar, si es activo o inactivo.

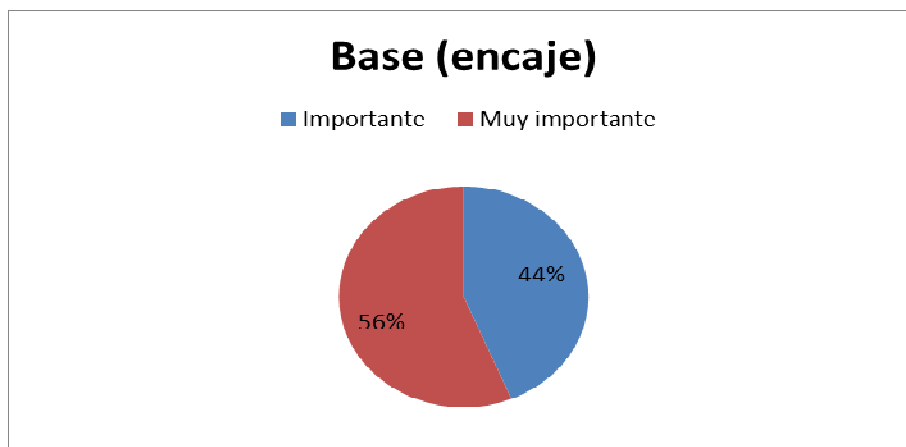
#### 4.2.2.1.1. Requisitos para el otorgamiento de créditos (base)ç

Tabla N° 36

##### Base (encaje)

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	7	43,8%
Muy importante	9	56,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 32



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta, como se aprecia en la Tabla N°38, 56,3% considera que la Base (encaje) es muy importante, el 43,8% importante.

**Interpretación.-** Los empleados consideran que la base o encaje que el socio deposita para obtener un crédito; es muy importante, porque es la principal fuente de autofinanciamiento financiero, ya que en el sistema cooperativo prevalece el principio de la ayuda mutua y el esfuerzo propio, en la práctica todas las cooperativas han operado en base al ahorro por ser cooperativas primero de ahorro y luego de crédito, pues no son cooperativas solo de crédito.

#### 4.2.2.1.2. Requisitos para el otorgamiento de créditos (certificación de riesgo)

Tabla N°37  
**Certificación riesgo**

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	1	6,3%
Muy importante	15	93,8%
Total	16	100,0%

Gráfico N°33



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de la encuesta demuestran que el 93,8%, es muy importante la Certificación del riesgo; y, el 6,3% es importante.

**Interpretación.-** La mayoría de los empleados consideran que la certificación del riesgo; es muy importante, porque nos permite prever el riesgo en los créditos antes de su otorgamiento y de esta manera aplicar un sistema de administración proactiva en la concesión de los créditos y, además, nos ayuda controlar la sobre carga financiera para que la cooperativa disminuya la incertidumbre de incobrabilidad de su cartera.



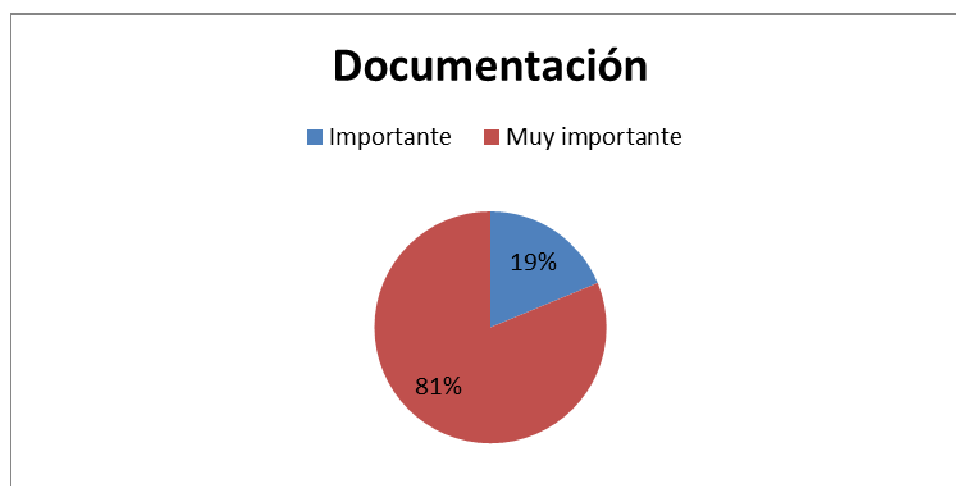
#### 4.2.2.1.3. Requisitos para el otorgamiento de créditos (documentación)

Tabla N° 38

##### Documentación

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	3	18,8%
Muy importante	13	81,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 34



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta demuestra, que el 81,3% es muy importante la documentación; y, el 18,8% es importante.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los empleados manifiestan que la documentación que solicita la cooperativa para otorgar un crédito; es muy importante, porque son datos personales del socio y de los garantes los mismos que pasan a formar el historial crediticio y luego se convierten en la base de datos de la cooperativa, para futuras operaciones de crédito.

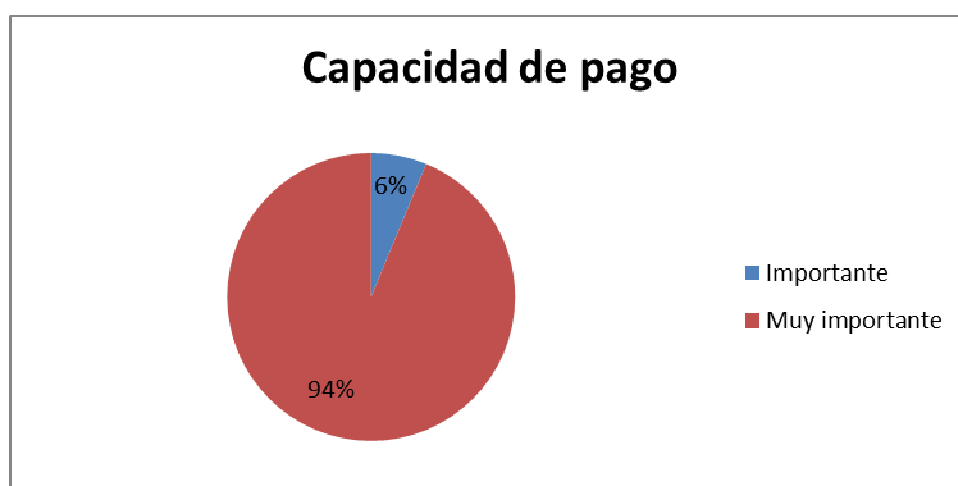
#### 4.2.2.1.4. Requisitos para el otorgamiento de créditos (capacidad de pago)

Tabla N° 39

#### Capacidad de pago

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	1	6,3%
Muy importante	15	93,8%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 35



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el 93,8% es muy importante la capacidad de pago del cliente; y, el 6,3% es importante.

**Interpretación.-** Los empleados manifiestan que la capacidad de pago; es muy importante, porque nos permite cuantificar el ingreso disponible con que cuenta el socio para cubrir la obligación en la cooperativa en forma mensual dependiendo del plazo del crédito.

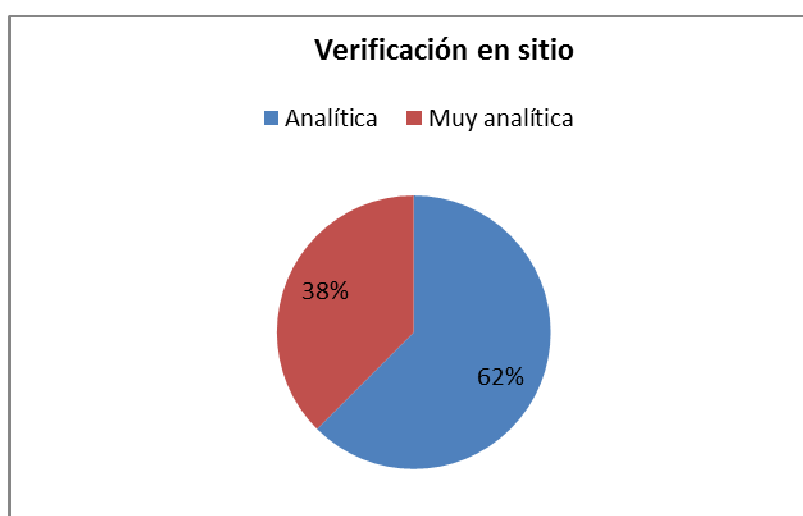
#### 4.2.2.2. Las verificaciones en sitio y evaluación

Tabla N°40

##### Verificación en sitio

	Frecuencia	Porcentaje
Analítica	10	62,5%
Muy analítica	6	37,5%
Total	19	100,0%

Gráfico N°36



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la Tabla N°42 muestra que el 62,5% de las verificaciones en sitio es analítica; y, el 37,5% es muy analítica.

**Interpretación.-** Como resultado de esta pregunta los empleados manifiestan que las verificaciones en sitio, realizadas por los oficiales de negocios en la cooperativa son muy analíticas; porque, los oficiales profundizan más en el análisis económico financiero para tener mejores argumentos técnicos para asegurar que el crédito tenga su retorno normal.

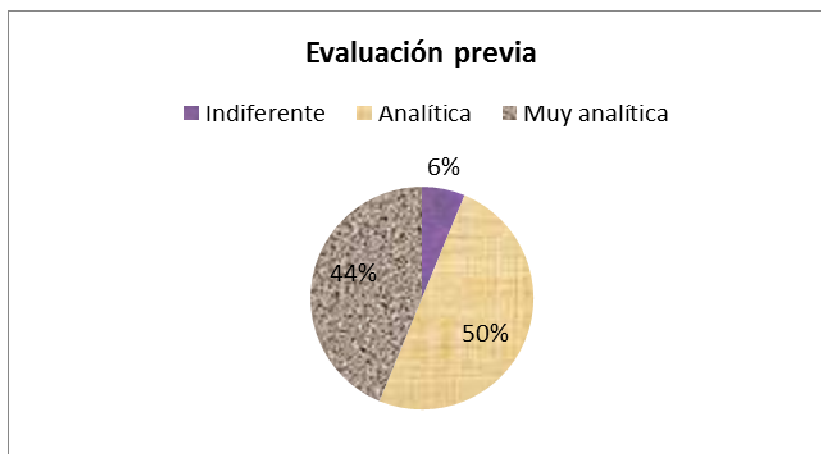
#### 4.2.2.2.1. Evaluación Previa

Tabla N°41

#### Evaluación previa

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	6,3%
Analítica	8	50,0%
Muy analítica	7	43,8%
Total	16	100,0%

Gráfico N°37



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas como se aprecia en la Tabla N°43 muestra que la evaluación previa el 50,0% es a nalítica, el 43,8% es muy analítico; y, el 6,3% es indiferente.

**Interpretación.-** De las encuestas realizadas los empleados manifiestan que la evaluación previa no es analítica, porque no se profundiza en la calificación del sujeto de crédito, de esto depende que el crédito, regrese; es decir, que sea bien concedido y en el futuro la cooperativa no tenga problemas en su recuperación para que de esta manera anticiparnos que el crédito, no entre en morosidad y se incremente el riesgo en la cooperativa.

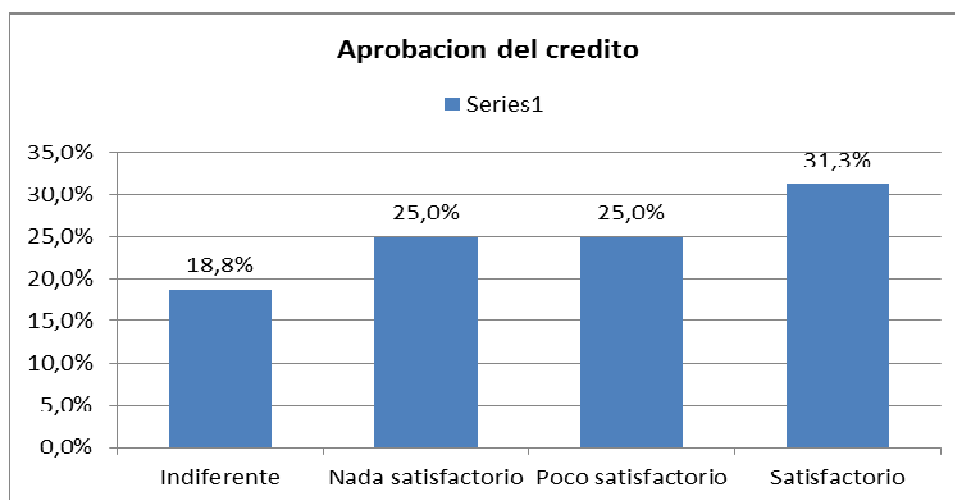
#### 4.2.2.3. Tiempo para otorgamiento del crédito

Tabla N°42

##### Aprobación de crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	3	18,8%
Nada satisfactorio	4	25,0%
Poco satisfactorio	4	25,0%
Satisfactorio	5	31,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N°38



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°44 demuestra; que el tiempo para otorgar un crédito, el 31,3% es satisfactorio, el 25,0% es poco satisfactorio, el 25,0% es nada satisfactorio; y, 18,8% es indiferente.

**Interpretación.-** Como resultado de las encuestas los empleados, manifiestan que el tiempo para la aprobación del crédito es satisfactorio, porque depende de los niveles de aprobación como comisión de crédito en la mayoría de los casos y en otros casos del gerente de la cooperativa y de los oficiales de negocios, respectivamente.

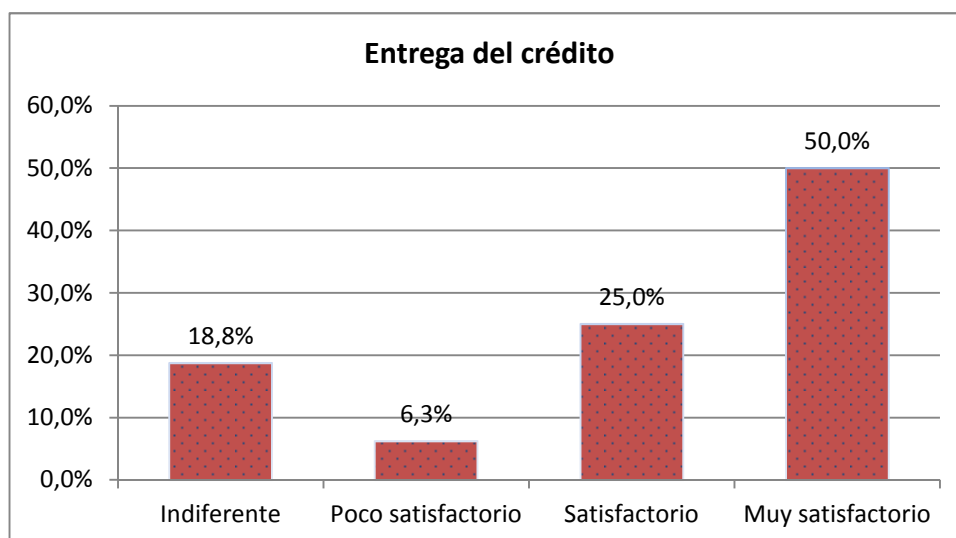
#### 4.2.2.3.1. Tiempo de entrega del crédito

Tabla N°43

##### Entrega del crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	3	18,8%
Poco satisfactorio	1	6,3%
Satisfactorio	4	25,0%
Muy satisfactorio	8	50,0%
Total	16	100,0%

Gráfico N°39



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** En los resultados de la encuesta muestra que la entrega del crédito; el 50,0% es muy satisfactorio; el 25,0% es satisfactorio, el 18,8% indiferente; y, el 6,4% es poco satisfactorio.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los empleados manifiestan que están muy satisfechos con la entrega de los créditos, porque luego que están autorizados por las instancias respectivas la entrega del dinero es en forma inmediata.

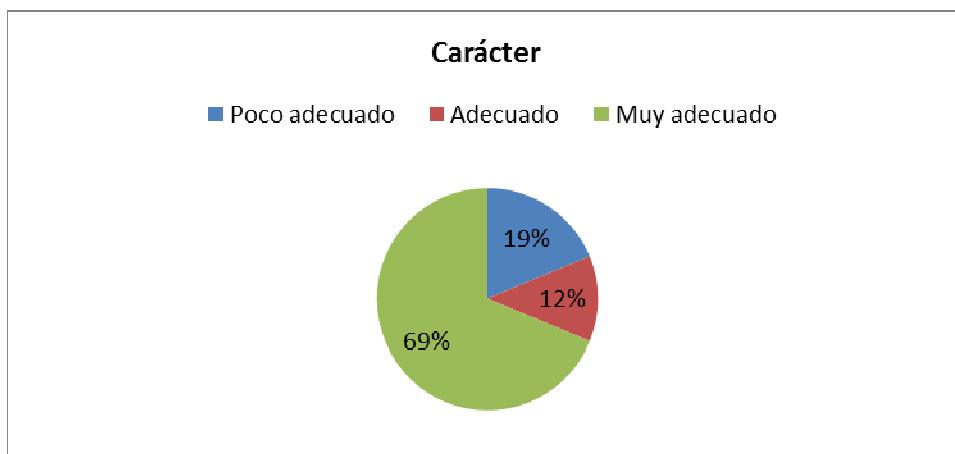
#### 4.2.2.4. Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (carácter)

Tabla N° 44

##### Carácter

	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	3	18,8%
Adecuado	2	12,5%
Muy adecuado	11	68,8%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 40



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°46 demuestra; que el carácter (carácter del cliente), el 68,8% es muy adecuado, el 18,8% es poco adecuado; y, el 12,5% adecuado.

**Interpretación.-** La mayoría de los empleados manifiestan que la calificación del sujeto de crédito en base a las características del sujeto de crédito es muy adecuado, porque la cooperativa si hace cumplir con este parámetro al momento de iniciar el trámite de un crédito. Para determinar la estabilidad y cumplimiento del prestatario de sus diversas obligaciones personales.

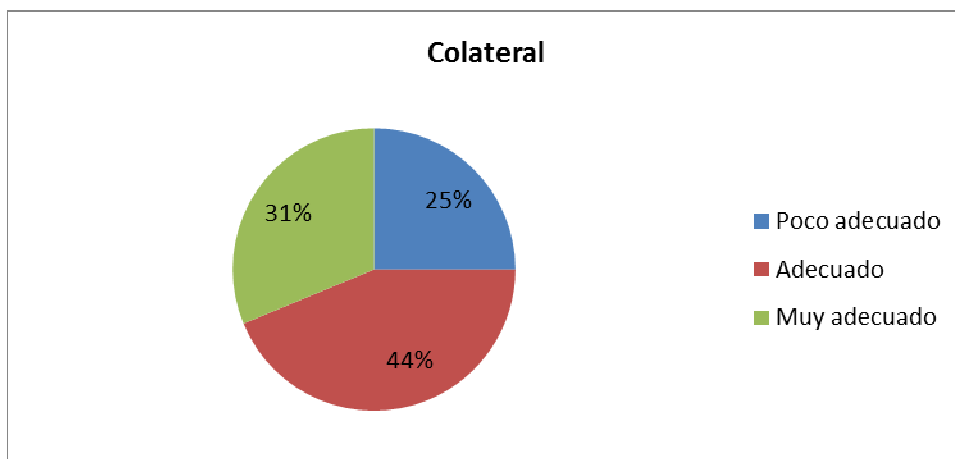
#### 4.2.2.4.1. Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (colateral)

Tabla N° 45

##### Colateral

	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	4	25,0%
Adecuado	7	43,8%
Muy adecuado	5	31,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 41



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°47 demuestra; que el colateral, el 43,8% es adecuado, el 31,3% es muy adecuado; y, el 25,0% es poco adecuado.

**Interpretación.-** Los empleados manifiestan que la calificación del sujeto de crédito en base al colateral; es adecuada, porque es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone en consideración de la cooperativa; y depende de la naturaleza del riesgo de crédito.

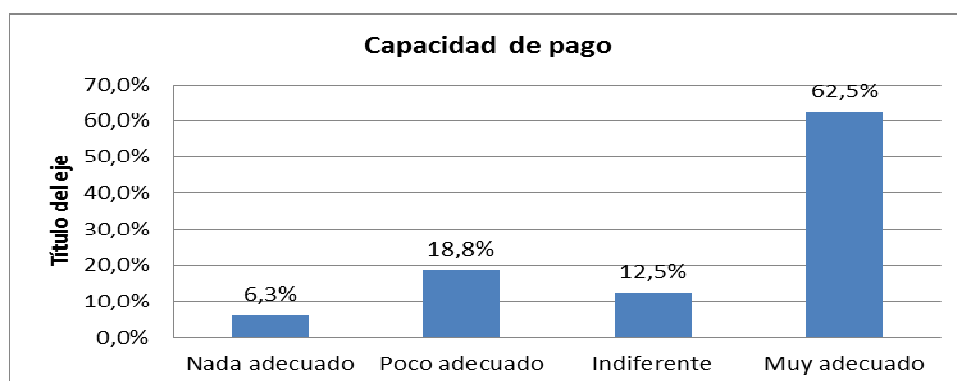


#### 4.2.2.4.2. Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (capacidad de pago)

Tabla N° 46  
**Capacidad de pago**

	Frecuencia	Porcentaje
Nada adecuado	1	6,3%
Poco adecuado	3	18,8%
Indiferente	2	12,5%
Muy adecuado	10	62,5%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 42



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°48 demuestra; que la capacidad de pago del cliente, el 62,5% es muy adecuado, el 18,8% es poco adecuado, el 12,5% es indiferente; y el 6,3% es nada adecuado.

**Interpretación.-** De las encuestas realizadas los empleados manifiestan que la calificación del sujeto de crédito en base a la capacidad de pago es muy adecuada, porque es el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado es su ingreso disponible.

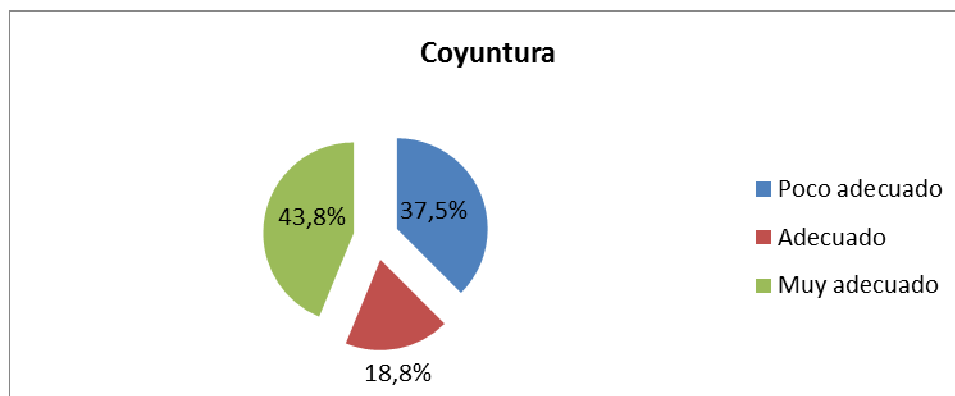
#### 4.2.2.4.3. Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (coyuntura)

Tabla N° 47

##### Coyuntura

	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	6	37,5%
Adecuado	3	18,8%
Muy adecuado	7	43,8%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 43



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°49 demuestra; que la coyuntura del cliente, el 43,8% es muy adecuado, el 37,5% es poco adecuado; y, el 18,8% indiferente.

**Interpretación.-** De acuerdo a la encuesta los empleados manifiestan que la calificación del sujeto de crédito en base a la coyuntura socio económica; es muy adecuada, porque los oficiales de negocios analizan el entorno económico donde se desenvuelve el socio, considerando varios argumentos tales como clase media baja, clase baja y clase pobre de los sectores vulnerables de la economía.

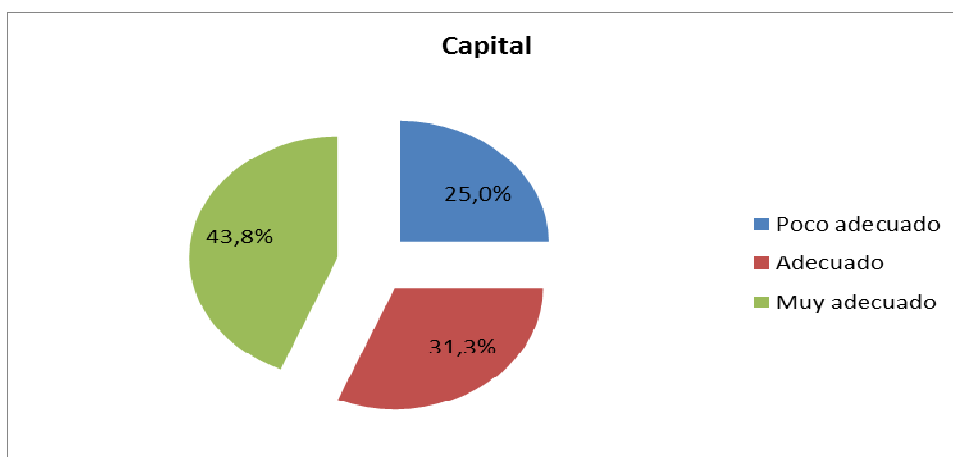
#### 4.2.2.4.4. Calificación del sujeto de crédito con las 5 C's (capital)

Tabla N° 48

##### Capital

	Frecuencia	Porcentaje
Poco adecuado	4	25,0%
Adecuado	5	31,3%
Muy adecuado	7	43,8%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 44



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°50 demuestra; que el capital del cliente, el 43,8% es muy adecuado, el 31,3% es adecuado; y, el 25% es poco adecuado.

**Interpretación.-** De los resultados obtenidos los empleados manifiestan que la calificación del sujeto de crédito en base al Capital; es muy adecuada, porque el patrimonio del socio ofrece un mayor respaldo a la cooperativa puesto que los montos de los créditos son bajos en relación al patrimonio del socio.

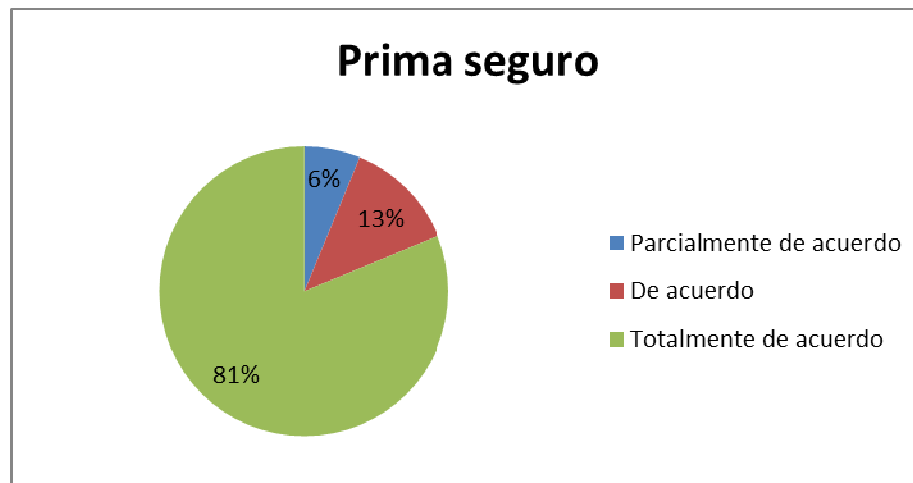
#### 4.2.2.5.- Cobro de prima de seguro en el otorgamiento de créditos

Tabla N°49

##### Prima seguro

	Frecuencia	Porcentaje
Parcialmente de acuerdo	1	5,3%
De acuerdo	2	12,5%
Totalmente de acuerdo	13	81,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N°45



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que el 81,3% de los directivos están totalmente de acuerdo con el cobro de la prima de seguro, el 12,5% está de acuerdo; y, el 5,3% están parcialmente de acuerdo

**Interpretación.-** La mayoría de empleados manifiestan que están totalmente de acuerdo con el cobro de una prima de seguro al otorgar un crédito, porque tanto a los socios como a la cooperativa les interesa asegurar el no pago, en caso de fallecimiento del socio y, en el caso institucional le interesa, para proteger el riesgo financiero.

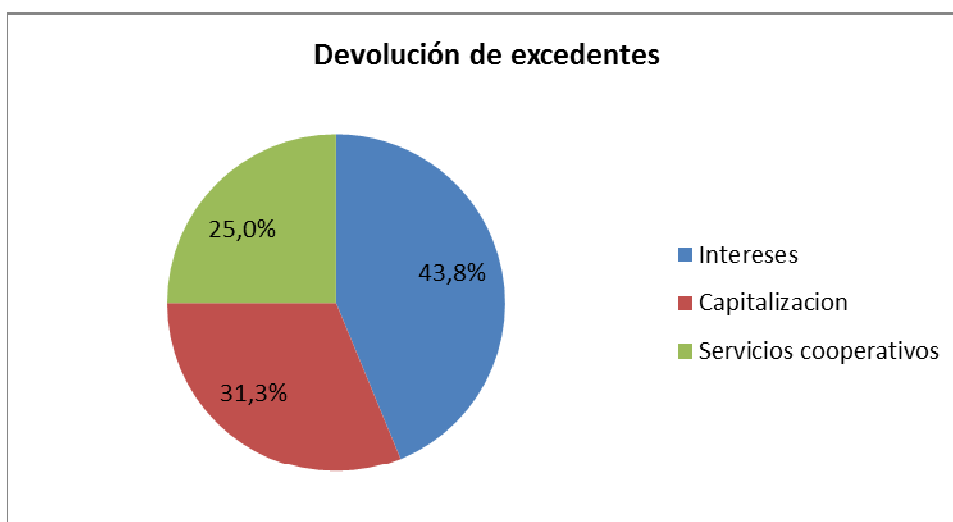
#### 4.2.2.6. Devolución de excedentes

Tabla N° 50

##### Devolución de excedentes

	Frecuencia	Porcentaje
Intereses	7	43,8%
Capitalización	5	31,3%
Servicios cooperativos	4	25,0%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 46



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se aprecia en la tabla N°52 muestra que la devolución de excedentes, el 43,8% es en intereses, el 31,3% en capitalización; y, el 25,0% en servicios cooperativos.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los empleados manifiestan que la devolución de excedentes, lo depositen en intereses a su libreta de ahorros, porque necesitan que sus ahorros se incrementen para su beneficio personal y directo, conforme al artículo 54 literal c) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

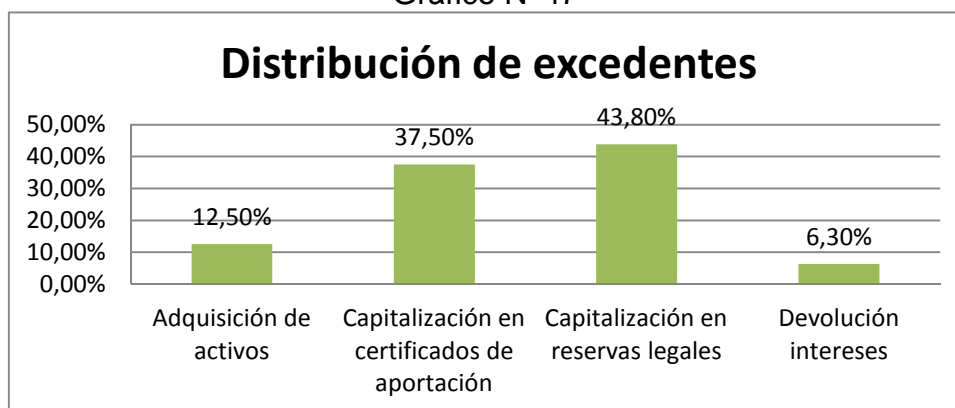
#### 4.2.2.7. Distribución de los excedentes en la institución

Tabla N°51

##### Distribución de excedentes

	Frecuencia	Porcentaje
Adquisición de activos	2	12,5%
Capitalización en certificados de aportación	6	37,5%
Capitalización en reservas legales	7	43,8%
Devolución intereses	1	6,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N°47



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta muestra que el 43,8% distribuirían los excedentes de la institución en capitalización en reservas legales, el 37,5% en capitalización en certificados de aportación, el 12,5% en adquisición de activos; y, el 6,3% en devolución de intereses.

**Interpretación.-** En definitiva los empleados manifiestan que, la distribución de excedentes se capitalice en reservas legales, porque la cooperativa necesita capitalizar más para darle una mejor solvencia económica financiera y una mejor seguridad al socio, de acuerdo a lo que indica el artículo 54 literal a) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

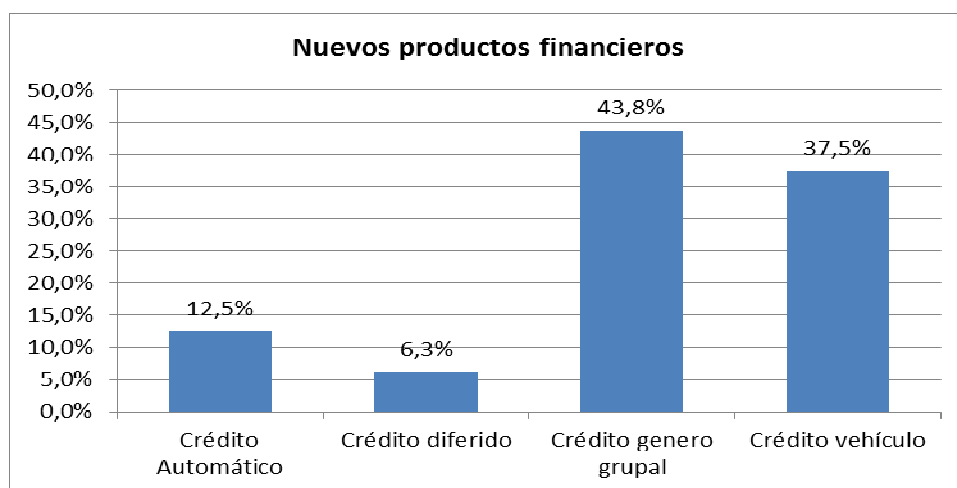
#### 4.2.2.8.- Nuevos productos financieros de la cooperativa

Tabla N° 52

##### Nuevos productos financieros

	Frecuencia	Porcentaje
Crédito Automático	2	12,5%
Crédito Diferido	1	6,3%
Crédito genero grupal	7	43,8%
Crédito vehículo	6	37,5%
Total	16	100,00%

Gráfico N° 48



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se muestra en la Tabla N°54 indica que el 43,8% estaría interesados en el crédito género grupal; el 37,5% en el crédito vehicular, el 12,5% en el crédito automático; y, el 6,3% en el crédito diferido.

**Interpretación.-** De los resultados obtenidos, los directivos manifiestan que necesitan el crédito automático, el crédito de vehículo y el crédito de género grupal, porque estos tipos de crédito le darían una mejor rotación del capital de trabajo de la institución para obtener mejores resultados y, por ende mejores ingresos.

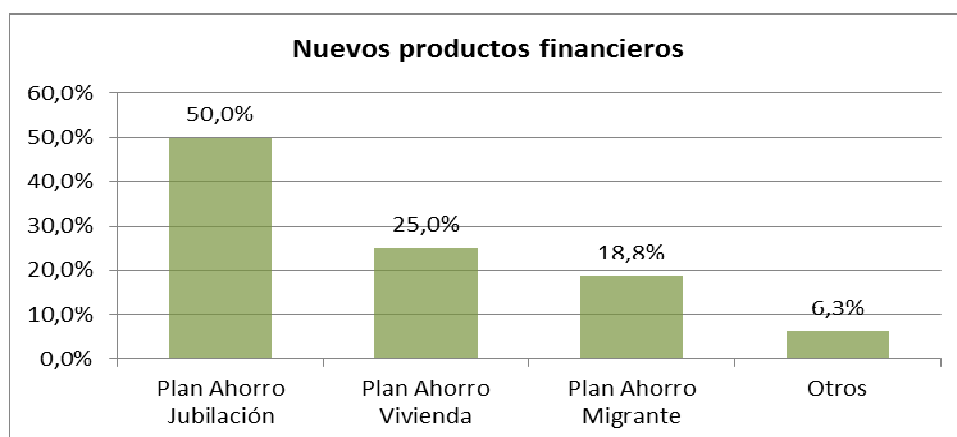
#### 4.2.2.8.1- Nuevos productos financieros de la cooperativa

Tabla N° 53

##### Nuevos productos financieros

	Frecuencia	Porcentaje
Plan Ahorro Jubilación	8	50,0%
Plan Ahorro Vivienda	4	25,0%
Plan Ahorro Migrante	3	18,8%
Otros	1	6,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 49



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se muestra en la Tabla N°55 indica que el 50,0% les interesa el plan ahorro jubilación; el 25,0% en el plan ahorro vivienda, el 18,8% el plan ahorro migrante; y, el 5,3% otros.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta la mayoría de empleados manifiestan que desean realizar el Plan Ahorro Jubilación y el Plan de Ahorro Vivienda, porque la mayoría quiere ahorrar para su vejez, y, la mayoría de los encuestados desearía tener su casa propia y; por último, quieren ahorrar para salir del país.



#### 4.2.2.8.2.- Nuevos servicios cooperativos de la cooperativa

Tabla N° 54

##### Servicios cooperativos

	Frecuencia	Porcentaje
Seguro de vida	8	50,0%
Médico- odontológico	6	37,5%
Compra-venta vehículos	2	12,5%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 50



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta como se muestra en la Tabla N°56 indica que el 50,0% estaría interesados en el seguro de vida; el 37,5% en médico – odontológico; y, el 12,5% en la compra venta de vehículos.

**Interpretación.-** De las encuestas realizadas los empleados manifiestan que desearían que la cooperativa les otorgue los servicios de Seguro de Vida, Medico-odontológico, Compra Venta de Vehículos; ya que, desean tener un beneficio extra de protección para su familia.

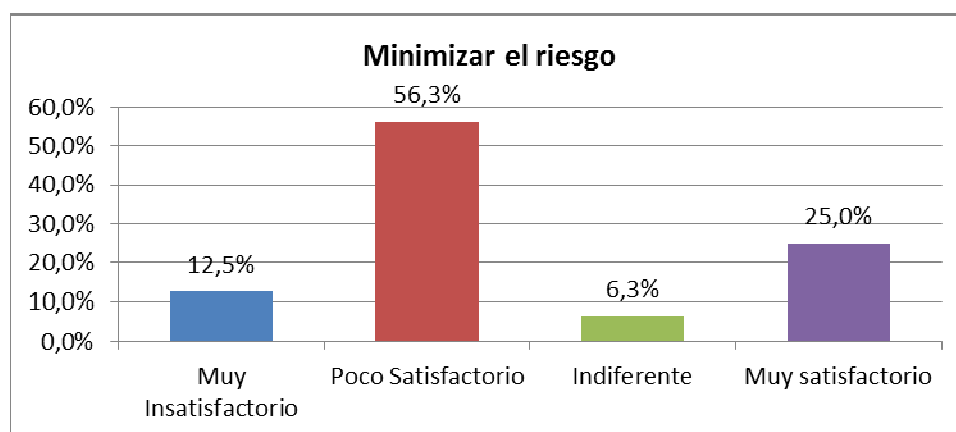
#### 4.2.2.9.- Procesos operativos actuales permiten minimizar riesgos de los créditos

Tabla N° 55

##### Minimizar riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfactorio	2	12,5%
Poco Satisfactorio	9	56,3%
Indiferente	1	6,3%
Muy satisfactorio	4	25,0%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 51



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de la encuesta según la tabla N°57 muestra que el 56,3% es poco satisfactorio, el 25,0% es muy satisfactorio, el 12,5% es muy insatisfactorio; y, el 6,3% es indiferente.

**Interpretación.-** Los empleados manifiestan que los procesos operativos actuales, no permiten minimizar el riesgo, porque faltan otros procesos por implementar conforme al crecimiento del volumen de la cartera de crédito y a los montos de crédito.

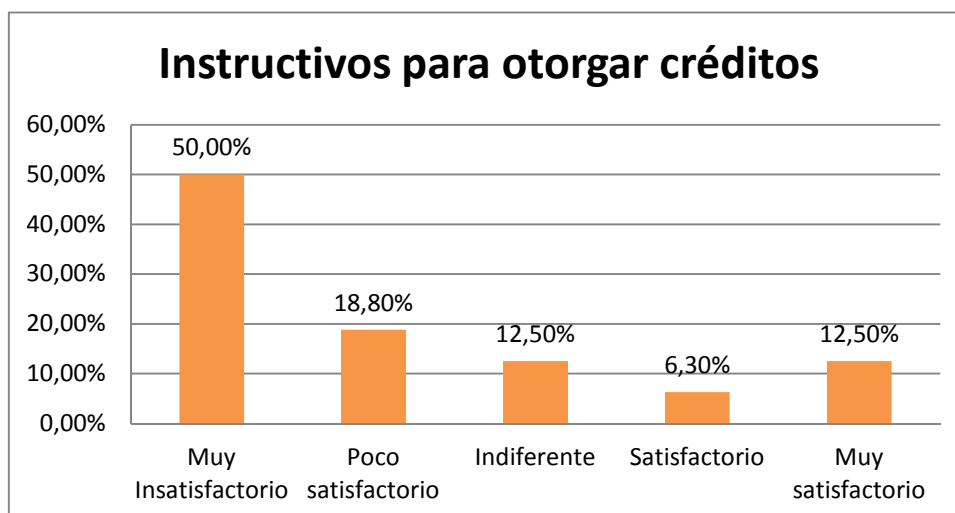
#### 4.2.2.9.1.- Instructivos para el otorgamiento de créditos.

Tabla N° 56

##### Existen instructivos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfactorio	8	50,0%
Poco satisfactorio	3	18,8%
Indiferente	2	12,5%
Satisfactorio	1	6,3%
Muy satisfactorio	2	12,5%
Total	16	87,5%

Gráfico N° 52



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas como se muestra en la tabla N°58 muestra que los procesos en documentos, el 50,0% es muy insatisfactorio, el 18,8% es poco satisfactorio, el 12,5% se indiferente, el 12,5% es muy satisfactorio; y, el 6,3% es satisfactorio.

**Interpretación.-** Los empleados manifiestan, que los instructivos para otorgar créditos son muy insatisfactorios, porque no le han permitido crecer a la cooperativa en su cartera de crédito, que es el principal activo productivo de la institución.

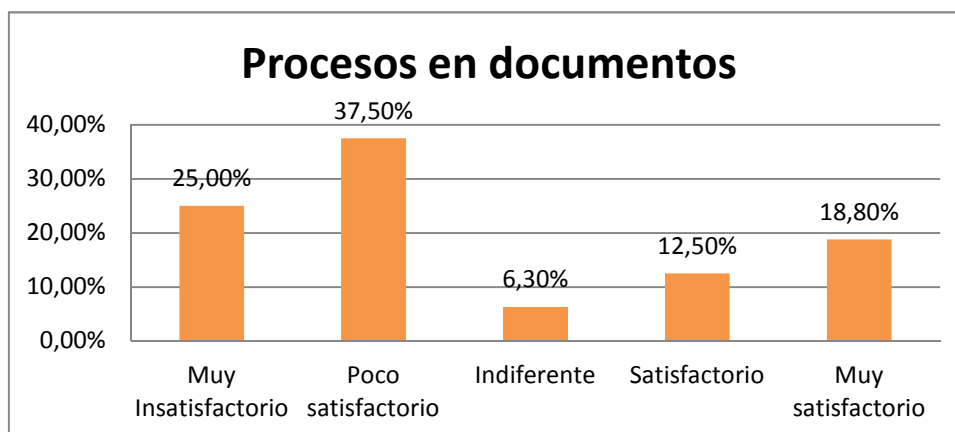
#### 4.2.9.2.- Procesos documentados (Manual de crédito)

Tabla N° 57

##### Procesos en documentos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfactorio	4	25,0%
Poco satisfactorio	6	37,5%
Indiferente	1	6,3%
Satisfactorio	2	12,5%
Muy satisfactorio	3	18,8%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 53



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el manual de crédito para los empleados, el 37,5% es poco satisfactorio, el 25,0% es muy insatisfactorio, el 18,8% es muy satisfactorio, el 12,5% es satisfactorio; y, el 6,3% es indiferente.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los empleados manifiestan que los procesos a los documentos, son poco satisfactorios, porque no le permiten a la cooperativa trabajar con mayor eficiencia, lo cual supone, que hay que seguir mejorándolos.

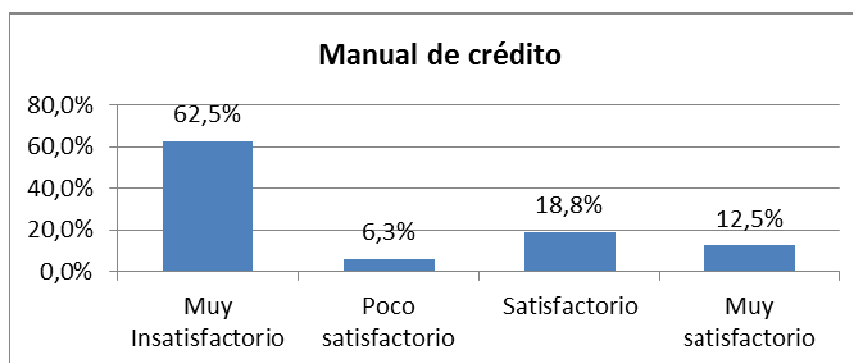
#### 4.2.2.9.3.- Manual de crédito de las operaciones de crédito

Tabla N°58

##### Dispone de manual

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfactorio	10	62,5%
Poco satisfactorio	1	6,3%
Satisfactorio	3	18,8%
Muy satisfactorio	2	12,5%
Total	16	100,0%

Gráfico N°54



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que el cumplimiento del Manual de Crédito, el 62,5% es muy insatisfactorio, el 18,8% es satisfactorio, el 12,5% es muy satisfactorio; y, el 6,3% es poco satisfactorio el manual de crédito.

**Interpretación.-** De los resultados finales obtenidos de la encuesta los empleados manifiestan que el Manual de Crédito, es muy insatisfactorio, porque no existe en la cooperativa y están preocupados porque, se implemente lo más pronto posible.

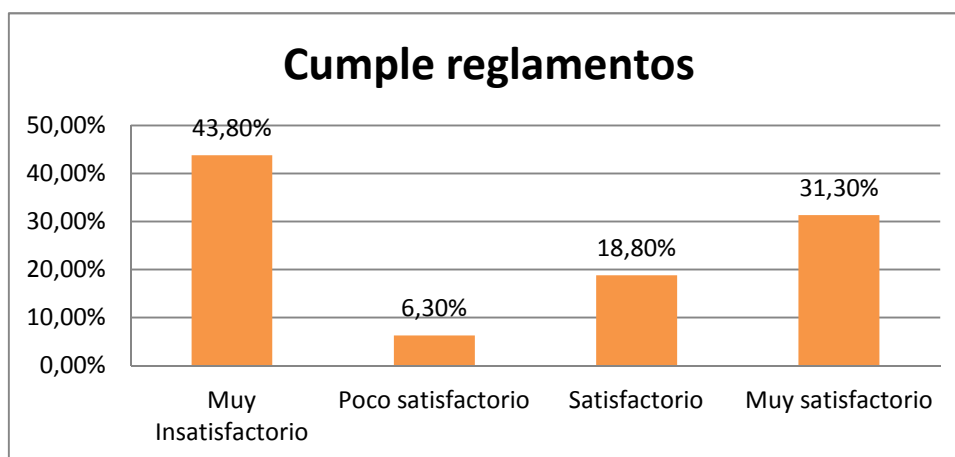
#### 4.2.2.9.4.- Cumplimiento de reglamentos internos y externos

Tabla N° 59

##### Cumple reglamento

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfactorio	7	43,8%
Poco satisfactorio	1	6,3%
Satisfactorio	3	18,8%
Muy satisfactorio	5	31,3%
Total	16	100,0%

Gráfico N° 55



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que, el 43,8% considera que muy insatisfactorio, el 31,3% muy satisfactorio, el 18,8% es satisfactorio; y, el 6,3% es nada importante el cumplimiento del reglamento interno y externo.

**Interpretación.-** En definitiva de los encuestas realizadas, los empleados manifiestan que están cumpliendo muy satisfactoriamente con todas las disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento, sin desconocer que están en proceso de capacitación para aplicar la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del Sector Financiero Popular y Solidario, porque necesitan actualización.

## ➤ VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS EMPLEADOS

Se utiliza el Chi-cuadrado como un estadígrafo de distribución libre, que permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar. Para la presente investigación, se calcula el Chi-cuadrado, se escoge cinco preguntas del tema de investigación considerando las dos variables.

**Tabla N°60**

<b>DATOS OBSERVADOS</b>	Muy insatisfactorio	Poco insatisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Minimizar el riesgo	2	9	1	0	4
Existen instructivos	8	3	2	1	2
Procesos en documentos	4	6	1	2	3
Manual de procesos	10	1	0	3	2
Cumple los reglamentos	7	1	0	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>16</b>

**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

- **Formulación de la hipótesis**

### **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

El Proceso de Otorgamiento de Crédito, no incide en el Incremento de los Excedentes.

### **Hipótesis alternativa ( $H_1$ )**

El Proceso de Otorgamiento de Crédito, si incide en el Incremento de los excedentes.

- **Elección de la prueba estadística**

Para la verificación de la hipótesis, se escogió la prueba Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

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

**Simbología:**

$X^2_c$  = Chi-cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

**O** = Datos observados

**E** = Datos esperados

➤ **Definición del nivel de significación y regla de decisión**

El nivel de significación escogido para la investigación fue el 5% (0,05)

- **Grados de Libertad**

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

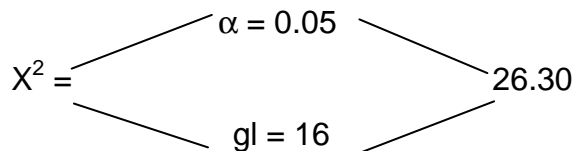
$$GL = (c-1) (f-1)$$

$$GL = (5-1) (5-1)$$

$$GL = 16$$

- **Grado de significación**

$$\alpha = 0.05$$



Al nivel de significación de 0.05 y diez y seis (16) grados de libertad (gl) el valor Chi-cuadrado a tabular es 26.30 ( $X^2_t = 26.30$ )



- **Regla de decisión:**

Se acepta la hipótesis nula si el valor del Chi-cuadrado a calcularse es igual o menor a  $X^2_t = 26.30$ , caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa

- **Cálculo de Chi-cuadrado  $X^2_c$**

Datos obtenidos de la investigación

**Tabla N° 61**  
**Frecuencias Esperadas**

<b>DATOS ESPERADOS</b>	Muy insatisfactorio	Poco insatisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy satisfactorio
Minimizar el riesgo	6,2	4,0	0,8	1,8	3,2
Existen instructivos	6,2	4,0	0,8	1,8	3,2
Procesos en documentos	6,2	4,0	0,8	1,8	3,2
Manual de procesos	6,2	4,0	0,8	1,8	3,2
Cumple los reglamentos	6,2	4,0	0,8	1,8	3,2
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>16</b>

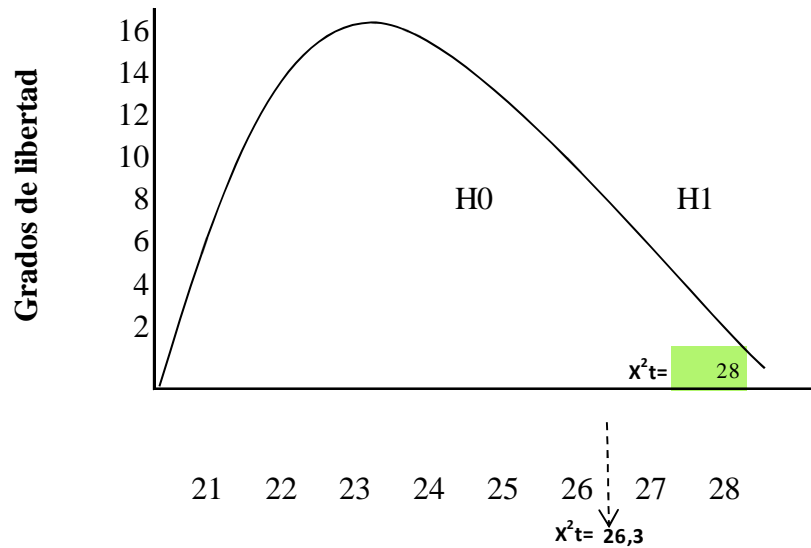
**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Tabla N°62**  
**Cálculo del Chi-cuadrado**

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
2	6,2	-4	17,6	2,8
8	6,2	2	3,2	0,5
4	6,2	-2	4,8	0,8
10	6,2	4	14,4	2,3
7	6,2	1	0,6	0,1
9	4,0	5	25,0	6,3
3	4,0	-1	1,0	0,3
6	4,0	2	4,0	1,0
1	4,0	-3	9,0	2,3
1	4,0	-3	9,0	2,3
1	0,8	0	0,0	0,1
2	0,8	1	1,4	1,8
1	0,8	0	0,0	0,1
0	0,8	-1	0,6	0,8
0	0,8	-1	0,6	0,8
0	1,8	-2	3,2	1,8
1	1,8	-1	0,6	0,4
2	1,8	0	0,0	0,0
3	1,8	1	1,4	0,8
3	1,8	1	1,4	0,8
4	3,2	1	0,6	0,2
2	3,2	-1	1,4	0,5
3	3,2	0	0,0	0,0
2	3,2	-1	1,4	0,5
5	3,2	2	3,2	1,0
			X <sup>2</sup> c =	<b>28,0</b>

**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Gráfico N° 56**  
**Verificación de la Hipótesis**



**NIVELES**

**Conclusión.-** El valor de  $X^2_c = 28 > X^2_t = 26,30$  de acuerdo a lo establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, que El Proceso de Otorgamiento de Crédito, si incide en el Incremento de los Excedentes.

**4.2.3. ENCUESTAS REALIZADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA.**

Se trabajó con 106 socios de la cooperativa, para la realización de la presente investigación. Los resultados de las preguntas, se analizan a continuación:

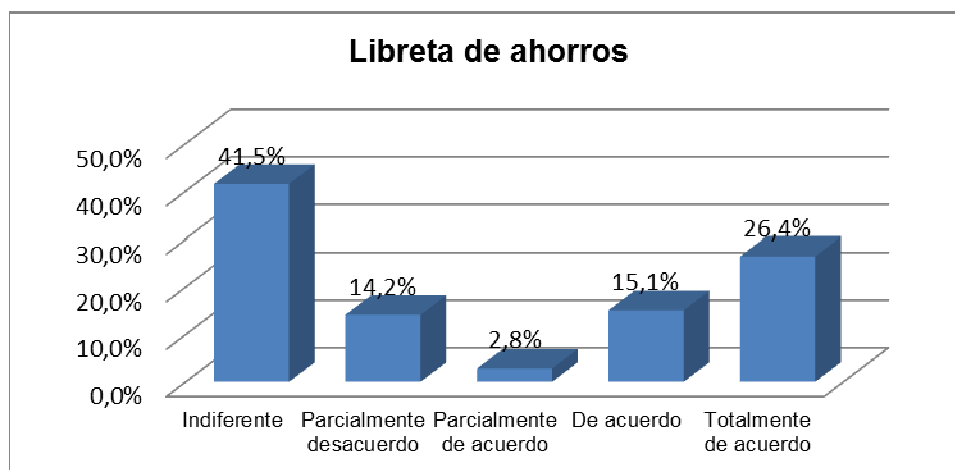
#### 4.2.3.1. Requisitos para acceder a un crédito. Libreta de ahorros

Tabla N°63

##### Libreta de ahorros

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	44	41,5%
Parcialmente desacuerdo	15	14,2%
Parcialmente de acuerdo	3	2,8%
De acuerdo	16	15,1%
Totalmente de acuerdo	28	26,4%
Total	106	100,0%

Gráfico N°57



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de la encuesta, como muestra la Tabla N°65, indica que el 41,5% de los socios responden que es indiferente la utilización de la libreta de ahorros, el 26,4% está totalmente de acuerdo, el 15,1% está de acuerdo, el 14,2% está parcialmente en desacuerdo; y, el 2,8% está parcialmente de acuerdo.

**Interpretación.-** Los socios, manifiestan que la copia de la libreta de ahorros, es indiferente, ya que, todos sus antecedentes están en la base de datos del sistema de la cooperativa.

#### 4.2.3.1.1.- Requisitos para acceder a un crédito. Copia cédula deudor y garantes

Tabla N°64  
**Copia de cédula**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	106	100,0%

Gráfico N°58



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el 100% de los socios, están totalmente de acuerdo en entregar las copias de la cédula de identidad del deudor.

**Interpretación.-** De acuerdo con esta pregunta, los socios encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo con las copias de las cédulas y certificados de votación del deudor, garantes y conyugues, porque, son documentos habilitantes e irrenunciables para la identificación de una persona.

#### 4.2.3.1.2.- Requisitos para acceder a un crédito. Recibo de servicios básicos

Tabla N°65

##### Recibo de servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	106	100,0

Gráfico N°59



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de la encuesta que se muestra en la Tabla N°67, es que el 100% de los socios están totalmente de acuerdo en entregar los recibos de servicios básicos.

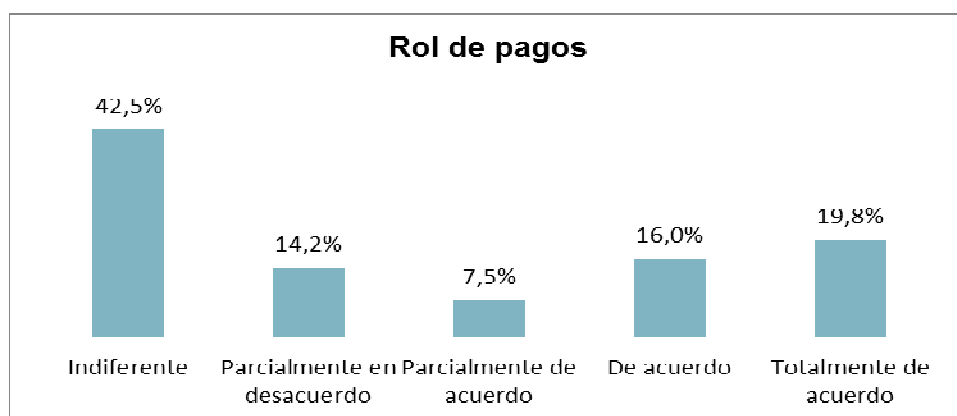
**Interpretación.-** De las encuestas realizadas, los socios manifiestan que están totalmente de acuerdo en presentar las copias de los servicios básicos, porque le permiten identificar puntualmente la dirección domiciliaria del socio y evitar direcciones falsas para no perder tiempo cuando se pretenda recuperar el crédito...

#### 4.2.3.1.3.- Requisitos para acceder a un crédito. Rol de pagos

Tabla N°66  
Rol de pagos

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	45	42,5%
Parcialmente en desacuerdo	15	14,2%
Parcialmente de acuerdo	8	7,5%
De acuerdo	17	16,0%
Totalmente de acuerdo	21	19,8%
Total	106	100,0%

Gráfico N°60



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas de acuerdo a la Tabla N°68 indican que el 42,5% de los socios, es indiferente la solicitud del rol de pagos, el 19,8% está totalmente de acuerdo, el 16,0% está de acuerdo, el 14,2% está parcialmente en desacuerdo; y, el 7,5% está parcialmente de acuerdo.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los socios manifiestan que la presentación del rol de pagos es indiferente; es decir, se resisten a presentar este requisito, porque la mayoría de socios no cuentan con relación de dependencia laboral, pues en su mayoría son comerciantes y de los sectores comunitarios.

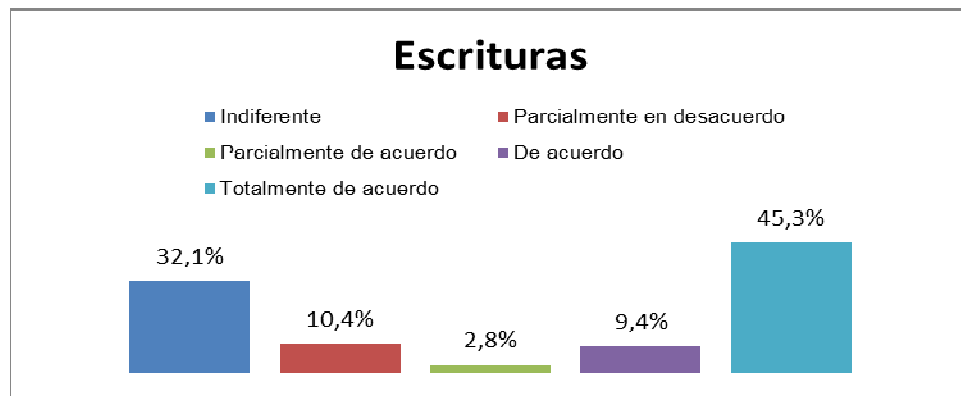
#### 4.2.3.1.4.- Requisitos para acceder a un crédito. Escrituras.

Tabla N°67

##### Escrituras

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	34	32,1%
Parcialmente en desacuerdo	11	10,4%
Parcialmente de acuerdo	3	2,8%
De acuerdo	10	9,4%
Totalmente de acuerdo	48	45,3%
Total	106	100,0%

Gráfico N°61



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas, indican que el 45,3% de los socios están totalmente de acuerdo con este requisito, el 32,1% contesta como indiferente, el 10,4% está parcialmente en desacuerdo, el 9,4% está de acuerdo; y, el 2,8% está parcialmente de acuerdo.

**Interpretación.-** De los resultados obtenidos en las encuestas, los socios manifiestan que, están totalmente de acuerdo en presentar este requisito en el trámite de crédito, porque consideran que es normal este requisito porque están conscientes de la obligación y que tiene que respaldarse bien la cooperativa.



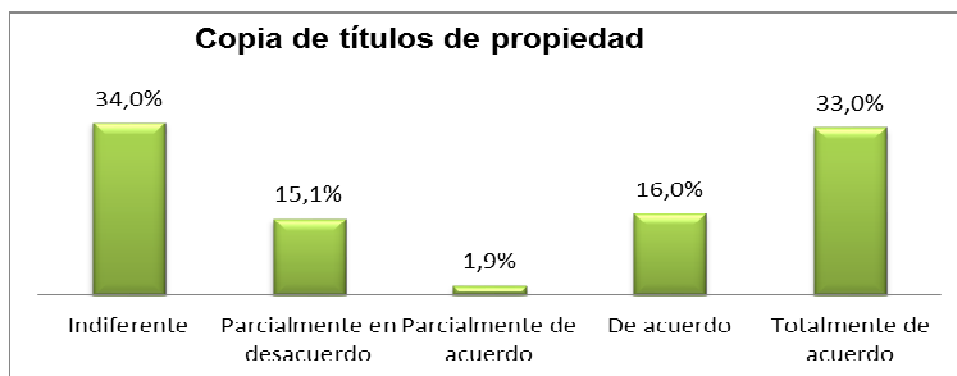
#### 4.2.3.1.5.- Requisitos para acceder a un crédito. Títulos de propiedad

Tabla N°68

##### Copia de títulos de propiedad

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	36	34,0%
Parcialmente en desacuerdo	16	15,1%
Parcialmente de acuerdo	2	1,9%
De acuerdo	17	16,0%
Totalmente de acuerdo	35	33,0%
Total	106	100,0%

Gráfico N°62



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas, de solicitud de títulos de propiedad de electrodomésticos, como se demuestra en la Tabla N°70; el 34,0% le es indiferente, el 33,0% totalmente de acuerdo, el 16,0% está de acuerdo, el 15,1% está parcialmente en desacuerdo; y, el 1,9% parcialmente de acuerdo.

**Interpretación.-** La mayoría de los socios manifiestan que la presentación de la copia de los títulos de propiedad es indiferente; es decir, que se resisten a presentar este requisito, porque actualmente no disponen de estos documentos actualmente y, ya no dan títulos de propiedad si no factura en los almacenes comerciales.

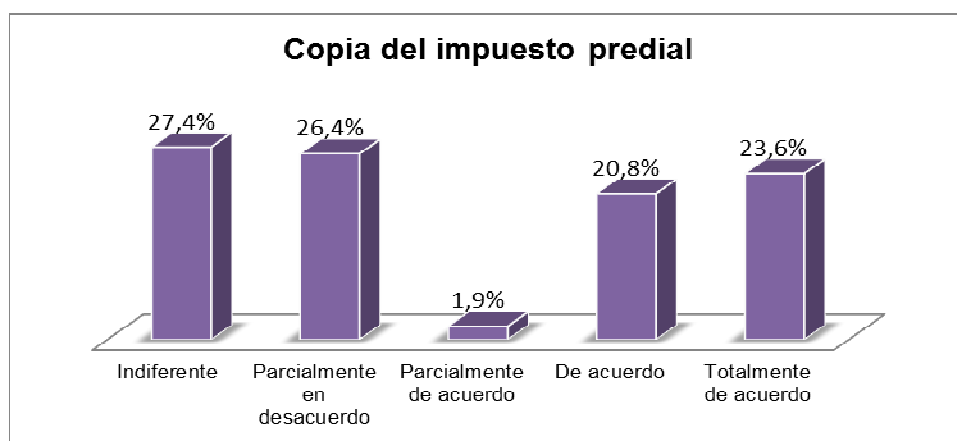
#### 4.2.3.1.6.- Requisitos para acceder a un crédito. Copia del impuesto predial

Tabla N°69

##### Copia impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	29	27,4%
Parcialmente en desacuerdo	28	26,4%
Parcialmente de acuerdo	2	1,9%
De acuerdo	22	20,8%
Totalmente de acuerdo	25	23,6%
Total	106	100,0%

Gráfico N°63



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas, indican que la entrega de la copia del impuesto predial, el 27,4% le es indiferente, al 26,4% está parcialmente en desacuerdo, el 23,6% está totalmente de acuerdo, el 20,8% de acuerdo; y, el 1,9% parcialmente de acuerdo.

**Interpretación.-** La presentación de la copia del impuesto predial para, los socios es indiferente, ya que, no le consideran necesario presentar, porque ya presentaron las escrituras y consideran que es mucho papeleo.

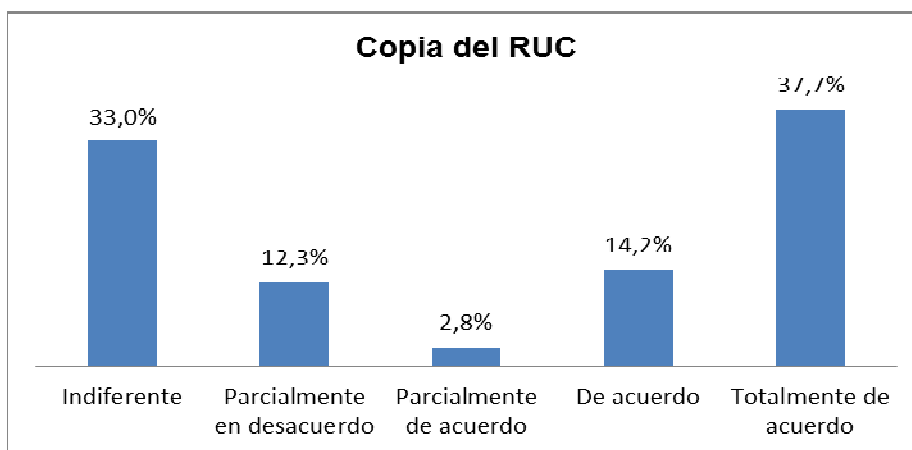
#### 4.2.3.1.7.- Requisitos para acceder a un crédito. Copia del RUC

Tabla N°70

##### Copia del RUC

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	35	33,0%
Parcialmente en desacuerdo	13	12,3%
Parcialmente de acuerdo	3	2,8%
De acuerdo	15	14,2%
Totalmente de acuerdo	40	37,7%
Total	106	100,0%

Gráfico N°64



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de la encuesta como se aprecia en la Tabla N°72 demuestran que, el 37,7% está totalmente de acuerdo en la entrega de la copia del RUC, el 33% es indiferente, el 14,2% está de acuerdo, el 12,3% está parcialmente en desacuerdo; y el 2,8% parcialmente de acuerdo.

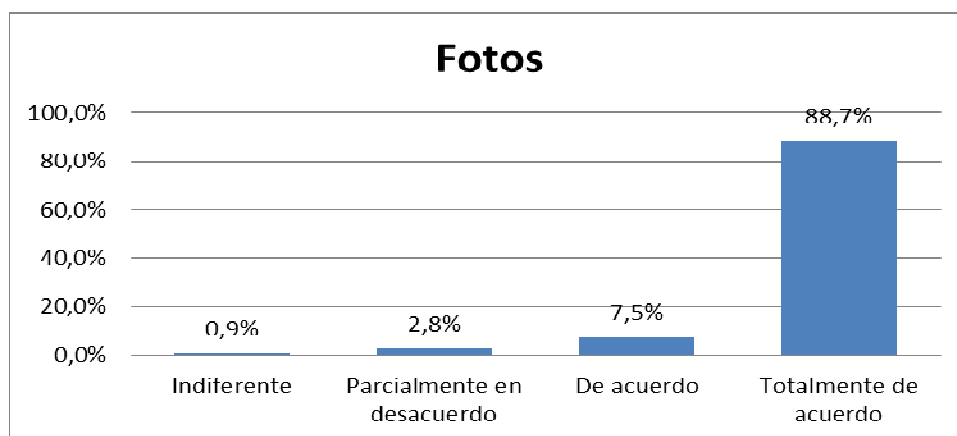
**Interpretación.-** Los socios, mencionan que si están en condiciones de presentar la copia del RUC, porque es un documento muy habilitante que les permite en algunos casos ganar puntos para un crédito, siempre que se encuentren al día en las declaraciones de los tributos.

#### 4.2.3.1.8.- Requisitos para acceder a un crédito. Dos fotos

Tabla N°71

Dos fotos		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	0,9%
Parcialmente en desacuerdo	3	2,8%
De acuerdo	8	7,5%
Totalmente de acuerdo	94	88,7%
Total	106	100,0%

Gráfico N°65



Elaborado por: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestran que, el 88,7% está totalmente de acuerdo de entregar dos fotos, el 7,5% está de acuerdo, el 2,8% está parcialmente en desacuerdo; y, el 0,9% es indiferente.

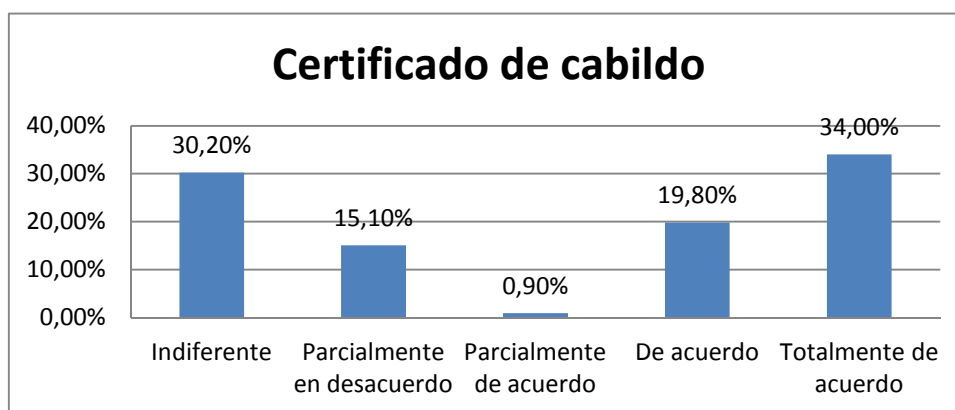
**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta los socios, manifiestan que, están totalmente de acuerdo con la presentación de las fotos a colores del socio prestamista, porque es un documento que le permite identificar muy rápidamente al socio en caso de vencimiento de los créditos.

#### 4.2.3.1.9.- Requisitos para acceder a un crédito. Certificado del Cabildo

Tabla N°72  
Certificado de cabildo

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	32	30,2%
Parcialmente en desacuerdo	16	15,1%
Parcialmente de acuerdo	1	0,9%
De acuerdo	21	19,8%
Totalmente de acuerdo	36	34,0%
Total	106	100,0%

Gráfico N°66



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas de acuerdo a la Tabla N°74 indican que, el 34,0% está totalmente de acuerdo en entregar el certificado del cabildo, el 30,2% le es indiferente, el 19,8% está de acuerdo, el 15,1% está parcialmente en desacuerdo; y, el 0,9% está parcialmente de acuerdo.

**Interpretación.-** De los resultados obtenidos en la presente investigación los socios manifiestan que, están totalmente de acuerdo con la presentación del certificado del cabildo, porque la mayoría de los encuestados son de comunidades.

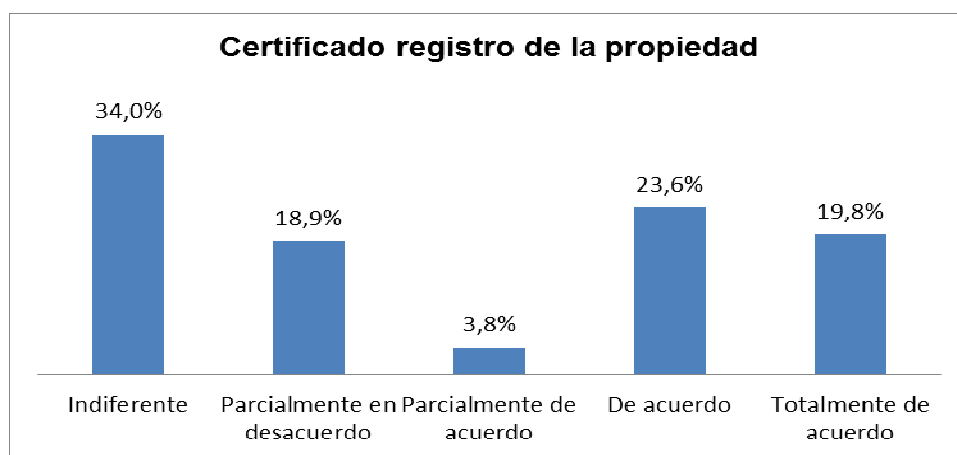
**4.2.3.1.10.- Requisitos para acceder a un crédito. Certificado del registro de la propiedad.**

Tabla N°73

**Certificado registro propiedad**

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	36	34,0%
Parcialmente en desacuerdo	20	18,9%
Parcialmente de acuerdo	4	3,8%
De acuerdo	25	23,6%
Totalmente de acuerdo	21	19,8%
Total	106	100,0%

Gráfico N°67



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas indican que, el 34,0% le es indiferente, el 23,6% está de acuerdo, el 19,8% está totalmente de acuerdo, el 18,9% está parcialmente en desacuerdo; y, el 3,8% está parcialmente de acuerdo.

**Interpretación.-** La presentación del certificado de propiedad, para la mayoría de los socios es indiferente, porque se resisten aduciendo que ya presentaron escrituras y copia del predio urbano.

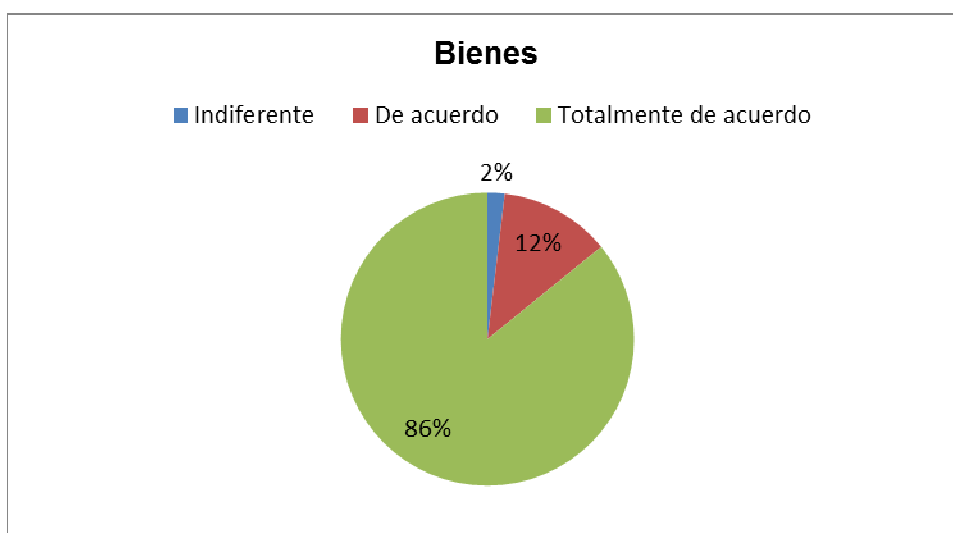
#### 4.2.3.2.- Verificaciones en sitio. Bienes

Tabla N°74

##### Bienes

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	1,9%
De acuerdo	13	12,3%
Totalmente de acuerdo	91	85,8%
Total	106	100,0%

Gráfico N°68



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas de acuerdo a la Tabla N° 76, indican que, el 85,8% está totalmente de acuerdo en las verificaciones en sitio a los bienes, el 12,3% está de acuerdo y el 1,9% es indiferente.

**Interpretación.-** La mayoría de los socios manifiestan que están totalmente de acuerdo que se realicen las verificaciones en sitio a los bienes de los socios, porque consideran que es justo y normal, ya que la cooperativa tiene que respaldarse bien para no tener problemas a futuro.

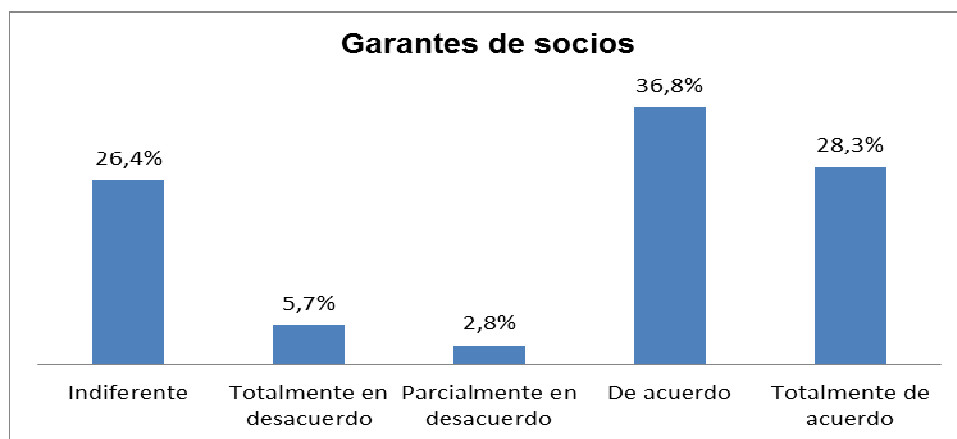
#### 4.2.3.2.1.- Verificaciones en sitio. Garantes de socios

Tabla N°75

##### Garantes del socio

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	28	26,4%
Totalmente en desacuerdo	6	5,7%
Parcialmente en desacuerdo	3	2,8%
De acuerdo	39	36,8%
Totalmente de acuerdo	30	28,3%
Total	106	100,0%

Gráfico N°69



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas de acuerdo a la Tabla N°77 muestran que, el 36,8% está de acuerdo con la verificación de los garantes, el 28,3% está totalmente de acuerdo, el 26,4% le es indiferente; el 5,7% está totalmente en desacuerdo; y, el 2,8% está parcialmente en desacuerdo.

**Interpretación.-** De las encuestas realizadas, los socios manifiestan que están de acuerdo con las verificaciones en sitio a los garantes, porque también es necesario que la cooperativa conozca el domicilio del garante, ya que es el codeudor de la deuda.



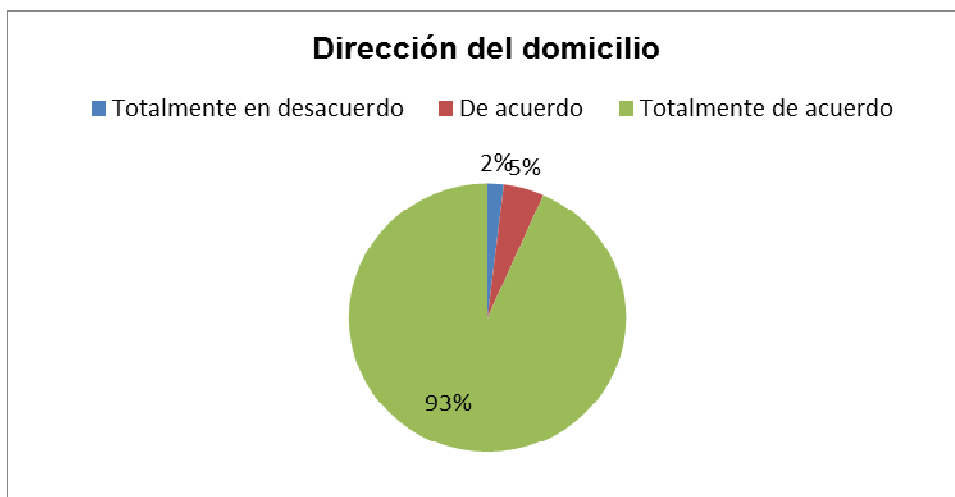
#### 4.2.3.2.2- Verificación en sitio. Dirección del domicilio

Tabla N°76

##### Dirección de domicilio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1,9%
De acuerdo	5	4,7%
Totalmente de acuerdo	99	93,4%
Total	106	100,0%

Gráfico N°70



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas muestra que, el 93,4% está totalmente de acuerdo en la verificación del domicilio, el 4,7% está de acuerdo; y, el 1,9% está totalmente en desacuerdo.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los socios manifiestan que están totalmente de acuerdo con la verificación en sitio al domicilio del socio, porque es importante para la base de datos del historial crediticio de la cooperativa.

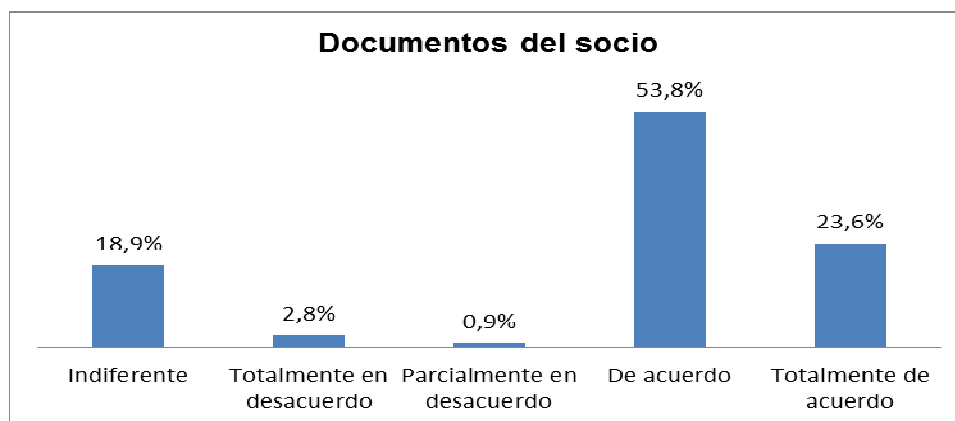
#### 4.2.3.2.3.- Evaluación previa. Documentos del socio y garante

Tabla N°77

##### Documentos

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	20	18,9%
Totalmente en desacuerdo	3	2,8%
Parcialmente en desacuerdo	1	0,9%
De acuerdo	57	53,8%
Totalmente de acuerdo	25	23,6%
Total	106	100,0%

Gráfico N°71



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas como se muestra en la Tabla N°79, que el 53,8% está de acuerdo con la verificación de los documentos del socio y garante, el 23,6% está totalmente de acuerdo, el 18,9% le es indiferente, el 2,8% está totalmente en desacuerdo; y, el 0,9 % está parcialmente en desacuerdo.

**Interpretación.-**De los resultados de las encuestas, los socios manifiestan que están de acuerdo con la evaluación previa a los documentos del socio y garante, porque de esto depende obtener una buena calificación del crédito, antes de su otorgamiento.

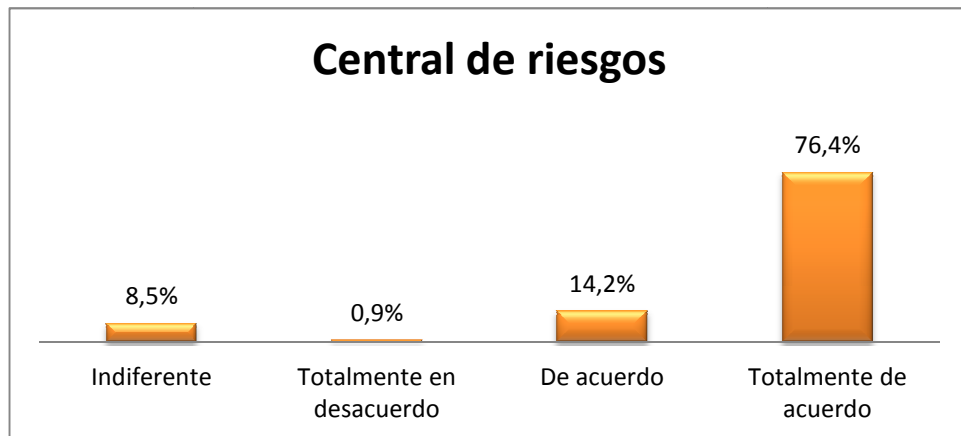
#### 4.2.3.2.4.- Evaluación previa. Central de riesgos

Tabla N°78

##### Central de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	9	8,5%
Totalmente en desacuerdo	1	0,9%
De acuerdo	15	14,2%
Totalmente de acuerdo	81	76,4%
Total	106	100,0%

Gráfico N°72



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas demuestra que el 76,4% está totalmente de acuerdo, el 14,2% está de acuerdo, el 8,5% es indiferente; y, 0,9% está totalmente en desacuerdo.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta los socios manifiestan que están totalmente de acuerdo con la evaluación previa en base a la central de riesgos, porque esto le permite a la cooperativa medir el riesgo en base al tipo de riesgo y a la carga financiera del socio.

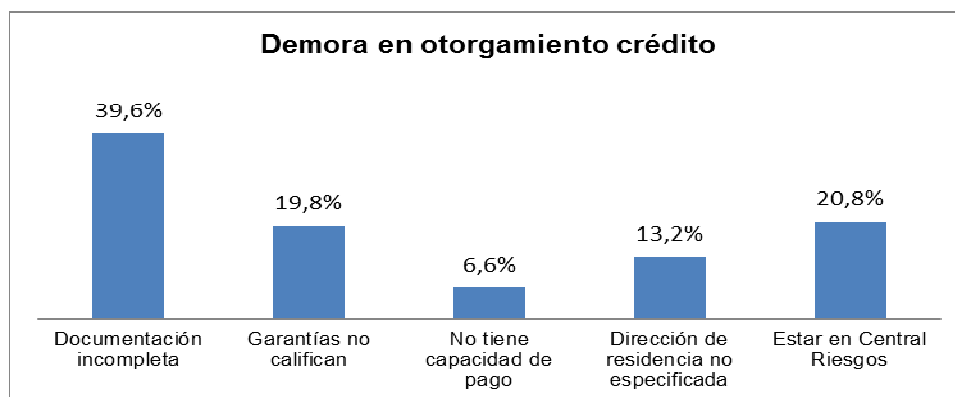
#### 4.2.3.3.- Razones de demora para otorgamiento de crédito

Tabla N°79

##### Demora

	Frecuencia	Porcentaje
Documentación incompleta	42	39,6%
Garantías no califican	21	19,8%
No tiene capacidad de pago	7	6,6%
Dirección no especificada	14	13,2%
Estar en Central Riesgos	22	20,8%
Total	106	100,0%

Gráfico N°73



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas como se muestra en la Tabla N°81, el 39,6% es por documentación incompleta, el 20,8% por estar en la central de riesgos, el 19,8% porque las garantías no califican, el 13,2% por la dirección de residencia no está bien especificado; y, el 6,6% no tiene capacidad de pago.

**Interpretación.-** En definitiva de las encuestas realizadas obtenemos que la mayoría de los socios manifiestan que las razones para la demora en el otorgamiento de un crédito, es por la documentación incompleta, porque al iniciar la operación de crédito no existe la información suficiente para que el socio no pase tiempo y cumpla con todos los requisitos solicitados por la cooperativa.

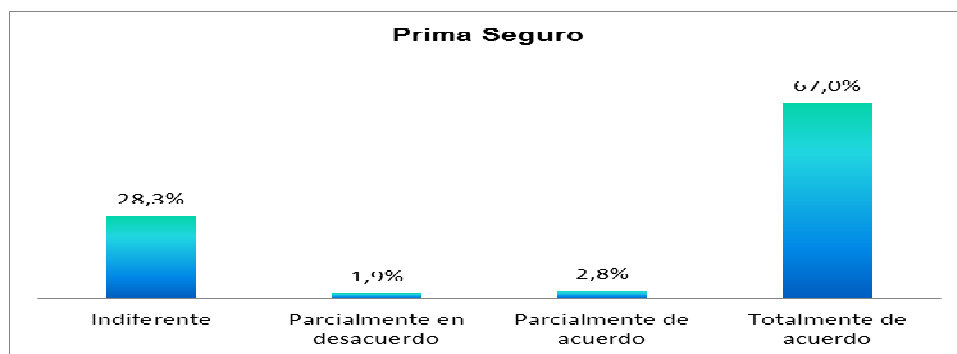
#### 4.2.3.4.- Cobro de la prima de seguro

Tabla N°80

#### Seguro de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	30	28,3%
Parcialmente en desacuerdo	2	1,9%
Parcialmente de acuerdo	3	2,8%
Totalmente de acuerdo	71	67,0%
Total	106	100,0%

Gráfico N°74



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas como se muestra en la Tabla N°82, el 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el cobro de la prima de seguro, el 28,3% es indiferente, el 2,8% parcialmente de acuerdo y el 1,9% parcialmente en desacuerdo.

**Interpretación.-** En su gran mayoría, los socios manifiestan que están totalmente de acuerdo con el cobro de una prima de seguro al otorgar un crédito, porque tanto a los socios como a la cooperativa les interesa asegurar el no pago, en caso de fallecimiento del socio y, en el caso institucional le interesa para proteger el riesgo financiero.

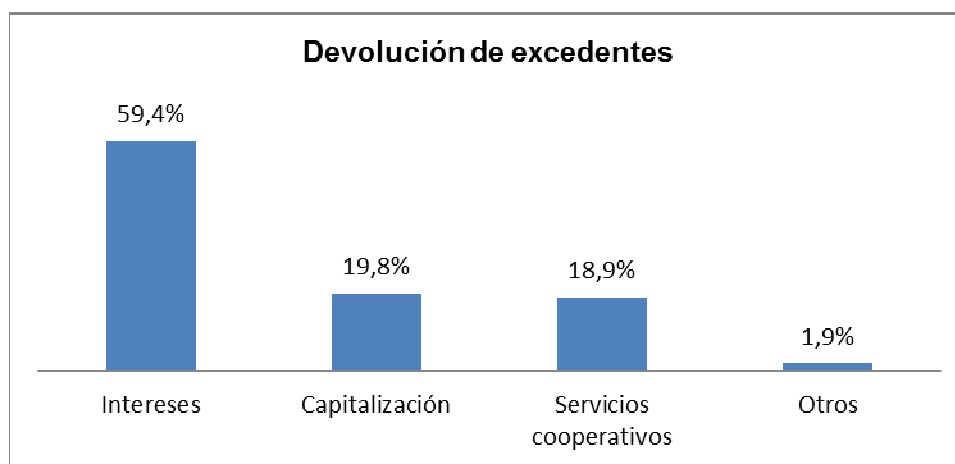
#### 4.2.3.5.- Devolución de los excedentes

Tabla N°81

##### Devolución de excedentes

	Frecuencia	Porcentaje
Intereses	63	59,4%
Capitalización	21	19,8%
Servicios cooperativos	20	18,9%
Otros	2	1,9%
Total	106	100,0%

Gráfico N°75



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas demuestra que, el 59,4% desean la devolución de excedentes en intereses, el 19,8% en capitalización, el 18,9% en servicios cooperativos; y, el 1,9% otros.

**Interpretación.-** Los socios manifiestan que la devolución de excedentes se lo haga en intereses a su libreta de ahorros, porque necesitan que sus ahorros se incrementen para su beneficio personal y directo, conforme al artículo 54 literal c) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).

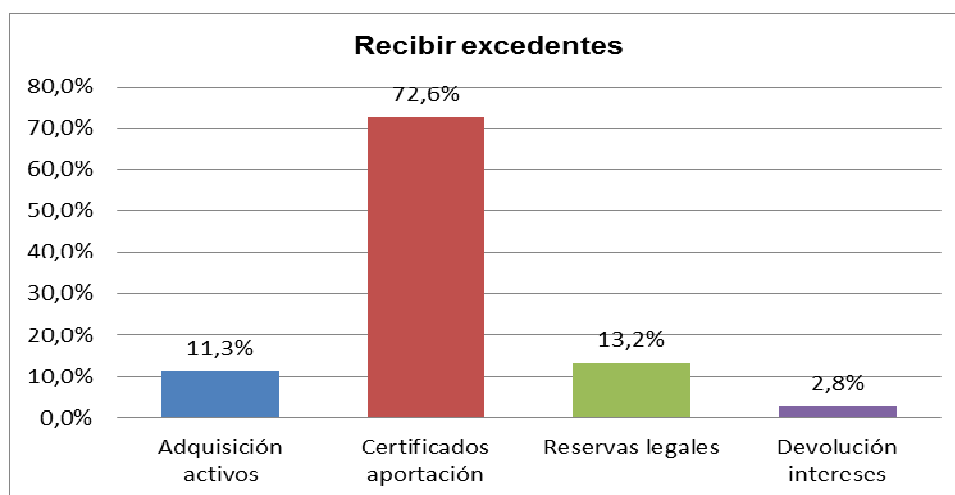
#### 4.2.3.6.- Recibir los excedentes al finalizar el año económico

Tabla N°82

##### Recibir excedentes

	Frecuencia	Porcentaje
Adquisición activos	12	11,3%
Certificados aportación	77	72,6%
Reservas legales	14	13,2%
Devolución intereses	3	2,8%
Total	106	100,0%

Gráfico N°76



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el 72,6% de los socios prefieren recibir los excedentes en certificados de aportación, el 13,2% en reservas legales, el 11,3% en adquisición de activos; y, el 2,8% en devolución de intereses.

**Interpretación.-** De los resultados obtenidos en la encuesta los socios manifiestan que la distribución de excedentes se acredite en certificados de aportación en la cuenta personal, porque la cooperativa necesita capitalizar más, para tener una mejor solvencia económica-financiera y, ofrecer mejor seguridad al socio, de acuerdo a lo que indica el artículo 54 literal a) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

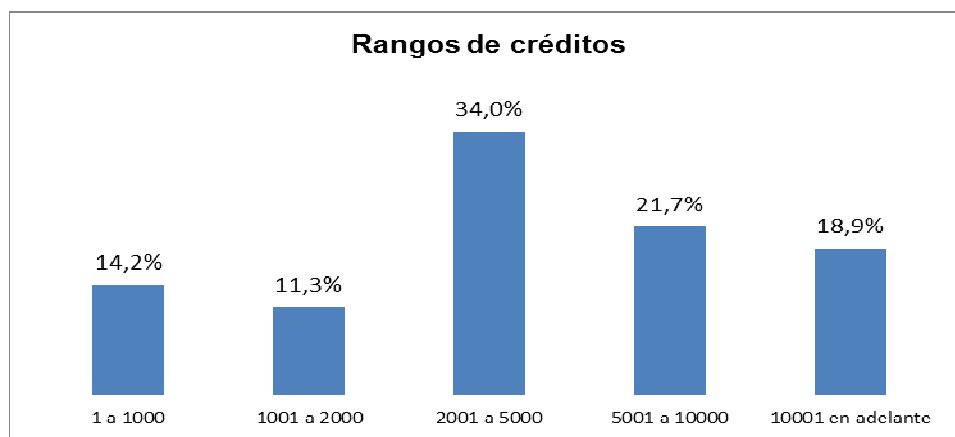
#### 4.2.3.7.- Montos de crédito

Tabla N°83

##### Rangos de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 1000	15	14,2%
1001 a 2000	12	11,3%
2001 a 5000	36	34,0%
5001 a 10000	23	21,7%
10001 en adelante	20	18,9%
Total	106	100,0%

Gráfico N°77



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas como se muestra en la Tabla N°85, que los socios tienen preferencia por acceder a montos de 2.001 a 5.000 un 34,0%; de 5.001 a 10.000 el 21,7%; de 10.001 en adelante el 18,9%; desde 1 a 1.000 el 14,2%; y, de 1.001 a 2.000 el 11,3%.

**Interpretación.-** Los socios manifiestan que quieren acceder a montos comprendidos en los rangos de 2.001 a 5.000 dólares americanos, porque con montos menores a los señalados, no hacen nada, ya que los precios cada día van incrementándose por la inflación y por las medidas económicas del país.



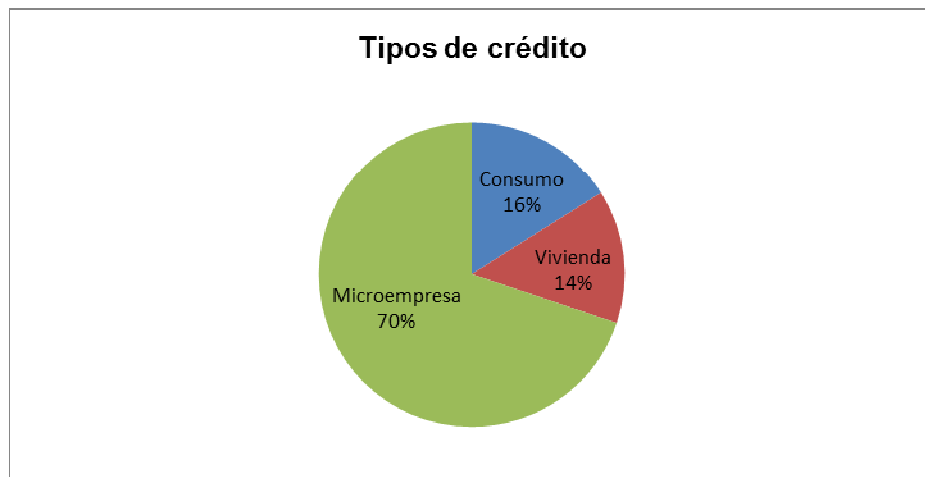
#### 4.2.3.7.1.- Tipos de crédito

Tabla N°84

##### Tipos de crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Consumo	17	16,0%
Vivienda	15	14,2%
Microempresa	74	69,8%
Total	106	100,0%

Gráfico N°78



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas indican que el 69,8% de los socios prefieren acceder a los créditos de microempresa, el 16,0% a los créditos de consumo; y, el 14,2% a los créditos de vivienda.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, los socios manifiestan que les interesan los créditos de microempresa, porque el rendimiento y la rotación del capital es mejor y porque los socios en su mayoría se dedican a actividades productivas.

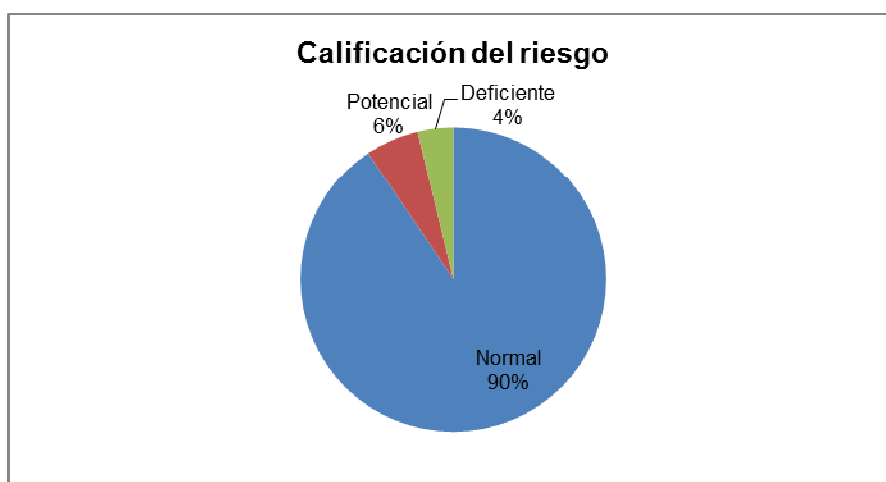
#### 4.2.3.7.2.- Calificación del riesgo crediticio

Tabla N° 85

##### Calificación del riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Normal	96	90,6%
Potencial	6	5,7%
Deficiente	4	3,8%
Total	106	100,0%

Gráfico N° 79



Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el 90,6% de los socios tienen una calificación de riesgo normal, el 5,7% en potencial; y, el 3,4% es deficiente.

**Interpretación.-** La mayoría de socios, no constan en la central de riesgos, debido a que son puntuales con sus obligaciones; ya que, si entran en la central de riesgos les sería más difícil acceder a algún tipo de crédito o se le rechace o reduzca el monto que solicitado.

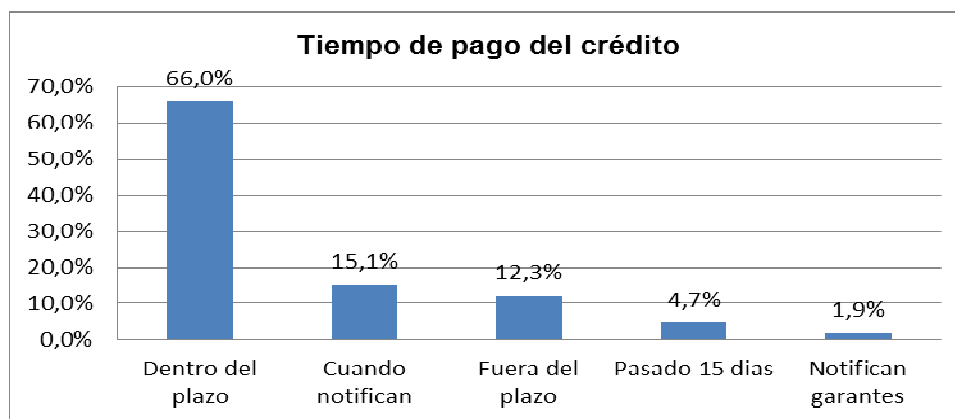
#### 4.2.8.- Tiempo de pago del crédito

Tabla N°86

##### Tiempo de pago del crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Dentro del plazo	70	66,0%
Cuando notifican	16	15,1%
Fuera del plazo	13	12,3%
Pasado 15 días	5	4,7%
Notifican garantes	2	1,9%
Total	106	100,0%

Gráfico N°80



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** El resultado de las encuestas como se muestra en la Tabla N°88, el 66,0% de los socios pagan sus créditos dentro del plazo, el 15,1% cuando se lo notifican, el 12,3% fuera del plazo, el 4,7% pasado los 15 días; y, el 1,9% cuando lo notifican a los garantes.

**Interpretación.-** De acuerdo a esta pregunta, la mayoría de socios manifiestan que sus créditos pagan dentro del plazo previsto, porque conocen los costos y las recargas que la cooperativa cobra por los vencimientos.

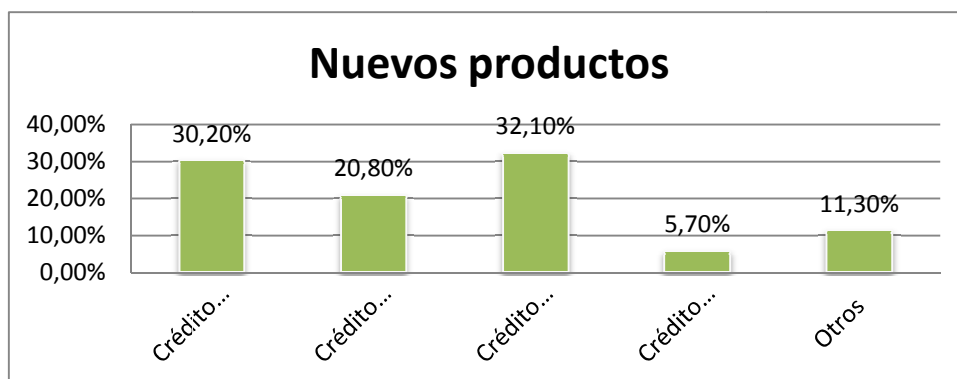
#### 4.2.3.9.- Nuevos productos financieros

Tabla N° 87

##### Nuevos productos

	Frecuencia	Porcentaje
Crédito automático	32	30,2%
Crédito género grupal	22	20,8%
Crédito negocio vehicular	34	32,1%
Crédito mantenimiento Vehículo	6	5,7%
Otros	12	11,3%
Total	106	100,0%

Gráfico N° 81



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el 32,1% de los socios desean el crédito para negocio de vehículos, el 30,2% crédito automático, el 20,8% crédito género grupal, el 11,3% otros; y, el 5,7% crédito mantenimiento vehículo.

**Interpretación.-** De las encuestas realizadas los socios manifiestan que necesitan, el crédito de vehículo, el crédito automático y el crédito de género grupal porque estos tipos de crédito le daría una mejor rotación del capital de trabajo de la institución y le permite trabajar al socio con actividades productivas la misma que le permitirá obtener mejores ingresos para cumplir con la obligación en la cooperativa y por ende mejorar los resultados de la institución.

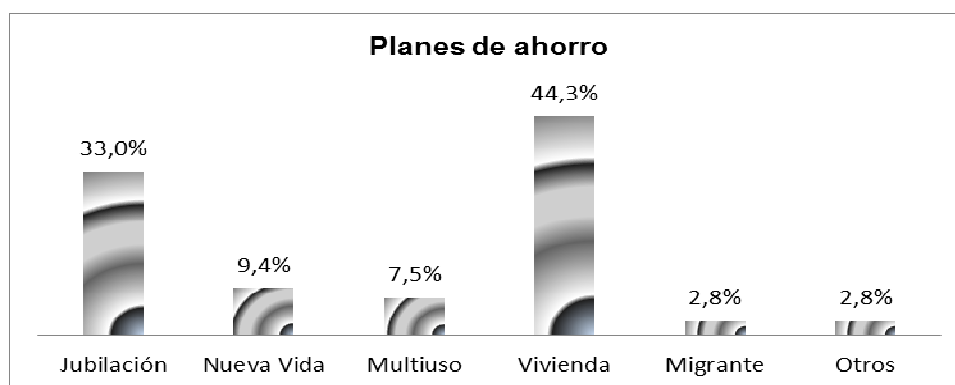
#### 4.2.3.9.1.- Planes de ahorro

Tabla N°88

##### Planes de Ahorro

	Frecuencia	Porcentaje
Jubilación	35	33,0%
Nueva Vida	10	9,4%
Multiuso	8	7,5%
Vivienda	47	44,3%
Migrante	3	2,8%
Otros	3	2,8%
Total	106	100,0%

Gráfico N°82



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas como se muestra en la Tabla N°90, el 44,3% de socios desean un plan de vivienda , el 33,0% un plan de jubilación, el 9,4% un plan nueva vida, el 7,5% un plan multiuso, el 2,8% un plan para migrante; y, el 2,8% otros.

**Interpretación.-** De los socios encuestados a todos les interesa un plan de ahorro para vivienda, porque les permitiría adquirir una casa, departamento en un futuro y poder satisfacer una de las principales necesidades que tiene el ser humano; ya que, le brinda protección y seguridad a toda la familia.

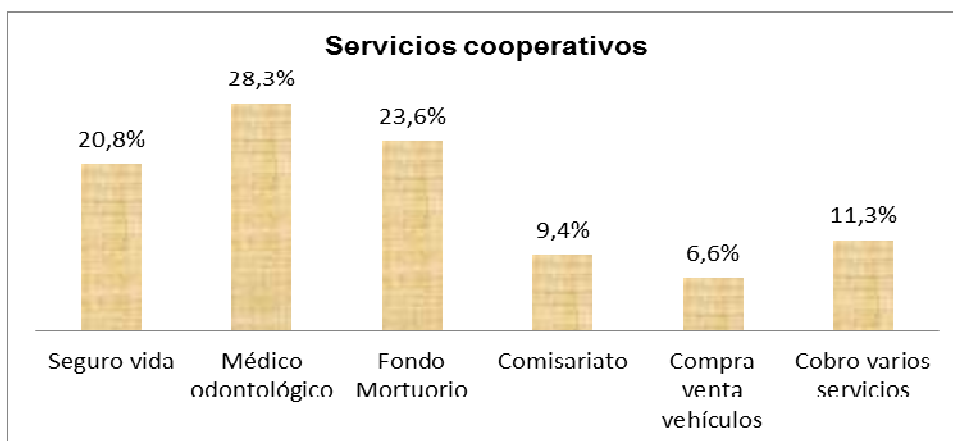
#### 4.2.3.9.2.- Servicios cooperativos

Tabla N°89

##### Servicios cooperativos

	Frecuencia	Porcentaje
Seguro vida	22	20,8%
Médico odontológico	30	28,3%
Fondo Mortuario	25	23,6%
Comisariato	10	9,4%
Compra venta vehículos	7	6,6%
Cobro varios servicios	12	11,3%
Total	106	100,0%

Gráfico N°83



**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Análisis.-** Los resultados de las encuestas muestran que el 28,3% de socios, desean tener un servicio Médico – Odontológicos, el 23,6% un fondo mortuario, el 20,8% un seguro de vida, el 11,3% cobro por varios servicios, el 9,4% comisariato; y, el 6,6% compra-venta vehículos.

**Interpretación.-** De los resultados obtenidos en las encuestas realizadas los socios prefieren obtener un servicio médico – odontológico, de esta forma se pueden hacerse tratar con toda su familia ante cualquier eventualidad o emergencia que se presente.

## ❖ VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS SOCIOS

Se utiliza el Chi-cuadrado como un estadígrafo de distribución libre, que permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar. Para la presente investigación se calcula el Chi-cuadrado, se escoge cinco preguntas del tema de investigación considerando las dos variables.

**Tabla N°90**

DATOS OBSERVADOS	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Bienes	2	0	0	13	91	106
Garantes de socios	28	6	3	39	30	106
Dirección del domicilio	0	2	0	5	99	106
Documentos socio	20	3	1	57	25	106
Central de riesgo	9	1	0	15	81	106
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>129</b>	<b>326</b>	<b>530</b>

**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

## ❖ Formulación de la hipótesis

### Hipótesis Nula ( $H_0$ )

El Proceso de Otorgamiento de Crédito, no incide en el Incremento de los Excedentes.

### Hipótesis alternativa ( $H_1$ )

El Proceso de Otorgamiento de Crédito, si incide en el Incremento de los excedentes.

### ❖ Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

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

#### Simbología:

$X^2_c$  = Chi-cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

O = Datos observados

E = Datos esperados

### ❖ Definición del nivel de significación y regla de decisión

El nivel de significación escogido para la investigación fue el 5% (0,05)

#### • Grados de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

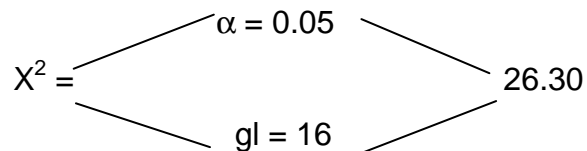
$$GL = (c-1) (f-1)$$

$$GL = (5-1) (5-1)$$

$$GL = 16$$

#### • Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$



Al nivel de significación de 0.05 y diez y seis (16) grados de libertad (gl) el valor Chi-cuadrado a tabular es 26.30 ( $X^2_t = 26.30$ ).



- **Regla de decisión:**

Se acepta la hipótesis nula si el valor del Chi-cuadrado a calcularse es igual o menor a  $X^2_t = 26.30$ , caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa.

- ❖ **Cálculo de Chi-cuadrado  $X^2_c$**

Datos obtenidos de la investigación

**Tabla N°91**  
**Frecuencias Esperadas**

<b>DATOS ESPERADOS</b>	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Bienes	11,8	2,4	0,8	25,8	65,2
Garantes de socios	11,8	2,4	0,8	25,8	65,2
Dirección del domicilio	11,8	2,4	0,8	25,8	65,2
Documentos socio	11,8	2,4	0,8	25,8	65,2
Central de riesgo	11,8	2,4	0,8	25,8	65,2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>129</b>	<b>326</b>

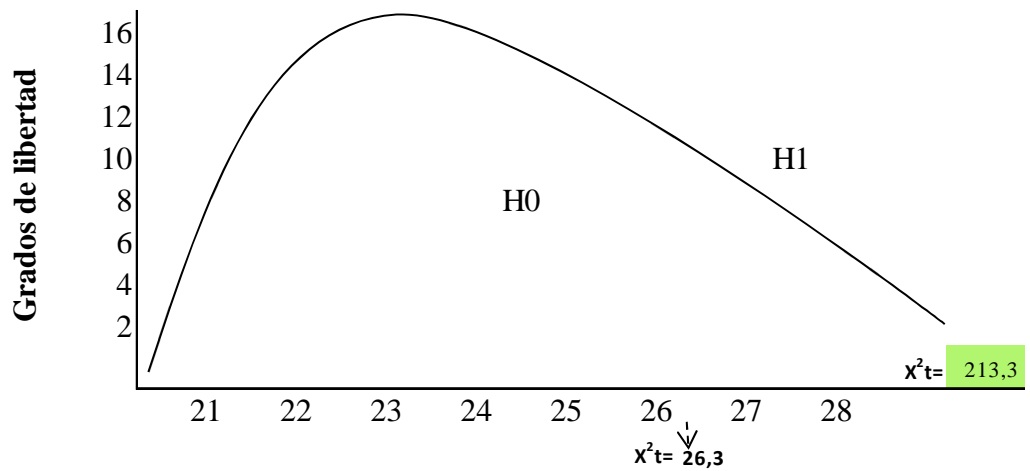
**Elaborado:** PUNINA, Wilson (2013).

**Tabla N°92**  
**Cálculo del Chi-cuadrado**

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
2	11,8	-9,8	96,0	8,1
0	2,4	-2,4	5,8	2,4
0	0,8	-0,8	0,6	0,8
13	25,8	-12,8	163,8	6,4
91	65,2	25,8	665,6	10,2
28	11,8	16,2	262,4	22,2
6	2,4	3,6	13,0	5,4
3	0,8	2,2	4,8	6,1
39	25,8	13,2	174,2	6,8
30	65,2	-35,2	1239,0	19,0
0	11,8	-11,8	139,2	11,8
2	2,4	-0,4	0,2	0,1
0	0,8	-0,8	0,6	0,8
5	25,8	-20,8	432,6	16,8
99	65,2	33,8	1142,4	17,5
20	11,8	8,2	67,2	5,7
3	2,4	0,6	0,4	0,2
1	0,8	0,2	0,0	0,1
57	25,8	31,2	973,4	37,7
25	65,2	-40,2	1616,0	24,8
9	11,8	-2,8	7,8	0,7
1	2,4	-1,4	2,0	0,8
0	0,8	-0,8	0,6	0,8
15	25,8	-10,8	116,6	4,5
81	65,2	15,8	249,6	3,8
			<b>X<sup>2</sup>c=</b>	<b>213,3</b>

Elaborado: PUNINA, Wilson (2013).

**Gráfico N°84**  
**Verificación de la Hipótesis**



**NIVELES**

**Conclusión.-** El valor de  $X^2c = 213,3 > X^2t = 26.30$  de acuerdo a lo establecido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, que El Proceso de Otorgamiento de Crédito, si incide en el Incremento de los Excedentes.

El Chi Cuadrado Calculado ( $X^2c$ ) de:

Directivos	98,4
Empleados	28,0
Socios	213,3

Muestra que son mayores que Chi Cuadrado Tabular ( $X^2t$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, es decir que, el Proceso de Otorgamiento de Crédito, si incide en el Incremento de los Excedentes.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

Las conclusiones de acuerdo al análisis de las encuestas realizadas a directivos y empleados, son:

- Los requisitos que se exige para el otorgamiento de crédito en la cooperativa son importantes, porque permiten realizar la calificación del sujeto de crédito con mayores elementos de juicio.
- La constatación física y evaluación previa del sujeto de crédito permite mejorar la calificación del riesgo, para mitigar la incertidumbre.
- El tiempo de aprobación del crédito no es el adecuado, debido a que, los procesos no están bien definidos; causando molestias al socio prestamista; y, produciendo el incremento de los costos operativos, financieros y administrativos. La imagen de la cooperativa está dando una imagen de “mal servicio” a sus socios.
- El análisis de la calificación del sujeto de crédito (5 C’s) se lo realiza, fundamentándose en dos elementos (carácter y capacidad de pago); dejando de lado a los otros tres elementos que son muy importantes, lo que produce una calificación de crédito poco técnica y débil al momento de tomar la decisión para otorgar el crédito.
- Debido al alto índice de incertidumbre, todos están de acuerdo en que se debe cobrar una prima de seguro en el otorgamiento de los

créditos en la cooperativa con el propósito de disminuir el riesgo de crédito.

- El objetivo de la devolución de los excedentes es entregarlo en intereses, para motivar e incentivar a los socios a que permanezcan en la cooperativa.
- La distribución de los excedentes en la institución se enfocaría a la capitalización de reservas legales, para que la cooperativa sea más sólida y más solvente.
- Falta de diversificación de productos financieros y servicios cooperativos, ya que no ha habido el interés suficiente para ampliar nuevas alternativas para llegar a los nichos de mercado.
- La percepción de la eficiencia de los procesos de otorgamiento del crédito para los directivos es adecuado; pero, para los empleados es ineficiente. Debido a que no cuentan con procesos actualizados de acuerdo a cada sistema de crédito que maneja la cooperativa.

Las conclusiones de acuerdo al análisis de las encuestas realizadas a socios son:

- ❖ No están conformes los socios en presentar muchos papeles que le solicita la cooperativa, debido a que tienen que realizar trámites adicionales y que les quita tiempo y dinero. Sin embargo, es un requisito que no se puede omitir
- ❖ Es importante la visita personal para constatar físicamente sus bienes, su domicilio; y, solicitar las referencias. Ya que la institución, establece un mayor compromiso para otorgar el crédito.

- ❖ Los oficiales de negocios, no están debidamente capacitados en el desarrollo de los procesos de crédito; razón por la cual, la información no es eficiente al momento de comunicarle al socio. Lo que, ocasiona malestar porque se pierde tiempo en el trámite.
- ❖ Si están de acuerdo en el pago de una prima de seguro cuando realizan un crédito en la cooperativa.
- ❖ Desean ver reflejado los excedentes que produce la cooperativa en la libreta en certificados de aportación o en intereses de ahorros a la vista.
- ❖ La mayor concentración de socios manifiesta que el monto de crédito debe ser en los rasgos de \$2.001 a \$5.000 dólares; destinados a financiar actividades productivas (microempresa).
- ❖ La mayor cantidad de socios están con una calificación normal (calificación A) en la central de riesgos, porque pagan en el plazo previsto sus créditos.
- ❖ Desean tener una mayor diversificación de productos financieros y servicios cooperativos.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- La Cooperativa debe, diseñar e implementar nuevos procesos para el otorgamiento de créditos, que permita reducir el tiempo de evaluación crediticia y entrega de recursos; disminuyendo así, costos operativos, financieros y administrativos.
- Realizar capacitación y actualización de conocimientos a todo el personal de la cooperativa, para brindar agilidad y oportunidad en el servicio de crédito.

- Se recomienda la creación de nuevos productos financieros y servicios cooperativos tales como:

#### Productos Financieros

- Crédito Automático
- Crédito de Género Grupal
- Crédito de Negocio de Vehículo

#### Servicios Financieros

- Ahorro Jubilación
- Ahorro Vivienda
- Ahorro Migrante

#### Servicios Cooperativos

- Seguro de vida
- Médico – Odontológico
- Cobro de varios servicios y transferencias

La implementación de estos productos financieros estratégicamente permite incentivar e incrementar nuevos socios.

- Que la cooperativa no solo se sujete a la calificación del riesgo en la central de riesgos; si no que también, profundice mediante la investigación en los procesos judiciales de insolvencia y en los casos que se encuentran en proceso en los diferentes juzgados del palacio de justicia, para en base a esta información mitigar el riesgo de crédito en la institución.
- Que mediante un análisis profundo a la documentación de la cooperativa, se identifique los riesgos existentes en la cooperativa.
- Que se planifique adecuadamente la entrega de los créditos, mediante el establecimiento de cupos de créditos semanal, mensual y semestral, para no entrar en problemas de de falta de liquides para este principal servicio.

- ☑ Que se mejore el proceso de calificación del sujeto de crédito, mediante la aplicación de todos los elementos de las 5c de crédito.
- ☑ Se recomienda que por la edad de la cooperativa en el mercado financiero, debe adoptar una política de capitalización permanente por 10 años consecutivos en incrementar las reservas legales Irrepartibles conforme lo establece el artículo 54 literal a) de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, hasta que la institución se consolide económica y financieramente en el mercado, porque a futuro la cooperativa no podrá competir con las opciones de crédito de la competencia.
- ☑ Que se revisen y actualicen los procesos operativos y de crédito, con el objeto de disminuir el riesgo en la cooperativa.



## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos informativos**

En base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a: directivos, empleados y socios de la cooperativa, se considera las respuestas más relevantes, susceptibles de mejorar o de identificar procesos críticos; por los que, al momento atraviesa la cooperativa; para lo cual, se plantea la siguiente propuesta:

**MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE COBRANZA PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO CREDITICIO FINANCIERO E INCREMENTAR LOS EXCEDENTES.**

Institución Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda.

Beneficiarios: Directivos, Empleados y Socios.

Responsable: Lic. Juan Andagana Llugsha.

Ubicación: Ambato - Tungurahua.

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Enero-Diciembre 2013.

Costo: 19.280 dólares americanos.

#### **6.2 Antecedentes**

El movimiento cooperativo en nuestro país por más de 47 años, ha contribuido positivamente al desarrollo socio económico del sector informal de la economía, como es la microempresa, porque la mayoría de los créditos han sido canalizados a este sector, considerando que este fue relegado por el sistema financiero bancario; sin embargo este importante sector, ha sido pieza fundamental para el desarrollo de las cooperativas en nuestro país.

Por primera vez, la Constitución Política de la República del Ecuador del 2008, visibiliza y reconoce a la Economía Popular y Solidaria como uno de los pilares del sistema económico social y solidario y, establece los lineamientos para su fomento, promoción y fortalecimiento, que serán instrumentados a través del marco institucional, acorde a su realidad y que se crea con esta Ley.

Así, el artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada mixta y popular y solidaria que incluye a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. El artículo 309 establece que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del sector popular y solidario, que intermedian recursos con el público; mientras que el artículo 311, señala que el sector financiero popular y solidario, se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas, o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro; y, recibirá un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida que impulse el desarrollo de la economía popular y solidaria. En este marco, la Economía Popular y Solidaria, promueve un interés especial, no solo en los actores económicos, sino en los ciudadanos y público en general.

Las razones son diversas, entre otras, por su capacidad creativa para redistribuir la riqueza generada por sus propias organizaciones socio-económicas. La solidaridad, la cooperación y la reciprocidad son factores evidentes que van en beneficio de los propios sectores cooperativistas, asociativos y cooperativas, permitiéndoles un mayor crecimiento frente a las empresas capitalistas.

Sin embargo, esta Ley y su Reglamento favorecerán la inclusión económica y social de millones de ecuatorianos que por años estuvieron excluidos de las políticas públicas, posibilitando que hoy, en Ecuador se

viabilice jurídicamente a las organizaciones de Economía Popular y Solidaria y que las instancias públicas se comprometan con su fomento, promoción y fortalecimiento.

Estas normativas nacen en un momento caracterizado por una grave crisis financiera internacional. La economía popular y solidaria es una manera digna y eficiente para combatir la marginalidad, la pobreza, y la injusta distribución de la riqueza.

La Ley y el Reglamento son instrumentos jurídicos que contribuyen a la redistribución de la riqueza y al funcionamiento de una democracia más profunda; además, este marco normativo permitirá potenciar y fortalecer los programas socio-económicos que vienen desarrollando entidades como el Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Instituto de Economía Popular y Solidaria y el Programa Nacional de Finanzas Populares y Economía Solidaria, el reconocimiento jurídico de una realidad concreta como la del sector económico popular y solidario, es la partida de nacimiento del nuevo sistema económico social y solidario, orientado al desarrollo social y a una mejor calidad de vida.

### **6.3 Justificación**

La propuesta es una herramienta estratégica que le permita a la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda. Procesar adecuadamente sus servicios financieros, que redundará en el mejoramiento del proceso de otorgamiento de crédito, que contribuya a mejorar los excedentes, mejorar la eficiencia en el servicio al socio cliente; disminuirá el tiempo de entrega del crédito y mejorará la agilidad y oportunidad; nos permitirán medir la eficiencia de los procesos en el otorgamiento de crédito y como resultado, nos ayudará a mejorar los excedentes de la cooperativa. Este trabajo, será un aporte para orientar y guiar en el proceso de otorgamiento de crédito en la cooperativa, y sistemas de aplicación de riesgos de crédito y operativos para mitigar el riesgo.

Se justifica, plenamente porque en la ciudad de Ambato existen una gran cantidad de cooperativas, puesto que en los últimos 10 años se ha dado una excesiva proliferación de estas, de forma, en su mayoría son supervisadas y controladas por la Dirección Nacional de Cooperativas; de las cuales 41 cooperativas, las más grandes, están Supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; las cooperativas controladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, no están preparadas para cumplir la nueva normativa legal; y es más, no cuentan con personal capacitado para cumplir con el mandato de la nueva Ley.

En los últimos años, se ha venido estudiando varios proyectos de reformas a la Ley de Cooperativas y su Reglamento, Finalmente, el 10 de Mayo del año 2011 mediante Registro Oficial número 444; se publicó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. El 28 de febrero del año 2012, fue aprobado el Reglamento de esta nueva Ley que está vigente. Por consiguiente, con la aplicación de esta normativa todo el sistema cooperativo del país y en especial la de las cooperativas de ahorro y crédito, están sujetas a cumplir con el mandato de este nuevo marco legal, con, requerimientos tales como aplicaciones de las normas Internacionales de Basilea I y II, a sobre direccionadas a aplicación de la calificación de los activos de riesgo y la administración de los diferentes tipos de riesgo, esto exige que las cooperativas vayan tecnificándose en aplicación de los procesos de otorgamiento de créditos, procesos para mitigar el riesgo en el entorno institucional cambiante, para enfrentar los retos y desafíos, por cierto, incluye las innovaciones tecnológicas.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Optimizar la Aplicación de los procesos de otorgamiento de crédito para reducir el riesgo crediticio financiero e incrementar los

excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tarpuk Runa Ltda.

#### 6.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proponer procesos de mejoramiento para una cobranza efectiva.
- Proponer un proceso para la administración del riesgo.

El objetivo General de la propuesta consiste en proponer procedimientos de otorgamiento de crédito, para reducir el riesgo financiero y corregir procedimientos inadecuados, para mejorar los excedentes de la cooperativa respectivamente.

#### PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

- 1.-Servicio al cliente da información general de requisitos de créditos.
- 2.-Luego realiza la recepción de documentos.
- 3.- Pasa al asistente de crédito recepta la carpeta de documentos.
- 4.-Este fija fecha de inspección verificación.
- 5.-Luego pasa al asesor de crédito Inspecciona y verifica la negociación.
- 6.-Pasa al comité de crédito local
- 7.- Luego pasa al jefe de crédito.
- 8.-Si el crédito es más de \$ 2.000 pasa al comité de crédito nacional
- 9.-Finalmente regresa al asistente de crédito para la entrega de los créditos o las liquidaciones respectivas.

A más de lo indicado se considera proponer los siguientes pasos:

- 1.-Planificar y coordinar el proceso de otorgamiento de crédito en base a los recursos económicos disponibles desde el momento de recepción para su trámite hasta su efectiva recuperación de los créditos.
- 2.-Capacitar al personal de oficiales de crédito y de servicio al cliente de la cooperativa, en políticas, procedimientos, normatividad interna y calificación del sujeto de crédito en base a los productos financieros que oferta la institución.

3.-Los funcionarios de crédito y cobranzas en políticas de crédito deben establecer una efectiva coordinación y comunicación, es decir deben socializar a todos los involucrados y deben hablar un mismo idioma, para no causar molestias a los socios.

4.-Mejorar el sistema tecnológico para tener la comunicación en línea con todas las oficinas operativas de la institución.

5.-No concentrar funciones que permitan el abuso de confianza, para vincular los créditos en familiares de funcionarios y que en el menor tiempo se tornen incobrables.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

La propuesta es factible de ejecutarse, porque la cooperativa cuenta con tecnología acorde al volumen de operaciones; lo que, permite acceder a la información con rapidez y oportunidad y, porque debe responder a las exigencias de la nueva Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, la misma que se fundamenta en la aplicación de los principios y normas Internacionales de Basilea I y II y que se refieren a la aplicación de metodología de procesos y procedimientos, aplicación de riesgos financieros y otros mecanismos técnicos que permitan mejorar la administración de las cooperativas y mitigar los riesgos en general de las instituciones que realizan intermediación financiera con socios o clientes en general. Además, la cooperativa tiene que sujetarse a disposiciones y resoluciones tomadas por la junta de Regulación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y, otras leyes conexas que taxativamente tienen que aplicarse conforme a la nueva estructura del organismo de control y de la nueva Ley y su respectivo Reglamento; por consiguiente, todas las cooperativas tendrían que adaptar su estructura administrativa financiera al nuevo marco legal; adicionalmente, deberán presentar otros requerimientos como un sinnúmero de reglamentos internos y, en especial, tendrán que tener un auditor social porque es

obligatorio la presentación del Balance Social, a partir de esta nueva ley en todo el sistema cooperativo del país.

## **6.6 Fundamentación**

La cooperativa de ahorro y crédito Tarpuk Runa Ltda., es una institución que realiza intermediación financiera con los socios, y dependiendo del volumen de activos totales, estará ubicada en los grupos del primero al cuarto, debiendo específicamente las cooperativas que están en el tercero y cuarto grupo, realizar intermediación financiera con socios y terceros o clientes de tal manera que el Procedimiento de Cobranzas, pueda servirle a la cooperativa para el diagnóstico y solución de los problemas que afectan a los excedentes actuales de la cooperativa, es importante mejorar el sistema de otorgamiento de crédito, a través de diseño de varios procesos para cumplir con este propósito y otros que la cooperativa los crea necesario en el transcurso del desarrollo del presente análisis, con el fin de ser más eficiente y; por ende, reducir costos operativos y administrativos.

Complementariamente, es importante el análisis de los tipos de riesgos a los que está expuesta la cooperativa Tarpuk Runa; así mismo, es necesario analizar la administración del riesgos; esto es: riesgos de crédito, riesgos operativos respectivamente y finalmente, conforme a los artículos 283, 309, 311 y 319 de la Constitución Política del Ecuador; el artículo 3 literales a) y b); el artículo 4 literales a),b),g); el artículo 21 de la nueva Ley de LOEPS (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario), y los artículos 34 literales 3) y 18); el artículo 44 literal 2); el artículo 134; y el artículo 149 del Reglamento de la LOEPS; el artículo 3 literales b),c),d) y e) del reglamento de crédito de la cooperativa y al artículo 3 literal b); al artículo 31 literales a),e) del estatuto social de la cooperativa objeto del presente estudio.

## 6.7 Modelo Operativo

Luego de haber analizado la problemática de la cooperativa en el área de crédito y cobranzas de la institución objeto de este estudio, se propone, el MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE COBRANZA PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO CRÉDITICIO FINANCIERO E INCREMENTAR LOS EXCEDENTES, en la cooperativa de AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA.; para lo cual, es necesario partir de ciertas definiciones y conceptos que respalden científicamente la propuesta, como se detalla a continuación:

### **Los Manuales**

Para el desarrollo de este tema, se tomó como referencia el Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos del Autor: Martin G. Álvarez Torres, segunda edición año 1.997. Impreso en México.

**Definición.-** Los manuales son una de las herramientas eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema y en todos los campos de la ciencia.

En la práctica encontramos en la compra de cualquier electrodoméstico y maquinaria en general se proporciona un manual de operación con el propósito de que el usuario, además de que lo disfrute al ciento por ciento, pueda "aprender rápida y adecuadamente" a usarlo, manejarlo y mantenerlo, logrando así llegar a ser rápidamente "un experto". En otros campos del conocimiento, también hay manuales. Por ejemplo: Manuales de planeación estratégica, de acupuntura, de cocina, etc.

En este ámbito los manuales de políticas y procedimientos por su importancia, le permiten a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, multiplicar la tecnología, consolidar su liderazgo y posición competitiva; mejorando su crecimiento, dándole estabilidad y solides.

### **Los Manuales de Políticas y Procedimientos**

Los manuales son una herramienta que documenta el conocimiento y experiencia, que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia, u organización. En este manual se deben contestar las



preguntas sobre lo que hace y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido. Cada área departamento, sección debe tener su propio Manual de políticas y procedimientos de acuerdo a su ámbito de acción.

Los manuales de políticas y procedimientos, facilitan a la organización el cumplimiento de sus propósitos y objetivos de manera efectiva y ordenada; así, toda organización está regida por políticas y procedimientos formales o informales. Los manuales ayudan a formalizar una organización bajo las siguientes características:

1. Se administran a través de políticas y procedimientos.
2. Se administran por objetivos e indicadores.
3. Usan la calidad como una estrategia de negocio.
4. Cuentan con un programa de entrenamiento.
5. Implantan planes y programas de mejora.
6. Fortalecen continuamente la cultura cliente- proveedor.
7. Evalúan y controlan el desperdicio organizacional.

### **Las Políticas**

Las políticas bien diseñadas en una organización permiten la eliminación de la burocracia y la eliminación de cuellos de botella, por eso la organización debe diseñar alineando los criterios y políticas de todo el personal, iniciado por el equipo directivo. Para que una política, sea bien diseñada y en consecuencia bien aceptada, se debe tener en cuenta dos aspectos:

- a) Involucrar activamente a la gente que conoce y trabaja con los procesos.
- b) Informar y explicar oportuna y adecuadamente a la gente afectada o involucrada de los beneficios.

**Definición.-** Una política es un lineamiento que faculta la toma de decisiones en actividades rutinarias; aplicables al 90-95% de los casos. Las excepciones solo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior. Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos, y

sobre, todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos que realiza la organización.

### **Los Métodos y Procedimientos**

A continuación, se dan a conocer algunas definiciones sobre este punto.

Un proceso es el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos, en bienes o productos terminados. Un proceso está formado por materiales, métodos y procedimientos, recursos humanos, maquinaria y equipo y, el medio ambiente.

Un método, es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo.

Un Procedimiento.- Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. Los métodos y procedimientos de uso cotidiano en las organizaciones, generalmente son verbales y no están por escrito.

Si utilizamos adecuadamente métodos y procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas: Precisión y velocidad. Si la persona es nueva; adicionalmente, gana conocimiento y experiencia.

### **Pasos para elaborar procedimientos**

El procedimiento Maestro AC 001, para elaborar, controlar y revisar políticas y procedimientos, puede ayudarle a desarrollar sus políticas y sus procedimientos de una manera práctica, como se indica a continuación:

- 1.- El coordinador de la elaboración de manuales capacita y adiestra a los directores, gerentes, jefes, supervisores, responsables de aérea y auxiliares de la organización en la elaboración de políticas y procedimientos. Puede dar un curso combinado de teoría y práctica; por ejemplo una o dos horas por semana.
- 2.- El coordinador solicita a cada participante que haga una lista de las principales políticas y procedimientos de su área.
- 3.- El participante enlista por orden de importancia las políticas y procedimientos de su área.
- 4.-El participante selecciona la política o procedimiento más importante que se quiere desarrollar en su área.

5.-El participante empieza a elaborar la política o procedimiento seleccionado, iniciando con la elaboración del diagrama de flujo correspondiente.

Las políticas y procedimientos se refuerzan en base a que las Políticas dicen "Que hacer", y los Procedimientos dicen en detalle y paso a paso "Como hacerlo".

Por medio de las políticas, se pueden desarrollar los procedimientos. A partir del desarrollo de procedimientos, se descubren y proponen las políticas de la organización.

### **Los Diagramas**

Los diagramas de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento.

Definición.- Los diagramas de flujo son medios gráficos que sirven principalmente para:

1. Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
2. Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
3. Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
4. Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
5. Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
6. Documentar el método estándar de operación de un proceso.

Los pasos a recomendar para la elaboración de un procedimiento son:

1. Enliste las personas o departamentos que participan en el procedimiento, dividiendo una hoja blanca en tantas columnas como personas o departamentos participen en el procedimiento.
2. Utilice los símbolos y defina la secuencia lógica, detallada y completa de los pasos que siguen las personas o departamentos involucrados en el procedimiento.
3. Revise que todas las líneas y conectores estén debidamente unidos. Sobre todo, los rombos de decisión deben indicar el camino que siguen los conectores.

4. Verifique que todos los textos dentro de cada símbolo, empiecen con un verbo de acción (comprar, firmar, revisar, aceptar, aprobar, devolver, sellar, etiquetar, etc.).

5. Revise que el Diagrama éste completo. Que todo lo que se hace en realidad, corresponda a los allí plasmado.

### **Los formatos**

Definición. Los formatos son todas aquellas formas o documentos que se utilizan periódicamente para registrar información y evidencia relacionada con el sistema de trabajo de la organización, porque tienen que ver con: clientes, proveedores, procesos, colaboradores, direcciones, sindicato, gobierno, etc.; y, sirven para:

1. Recopilar y analizar información.
2. Documentar el avance y situación de un producto a través de un proceso.
3. Monitorear y rastrear información.
4. Hacer comparaciones de un periodo con otro
5. Obtener aprobaciones/ autorizaciones.
6. Sirve como base para la innovación y mejora continua.

Luego de lo indicado con el aspecto teórico sobre la propuesta es importante proponer un procedimiento de cobranzas complementario a Riesgos que le permitirá a la cooperativa de Ahorro y crédito Tarpuk Runa Ltda., realizar los correctivos necesarios que coadyuve a dinamizar efectivamente la actividad de las cobranzas, para mitigar el riesgo financiero y se disminuyan los gastos innecesarios para que mejoren sus excedentes (utilidades).

A continuación, se procede a presentar los procedimientos de cobranzas y de riesgos financieros. El primero está orientado a reducir el índice de morosidad y el segundo a mitigar el riesgo financiero.

## COBRANZAS

### CONTACTO PARA COBROS

**Referencias Comerciales.-** Se deben poner referencias comerciales que pesen empresas bien consolidadas como Créditos Económicos, Artefacta, La Ganga, Marcimex, Almacenes Japón, Juan Eljuri etc.

**Referencias Personales.-** Se debe poner datos generales del dueño del negocio, correo electrónico, cual es la persona encargada de los pagos.

Superintendencia de Compañías consultar RUC, nombre, Jurisprudencia, resolución, de igual forma se procederá con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y otras.

Se debe poner en la solicitud de crédito aspectos formales del negocio aplicar el principio de la observación.

En lo que respecta a los datos de Vehículos gran volumen de vehículos usados es riesgoso porque son robados y depende de las zonas rojas.

**NO HAUSE DEL NEGOCIO.-** Como inicio el negocio, que tiempo conoce el negocio comentarios de los vecinos del negocio investigar, poner la dirección exacta el nombre de la calle, el número de la misma y la otra calle transversal, es decir poner todas las características del negocio, no pone esquina, junto a la junta de calificación militar, diagonal Créditos Económicos, poner un croquis hecho a mano con comentario, informe y fecha.



## POLITICAS DE GESTION DE COBRANZA

La obligación de cancelar un crédito nace desde el momento en que se formaliza la operación, mediante la firma del pagaré y se produce el desembolso del dinero. Las causales para hacer exigible el pago total de la deuda se indican a continuación:

**Mora en el Pago.-** El retraso en un día de pago de la cuota pactada, da lugar a que el crédito se ponga en mora y es causal para exigir el valor total adeudado, tomando en consideración que el riesgo que mantiene la cooperativa es por el total por recaudar.

**Concordato.-** Mediante este proceso lo que pretende es acordar la adopción de medidas que permitan al deudor atender el pago de sus compromisos crediticios; dichas medidas pueden ir desde acuerdos de prórrogas para el pago, hasta el embargo total de sus activos.

**Proceso de quiebra o liquidación.-** En este problema la Cooperativa, debería dar de plazo vencido inmediato y ejecutar la demanda.

**Disminución de la garantía.-** El deudor o uno de sus garantes ha otorgado una prenda o una hipoteca para respaldar una o varias obligaciones y estas han demostrado un deterioro tal que no respalden adecuadamente el riesgo de las obligaciones vigentes, la cooperativa puede hacer exigible el pago de los valores adeudados, acorde con lo pactado en el pagaré.

**Embargo del bien dado en garantía.-** Cuando los bienes muebles e inmuebles sean secuestrados o embargados, según el caso, por un tercero, se puede hacer exigible el pago de obligaciones estando estas al día o en mora.

**Desviación de los recursos prestados.-** Todo socio debe presentar un plan de inversión; en el cual se compromete a destinar los recursos pedidos a una actividad específica (actividades productivas). Si en el desarrollo de la inversión, los recursos otorgados son desviados de su destino original, la cooperativa puede exigir el pago de los valores adeudados, estando o no las obligaciones en mora, especialmente en convenios.

**POLITICAS**  
**ERRORES MÁS COMUNES DE LA GESTION TELEFONICA**

- a) No se debe considerar que todo se puede cobrar telefónicamente.
- b) Ser agresivo telefónicamente.
- c) No llevar un orden para la ubicación de los socios.
- d) No actualizar los datos mes a mes.
- e) No llevar un registro de las horas de localización.
- d) No segmentar los socios.
- e) No se debe establecer una confianza excesiva con los socios



**ASPECTOS LEGALES**  
**CODIGO DE COMERCIO**

**TITULO IX Art. 486 (Contenido)**  
La denominación del documento.  
La promesa Incondicional.  
La indicación del vencimiento.  
La del lugar donde deba efectuarse el pago.  
Nombre de la persona a realizar el pago.  
La indicación de la fecha y lugar suscripción.  
La firma del suscriptor.

**TITULO IX. Art.487 (falta de requisito)**  
Excepciones en la validez del pagaré en caso de alguna enunciación.



**EL EXITO DE UNA CARTERA CLASIFICADA**

- a) Crea orden en el trabajo realizado.
- b) Ayuda a retroalimentar el área de crédito.
- c) Permite reducir el esfuerzo al gestionar.
- d) Disminuye el riesgo del crédito.

**BENEFICIOS DE CLASIFICAR LA CARTERA**

- a) Especializa al gestor en determinado grupo
- b) Disminuye el trabajo innecesario.
- c) Mejora los índices de recuperación de la cartera vencida.
- d) Permite tomar decisiones de manera general.
- e) Permite establecer políticas claras y ágiles.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Punina Wilson. (2013)

**TABLA 93 ANÁLISIS DE RESULTADOS, EXCEDENTES E INDICADORES DE MOROSIDAD**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS 2009</b>		
<b>4 GASTOS</b>		
41	INTERESES CAUSADOS	23.220,95
42	COMISIONES CAUSADAS	2.201,13
44	PROVISIONES	5000,00
45	GASTOS DE OPERACIÓN	123.627,34
	OTROS GASTOS Y	
47	PERDIDAS	355,76
<b>TOTAL DE GASTOS</b>		<b>154.405,18</b>
<b>5 INGRESOS</b>		
INTERESES Y DESCUENTOS		
51	GANADOS	63.790,54
52	COMISIONES GANADAS	20.616,12
54	INGRESOS POR SERVICIOS	38.944,54
56	OTROS INGRESOS	33.762,45
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>		<b>157.113,65</b>
<b>EXCEDENTE PERIODO</b>		<b>2.708,47</b>

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS 2010</b>		
<b>4 GASTOS</b>		
41	INTERESES CAUSADOS	28.000,63
42	COMISIONES CAUSADAS	110,17
44	PROVISIONES	5100,00
45	GASTOS DE OPERACIÓN	150.348,08
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	1.433,74
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES	1.638,15
<b>TOTAL DE GASTOS</b>		<b>186.630,77</b>
<b>5 INGRESOS</b>		
INTERESES Y DESCUENTOS		
51	GANADOS	129.993,98
52	COMISIONES GANADAS	100,41
54	INGRESOS POR SERVICIOS	57.095,84
56	OTROS INGRESOS	3.618,92
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>		<b>190.809,15</b>
<b>EXCEDENTE PERIODO</b>		<b>4.178,38</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA  
ESTADO DE RESULTADOS 2011**

**4 GASTOS**

41 INTERESES CAUSADOS	44.146,55
42 COMISIONES CAUSADAS	3.318,25
44 PROVISIONES	1000,00
45 GASTOS DE OPERACIÓN	232.006,00
47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS	354,72

**TOTAL DE GASTOS 280.825,52**

**5 INGRESOS**

INTERESES Y DESCUENTOS	
51 GANADOS	214.976,51
52 COMISIONES GANADAS	3.939,00
54 INGRESOS POR SERVICIOS	61.361,25
56 OTROS INGRESOS	2.423,13

**TOTAL DE INGRESOS 282.699,89**

**EXCEDENTE PERIODO 1.874,37**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TARPUK RUNA LTDA  
CUADRO RESUMEN DE MOROSIDAD**

<b>CARTERA</b>	<b>MONTO</b>	<b>INDICADOR</b>
CRÉDITOS VENCIDOS 2009	33.219,67	<b>12,39%</b>
CARTERA CRÉDITO 2009	268.077,84	
CRÉDITOS VENCIDOS 2010	70.674,19	<b>12,77%</b>
CARTERA CRÉDITO 2010	553.268,84	
CRÉDITOS VENCIDOS 2011	156.026,54	<b>15,67%</b>
CARTERA CRÉDITO 2011	995.878,24	
CRÉDITOS VENCIDOS 2012	187.142,53	<b>16,79%</b>
CARTERA CRÉDITO 2012	1.114.443,46	

**COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD**

<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
33.219,67	70.674,19	156.026,54	187.142,53
<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>INCREMENTO</b>	
33.219,67	70.674,19	<b>112,00%</b>	
<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>120,76%</b>	
70.674,19	156.026,54		
<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>19,94%</b>	
156.026,54	187.142,53		

. Fuente: COAC Tarpuk Runa.

Elaborado: Punina Wilson. (2013)



<b>COMPORTAMIENTO DE EXCEDENTES COAC TARPUK RUNA</b>			
<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 2009</b>	<b>AÑO2010</b>	<b>AÑO2011</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>157.113,65</b>	<b>190.809,15</b>	<b>282.699,89</b>
<b>GASTOS</b>	<b>154.405,18</b>	<b>186.630,77</b>	<b>280.825,52</b>
<b>EXCEDENTES</b>	<b>2.708,47</b>	<b>4.178,38</b>	<b>1.874,37</b>

Fuente: COAC Tarpuk Runa.

Elaborado: Punina Wilson. (2013)

Para realizar la propuesta del presente trabajo de investigación, se ha realizado un diagnostico financiero a los estados financieros y de resultados de la institución de los cuales hemos obtenido los índices de morosidad de tres períodos atras para analizar su crecimiento, y de sus excedentes. Del análisis se desprende que los indicadores cada año van incrementándose de un período a otro progresivamente así como se indica en la tabla N°93 cuyo crecimiento fluctua de 12,39%(2009) al 16,76% (2012) respectivamente; en lo que respecta al comportamiento de los rubros de Morosidad tenemos:


33.219,67(2009); 70.674,19(2010); 156.026,54(2011), 187.142,23(2012).

excedentes tenemos:


2.708,47(2009); 4,178,38 (2010); 1.874,37(2011).

Si analizamos muy exhaustivamente los excedentes obtenidos por la cooperativa en estos tres períodos se concluye que la institución no ha obtenido buenos excedentes en los tres períodos, puesto que del análisis a los resultados, de los gastos totales realizados, el 80% representan a los gastos operativos, es decir que la carga operativa es la que está muy alta, por consiguiente se debe tomar los correctivos necesarios e implementar políticas de control del gasto y establecer una política de austeridad en los gastos, porque no se justifica sus excedentes ya que el volumen de su cartera total es de \$ 1.200.000,00 que en sentido de rendimiento no justifica el monto de la cartera frente a lo obtenido como excedentes.


ANTES DE LA PROPUESTA	DESPUÉS DE LA PROPUESTA								
<p>Luego de haber realizado el análisis respectivo, a los estados de resultados de la cooperativa de cuatro períodos, podemos deducir, que en la cooperativa existe una excesiva carga operativa, puesto que la misma representa un 80,66% de la estructura de los gastos; en lo que respecta al análisis del comportamiento de la morosidad, al realizar una comparación de los períodos arriba indicados observamos que tiende a incrementarse del 12,39% (2009) del 12,77% (2010); del 15,67%(2011) y del 16,79% (2012) respectivamente, por lo tanto su proyección tiene una tendencia a seguir incrementándose así como se demuestra en los siguientes rubros:</p> <table data-bbox="336 1330 715 1525"> <tr> <td>AÑO 2009</td> <td>33.219,67</td> </tr> <tr> <td>AÑO 2010</td> <td>70.679,19</td> </tr> <tr> <td>AÑO 2011</td> <td>156.026,54</td> </tr> <tr> <td>AÑO 2012</td> <td>187.142,53</td> </tr> </table> <p>Con estos datos podemos manifestar que la cooperativa tiene un alto activo improductivo y una muy elevada carga operativa que está afectando directamente a los resultados de la institución y por ende a sus excedentes.</p>	AÑO 2009	33.219,67	AÑO 2010	70.679,19	AÑO 2011	156.026,54	AÑO 2012	187.142,53	<p>Considero que luego de implementarse y poner en ejecución el procedimiento de cobranzas y del riesgo financiero, la institución va a contar con herramientas técnicas para reducir los montos de morosidad y sus indicadores , la meta de la cooperativa será reducir técnicamente al 5% con tendencia a la baja en esta disciplina, pero en la práctica considero que para recuperar la morosidad se debe seguir un proceso de planificación, capacitación y difusión de los procedimientos mencionados para alcanzar la reducción de los montos de morosidad y sus indicadores al cierre del periodo 2013, fijándose como meta principal del período un índice del 8% tolerable, esto significa que tenemos que seguir trabajando en la gestión de cobranza hasta llegar a obtener indicadores que estén muy debajo de los establecidos técnicamente, y de esta manera reducir el riesgo financiero de la organización.</p>
AÑO 2009	33.219,67								
AÑO 2010	70.679,19								
AÑO 2011	156.026,54								
AÑO 2012	187.142,53								

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 1 de 32
<b>COBRANZAS</b>		Código: TR.PR.CO.01
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012


# PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00 Página 2 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012


CONTENIDO		página
1. Propósito.....		5
2. Alcance.....		5
3. Definiciones y abreviaturas.....		5
4. Responsabilidad.....		6
5. Aspectos generales de cobranza.....		6
5.1 Planificar la cobranza.....		6
5.2 Uso de formatos legales.....		6
5.3 Uso de pagaré a la orden.....		6
5.4 Pagaré con vencimientos sucesivos.....		7
5.5 Uso de convenio de crédito.....		7
5.6 Uso de la solicitud de crédito.....		7
5.7 Llamadas preventivas.....		8
6. Identificación del socio atrasado.....		8
7. Designación y evaluación de la cartera por agente cobrador.....		9
8. Actualización de datos previo al cobro por la vía judicial.....		10
9. Seguimiento de fechas acordadas para el pago.....		12
10. Custodia de la información – Archivo.....		12

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 3 de 32
<b>CÓDIGO: TR.PR.CO.01</b>		<b>COBRANZAS</b>
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

11. Metas de cobranzas.....	13
12. Multas.....	13
12.1 Tarifas, gastos y multas.....	13
13. Proceso extrajudicial.....	14
14. Proceso Judicial .....	14
15. De la sentencia.....	16
16. Castigo de préstamos.....	17
16.1 Del castigo.....	17
17. Calificación de la cartera de crédito, contingentes y constitución de provisiones.....	19
17.1 Créditos de riesgo normal.....	20
17.2 Créditos con riesgo potencial.....	21
17.3 Créditos deficientes.....	22
17.4 Créditos de dudoso recaudo.....	23
17.5 Pérdidas.....	23
18. Créditos novados, refinanciados y reestructurados de la deuda.....	24
18.1 Condiciones para el refinanciamiento y la reestructuración.....	24
18.2 Plan de evaluación del procedimiento.....	26

 <p><b>TARPURUNA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</p>	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 4 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

19 Resumen de actividades del procedimiento.....	26
19.1 Flujo grama.....	27
Anexos.....	29

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 5 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

## CONTENIDO

### 1. Propósito:

Determinar la metodología, controlar y lograr la recuperación total de la cartera de crédito vencida en los plazos establecidos por la Cooperativa y establecer el estado de la cartera.

### 2. Alcance:


Este procedimiento, se aplica en el departamento de crédito y cobranzas.

### 3. Definiciones y Abreviaturas:

Concepto de Cobranza.-Cobrar es convencer y persuadir al socio para que pague en la fecha pactada. La convicción y persuasión exige un proceso psicológico de argumento, modificación de la voluntad de pago.

Cobranza.-Acción y efecto de cobrar, recaudación periódica de una entidad, cobro de documentos en general y remisión a la fuente. Es la recaudación del dinero por los servicios prestados y el pago correspondiente a los concesionarios que hayan participado en la prestación del servicio.

- AJL =Asesor Jurídico Legal.-Cobrar
- CB = Cobrador. (asesor de crédito)
- CBS = Cobranzas.- Recuperar cierta cantidad que otro le debe.
- CC = Comité de Calidad.
- CC = Comité de Crédito.
- CR = Cartera.- Son las cuentas por cobrar que tiene una Financiera.
- CR = Crédito.- Prestación de dinero bajo ciertas condiciones.
- F = Funcionarios.

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 6 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

- GG = Gerente General.
- JCB =Jefe de Cobranzas.-Planifica el cobro.
- RE = Recuperación.- Recobrar.
- VE= Vencimiento.- Cumplir con un plazo o término.

#### **4. Responsabilidad:**

- CB.- Responsable de la ejecución y recuperación de la cartera vencida.
- CC.- Responsable de la evaluación y verificación.
- F.- Responsable de la actualización de los datos de la base de datos.
- GG.- Responsable de fijar las políticas, procedimientos, reglamentos, implementación y autorización.

#### **5. Aspectos Generales de cobranza**

##### **DEPARTAMENTO. DE COBRANZAS**

##### **5.1-PLANIFICAR LA COBRANZA**

El Departamento de Cobranzas (DCBS)planifica y hacer una evaluación de lo que hay que cobrar, en coordinación con el Jefe de crédito y cobranzas de la cooperativa y remite al departamento de crédito; esto es:


- Cuantas llamadas telefónicas se van a realizar a los socios.
- Cuantas visitas físicamente se van a realizar a los socios.
- Cuantas veces van donde los socios-clientes y les visitan personalmente.

##### **5.2.-USO DE FORMATOS LEGALES PARA RESPALDAR CRÉDITOS**

Tanto el Jefe de Crédito (CR) como el Jefe de Cobranzas (CBS), revisan con el Asesor Jurídico (AJ) la documentación objeto de las operaciones de crédito, como política preventiva de riesgo crediticio, tomando en cuenta lo siguiente:

##### **5.3.-USO DE PAGARÉ A LA ORDEN TOTAL**



	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 7 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

El pagaré a la orden total, es un documento que sirve para realizar un crédito

seguro, puede crear un título ejecutivo; la factura debo y pagaré, no funciona, según lo que dispone la ley; la obligación debe ser:

- Líquida (valor en letras y números).
- Tiene que estar vencida
- Debe ser pura (error, fuerza y dolo), si no es pura no paga la deuda.

Los pequeños descuidos de llenar mal un pagaré, hacen que no podamos cobrar; por lo tanto, para que sea válido el pagaré debe decir : PAGARÉ A LA ORDEN, luego se debe poner el nombre de la cooperativa, pero legalmente que sea el que está en el acta constitutiva, o a su vez el nombre que está en el RUC de la cooperativa, o a su vez se debe consultar en este caso a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en otros casos se debe consultar a la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Compañías respectivamente para ver si el nombre es correcto, siempre se debe poner el lugar donde tenga la certeza de cobrar, obligarle al socio donde tiene que pagar; si le está firmando una persona natural le está firmando por sus propios derechos; mientras tanto, que cuando le firma una persona jurídica tiene que poner el RUC, el cargo y la dirección y el nombre de la cooperativa ( y estampa la firma).

#### **5.4.-PAGARE CON VENCIMIENTOS SUSCESIVOS**


El pagaré con vencimientos sucesivos permiten crear modos objetivos cada 30 días, cada 31 días, cada 1 de cada mes y, para en base a esto, planificar la cobranza y, se puede negociar en el mercado financiero.

#### **5.5.-USO DE CONVENIO DE CRÉDITO**

El convenio es el nacimiento de las relaciones comerciales con casas comerciales y la institución financiera, el empleado no pago, no pago el Gerente General de la casa comercial; pues en base a esta documentación le llamamos a una confesión judicial y dice yo si recibí. Por eso es importante realizar un acta de entrega recepción, en la misma que debe ir lo siguiente: Declaro que recibí a entera satisfacción, por consiguiente el pagaré tiene que suscribir; al momento de transar.

#### **5.6.-USO DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO**

Es conocido por todos que en la práctica cuando el socio-cliente pide un crédito lo firma todo o lo que quiera, pero cuando está en morosidad nadie le firma nada, es decir, es como un matrimonio o parecido a un matrimonio, por eso al negociar un crédito solicite el pago del Impuesto predial, con el propósito de investigar más a fondo e inclusive pido el nombramiento en caso de ser una persona jurídica.

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 8 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

### **DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Implementa política de NO conceder Préstamos a Abogados, Curas, Monjas, Pastores, Policías, Militares, Concejales, Alcaldes, Prefectos, es decir, a políticos de turno. (Puede darse el caso de indiscriminación) por eso debe manejarse y negociar con mucho tino aplicando las 3T: Tino, Tono y Tiempo, necesarios para poder decir las cosas, lo importante, es cobrar y que le vuelvan a confiar, es decir, que fidelice al socio - cliente.

### **DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**

Remite al Dpto. de Cobranzas el reporte de deudores previo, por medio físico, los cinco primeros días de cada mes.

### **COBRADOR**


#### **5.7.- LLAMADAS PREVENTIVAS**

a) El Cobrador (CB) designado solicita un reporte de la información que facilita el departamento de Sistemas de los créditos que están por vencer con una semana de anticipación, con la finalidad de realizar las llamadas previas, las mismas que se realizan con 1, 2, y hasta con 5 días de anticipación, para recordarle al socio-cliente la fecha de su próximo pago, y de esta manera prevenir una posible morosidad, cuyo propósito será más bien a manera de saludo.

b) La gestión realizada, se pueden registrar en el documento COBRANZAS - GESTIONES DE COBRO y/o en el CRONOGRAMA DIARIO DE COBRANZAS, información que servirá para el control y evidencia del proceso realizado diariamente, es necesario ser más persistente en la insistencia de pago de la obligación.

### **6. IDENTIFICACION DEL SOCIO ATRASADO**

El Cobrador (CB) o el responsable de evaluar y verificar (CC), imprime el reporte de morosidad (cuadro de morosidad) clasificándolos por edades de morosidad; así; de 1 a 29 días, de 30 a 69 días y de 70 días en delante de las cuotas vencidas, donde consten las personas que han caído en morosidad con sus créditos: Reporte de morosidad de créditos vencidos y se lo puede bajar a un formato de Excel, en donde se organizan los datos según la necesidad, ya sea por días de: morosidad, montos atrasados, saldos actuales, nombres de socios, direcciones, etc.

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 9 de 32
<b>CÓDIGO: TR.PR.CO.01</b>		<b>COBRANZAS</b>
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

## 7. DESIGNACION Y EVALUACION DE LA CARTERA POR AGENTE COBRADOR.

El Responsable de la evaluación y verificación (CC), designa a los diferentes Cobradores (CB), la cartera a cobrar, lo hace tomando en cuenta días de atraso, montos, número de socios clientes atrasados, todos estos parámetros en forma equitativa, dependiendo del número de cobradores disponibles, listados que se mantendrán durante 5, 10, 15 y 30 días de acuerdo al grado de efectividad, los mismos que podrán ser rotativos y sujetos a incrementarlos a medida que sea necesario.

Diariamente el cobrador responsable detalla en el Cronograma Diario, las gestiones realizadas, el aviso enviado y la fecha próxima de pago, que servirá como guía, mismo que se irá actualizándose diariamente.

El Responsable de Evaluar y verificar (CC), tendrá que realizar un resumen condensado, para informar a la Gerencia oportunamente del desempeño de los cobradores y de la efectividad alcanzada.

### **COBRADOR**

La cooperativa a través del (CB) cobrador, aplicará mecanismos de cobro adecuados:


a) El cobrador (CB) designado, debe realizar la llamada telefónica recordatoria al socio; por lo menos, con cinco días antes del vencimiento de la cuota o dividendo, para recordarle la obligación que está por vencer, debiendo dejar constancia de sus comunicaciones en el listado respectivo.

b) El cobrador (CB) a partir del primer día de vencida una cuota, o dividendo nuevamente se contactará telefónicamente o por visita personal al deudor, notificándole y dejando la evidencia por escrito. (Ver anexo B1).

c) Dentro de los cinco días siguientes al vencimiento total o parcial de la obligación, según el caso, se enviará la primera nota de cobro, la cual no lleva plazo perentorio de pago, siendo un recordatorio de contenido amable y una invitación a pagar en buenos términos. (Ver anexo B2).

d) La segunda nota de cobro, luego de 20 días de vencida la obligación; es decir, después de 15 días después de enviado el primer recordatorio de pago. Dentro de la nota, se otorga un plazo máximo para la cancelación de las cuotas atrasadas de 10 días calendario. (Ver anexo B3).

e) La tercera nota de cobro, se debe enviar el día siguiente a aquel en que ha

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00
<b>COBRANZAS</b>		Página 10 de 32
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

expirado el plazo otorgado en la segunda nota de cobro. Esta misiva de cobro tiene la característica de ser una notificación formal al deudor principal y al garante. Es una comunicación en donde se fija una posición extrema, para el deudor y garantes, es una actitud de cobro judicial, pero al mismo tiempo se deja abierta la posibilidad de plantear soluciones de pago por los canales institucionales y dentro de las políticas de arreglo vigentes. La cooperativa, debe dejar constancia y evidenciar por escrito, mediante el acuso recibo de la entrega de la nota de cobro. El plazo máximo que se otorga a los deudores dentro de esta última nota de cobro, no podrá ser superior a 15 días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de la nota por el deudor. (Ver anexo B4).

f) Si persiste el atraso a los 64 días hasta los 99, se procede con un Aviso Judicial, para el deudor y sus respectivos garantes, dándoles 72 horas de plazo.

g) Se llevan los documentos donde el abogado a partir de los 65 días en adelante si no existiese ningún acuerdo. Se debe hacer todo lo posible por conseguir que el deudor cancele sin tener que recurrir a trámite judicial y se le da 4 días de plazo.

h) A partir de los 69 días el crédito tiene ya un trámite judicial definitivo, se hace la demanda y se obtiene la orden de incautación de los bienes o insolvencia de los deudores respectivamente.

### **JEFE DEPARTAMENTO DE COBRANZA**


#### **8. ACTUALIZACIÓN DE DATOS PREVIO EL COBRO POR LA VIA JUDICIAL.**

a) De 69 días en adelante se tramita la recuperación del crédito, mediante trámite judicial. (Ver reglamento de crédito, artículo 30 literal b).

b) Este trámite se realizará únicamente a los préstamos que no se haya constatado que tengan bienes que puedan ser puestos a disposición de los Asesores Jurídicos, para proceder a poner una medida precautelar, o que sus datos no coincidan.

c) Identificar y seleccionar la carpeta del archivo de cobranzas.

d) Realizar una visita previa tanto al deudor como a los garantes, para proceder a realizar una nueva verificación de direcciones mediante CROQUIS y constatación de datos tales como, DATOS DEL SOCIO tales como bienes que poseen, número telefónico y la mayor información que se pueda recabar en la visita de campo, DECLARACION DE ACTIVIDADES DEL DEUDOR, PATRIMONIO.

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 11 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

e) Sobre este particular se puede respaldar con información que se puede obtener en las siguientes páginas o portales web; en las mismas se puede investigar con mayor profundidad el historial crediticio de los solicitantes antes de conceder el

crédito para tomar una decisión de conceder o negar el respectivo crédito:

INSTITUCIÓN	PÁGINA	COMENTARIO
Registro civil	<a href="http://www.registrocivil.gov.ec">www.registrocivil.gov.ec</a>	Amplia base datos
Súper compañías	<a href="http://www.sperintendencia.companias.gov.ec">www.sperintendencia.companias.gov.ec</a>	Datos de empresas
Súper bancos	<a href="http://www.superintendencia.combancos.gov.ec">www.superintendencia.combancos.gov.ec</a>	Datos Ifis
Central de riesgos	<a href="http://www.centralderiesgos.gov.ec">www.centralderiesgos.gov.ec</a>	Datos buros
Andinatel	<a href="http://www.andinatel.com/guia104/php/guia.php">www.andinatel.com/guia104/php/guia.php</a>	Datos de sierra
Pacifictel	<a href="http://www.pacifictel.com/guia104/php/guia.php">www.pacifictel.com/guia104/php/guia.php</a>	Datos de Costa
Emp. Eléctrica Ambato	<a href="http://www.eeasa.com.ec/">www.eeasa.com.ec/</a>	Datos empresa EE
Emp. Agua Pot. Ambato	<a href="http://www.emapa.gov.ec/">www.emapa.gov.ec/</a>	Datos E Agua P.A
Servicio de Rentas Internas	<a href="http://www.sri.gov.ec">www.sri.gov.ec</a>	Datos S .R.I.
Cons. Nac. de Tel.	<a href="http://www.cnt.gov.ec">www.cnt.gov.ec</a>	Datos CNT
TV. Cable	<a href="http://www.tvcable.com.ec">www.tvcable.com.ec</a>	Datos tv cable
Google	<a href="http://www.google.com">www.google.com</a>	Datos Google


En la actualización de datos, se considera fundamentalmente la información que muestra el reporte SCORING MICROFINANZAS GOLD de CREDIT REPORT (Consulta de datos del Deudor, Garante 1, Garante 2, con sus respectivos conyugues). La que permite visualizar e imprimir detalladamente el grado de endeudamiento que mantienen las personas, su calificación en la central de riesgos, y principalmente muestra el porcentaje de probabilidad de incurrir en morosidad dentro del Sistema Crediticio Ecuatoriano.

f) Llenar el Registro HOJA RESUMEN CONSTATACIÓN DE BIENES ACTUALIZADOS, hoja resumen donde consten datos del deudor y garantes con sus respectivas conyugues, detallando cada uno de sus bienes declarados al momento de solicitar el préstamo, con la debida constatación si los bienes siguen siendo de propiedad de cada uno de los deudores, las fotografías del lugar de residencia, información que sirva para proceder a tomarles como medida precautelar.

g) En el caso de no existir bienes que respalden la deuda tanto del deudor como de los garantes después de haber realizado la verificación respectiva, se procederá a declarar la insolvencia.

### **COBRADOR**

h) Sera el responsable de actualizar los datos del socio(CB), deberá ingresar al

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 12 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

software todos los datos recabados, luego de haber realizado el seguimiento antes mencionado.

i) La actualización de datos de los casos que ingresan al trámite judicial, debe ser actualizados con una frecuencia de 15 Y 30 días, durante el tiempo que dure el trámite judicial o se mantenga en el Cuadro de Morosidad.

### **9. SEGUIMIENTO DE FECHAS ACORDADAS PARA EL PAGO**

A la falta de cumplimiento, se procede como sigue:

a) Mediante el Informe Diario de Cobranzas, GG, Gerente General lleva un análisis de la cartera por todas las Oficinas, este reporte es realizado a diario por (CB).

b) El (CB) mediante el reporte Lista de Compromisos por Cumplir, revisa a diario y hace un seguimiento, de las fechas de pago no cumplidas por parte de los socios.

c) Se envía un oficio al Asesor Jurídico para iniciar los trámites judiciales de los socios que superan los 69 días. Se le envía el pagaré del socio atrasado junto a la Tabla de Pagos y a la Declaración del Crédito Vencido, la nueva verificación y constatación de datos con la finalidad de agilizar el trámite, se realizará mediante una acta de Entrega - Recepción de Títulos de Crédito y una copia firmada de la Declaratoria de préstamo vencido.

d) El (CB) mediante el Reporte de Créditos en Proceso de Demanda Judicial, lleva una estadística de los socios que entran en trámite judicial y del porcentaje de cumplimiento del estado de cada uno de los trámites judiciales; así como, también de los que han cancelado sus obligaciones.


e) En caso de que el socio se encuentre en mora y no pudiere pagar por casos de fuerza mayor, o se encuentre en trámite judicial, se podrá llegar al refinanciamiento tomando en cuenta las condiciones establecidas en la normativa en cuanto a la calificación de crédito y el tratamiento de reestructuración.

f) Mensualmente el Abogado encargado de la (CR) en trámite judicial, entregará al (CB), un informe del trámite seguido de cada juicio, en un formato o plantilla que será entregado por parte del (CB).

### **COBRADOR**

### **10. CUSTODIA DE LA INFORMACION – ARCHIVO**

a) El Cobrador (CB) debe archivar los REGISTROS DE ENTREGA DE AVISOS DE

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 13 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01	Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012
		Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

VENCIMIENTO, entregados a los deudores y garantes debidamente firmados para asegurar su recepción, en un archivo similar al de créditos en donde consten la copia de la solicitud de créditos, copia del croquis, copia del pagaré y copia de cédulas, en cada carpeta, en donde además, se adjuntará fotografías del domicilio tanto de deudor como garantes, para mejorar las gestiones de cobranza del (CB).

### **JEFE DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

b) Mantiene bajo su custodia los archivos referentes a las declaraciones de préstamo vencido y los informes de los respectivos abogados, etc.

### **JEFE DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

Sera el responsable de fijar metas de cobranzas, las mismas que serán semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

## **11. METAS DE COBRANZAS**

Para la Gestión de Cobranzas, se determinó las siguientes metas:

<b>INDICADORES FINANCIEROS</b>				
<b>AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2012</b>				
		<b>SISTEMA</b>	<b>COAC.TR</b>	<b>META - 2012</b>
<b>3.2.1</b>	<b>MOROSIDAD BRUTA TOTAL</b>	3,95%	15,25%	5%
<b>3.2.3</b>	<b>MOROSIDAD CARTERA CONSUMO</b>	3,35%	1,5%	0%
<b>3.2.5</b>	<b>MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA</b>			
		5,17%	11%	5%
<b>5.1.2</b>	<b>RENTABILIDAD/PATRIMONIO</b>	11,88%	1,5%	15%
<b>5.1.3</b>	<b>RENTABILIDAD/ T. ACTIVO</b>	1,65%	1,02%	5%


Siendo la meta general de cobranzas del 5% como indicador máximo, que se debe mantener en la institución y todas sus oficinas operativas.

## **12. MULTAS**

### **12.1. Tarifas, Gastos y Multas**

De acuerdo al Artículo N 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, reformado por el artículo 11 de la "Ley de Creación de la Red de

Seguridad Financiera" publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial N 498

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 14 de 32
<b>CÓDIGO: TR.PR.CO.01</b>		<b>COBRANZAS</b>
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

del 31 de Diciembre del 2008; señala que Las Tarifas y Gastos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos incurridos. No se podrá cobrar tarifas o gastos por servicios no aceptados o no solicitados por el cliente.

Las multas de fin de mes o recargos de cobranzas se lo negociaran directamente con el cliente y se lo realizará únicamente mediante un oficio elaborado por el interesado y en los siguientes casos:

- a.- Cuando se haya llegado a una negociación de cancelación total.
- b.- En caso de deuda que se considere incobrable, es decir, las que superan los 69 días de atraso, el deudor cancele capital e interés.
- c.- Cuando la multa se ha generado por saldos pendientes con un máximo de tres dólares. (Contractual).
- d.- Por cancelación total por parte de los garantes.

### **FUNCIONARIOS**

#### **13. PROCESO EXTRAJUDICIAL**

En el proceso de cobro extrajudicial participan los funcionarios de la cooperativa en base a brigadas de cobranza agresiva. Es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial, a través de un abogado externo, el mismo que tendrá un plazo de 20 días, contados para la ejecución de esta etapa de cobro. El cobro extrajudicial, se hace mediante cualquier medio que se considere idóneo y eficaz para la recuperación del crédito ( llamadas telefónicas, cartas con membrete del abogado,, visitas, entrevistas personales,etc.), en esta etapa, la actividad de los abogados externos, serán remuneradas conforme a las tarifas indicadas anteriormente.

### **ASESORIA JURIDICA**


#### **14.- PROCESO JUDICIAL**

Una vez agotada las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 20 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través de los abogados externos.

El abogado externo es un recurso calificado para el cobro, cuya misión principal dentro del proceso de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales

que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de



	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 15 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad.

Por la vía legal se persigue el patrimonio (hasta llegar al remate) del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s).

### **Control**

Las actividades de cobro judicial son formas anormales de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados.

Tales controles se ejercerán a través de:

- Visitas o verificaciones directas a los juzgados donde cursan los respectivos procesos.
- Informes periódicos que exigirá la gerencia a los abogados externos o internos sobre el estado individual de cada juicio.
- Reuniones periódicas programadas para evaluar las actividades profesionales.
- Actualizaciones del cálculo a los intereses ordinarios y moratorios.

Luego de esto se procede pasar a la comisión de crédito para que se provisiones y para proceder a estudiar los casos para su respectivo castigo.


Para el castigo de los préstamos en la Cooperativa se determinó que:

1. Una vez presentada la demanda con petición al juez de Secuestro, Retención de dinero, prohibición de enajenar o embargo en caso de hipoteca, corresponde en primer lugar ejecutar estas medidas y luego citar al demandado.

2. Si el demandado no contesta a la demanda dentro de tres días laborables el Abogado solicita dicte sentencia.

3. En caso de contestar la demanda el juicio toma un trámite normal de juicio ejecutivo; es decir, el Abogado solicita dicte sentencia y pide apertura de la causas prueba en el término de 6 días. Dentro de los 6 días se solicita las pruebas pertinentes; y fuera de dichos días pueden practicarse las pruebas. tales como:

- Inspecciones Judiciales.
- Exhibición de Documentos.

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 16 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

- Confesiones Judiciales, etc.

4. Practicadas las pruebas solicitadas, dentro de los 6 días, el Abogado solicita terna para presentar alegatos por 4 días.

5. Presentados los alegatos solicita autos para dictar sentencia de los casos.

#### **15.- De la Sentencia:**

Una vez que el Juez dicta sentencia, y este se encuentra ejecutado proceden las siguientes diligencias procesales.

1. Petición del Abogado para que nombre un Perito, el mismo que realiza la Liquidación de Intereses y Costos Procesales.

2. Si no paga, y se encuentra en el proceso con prohibición de enajenar, secuestro o retención de dinero, el Abogado solicita al juez el respectivo embargo así:

a. Si no existen las medidas que se indican en el nivel anterior, se investiga la existencia de bienes a nombre del demandado y el Abogado solicita al Juez el embargo de los mismos.

b. Ejecutado el embargo el Abogado, solicita se nombre perito para el secuestro de los bienes embargados.


c. Aprobado el avalúo, el Abogado solicita se señale día y hora para el remate.

d. Ejecutado el remate, el Abogado solicita la calificación de posturas y posteriores a ello la adjudicación del bien rematado al ganador del mismo.

3.- Si el bien es rematado por la Cooperativa, el Abogado solicita las copias certificadas para la protocolización e inscripción en el Registro de la Propiedad.

4.- Si no se ha presentado una tercería, la cooperativa por medio del Abogado solicita la entrega del dinero producto del remate.

5.- En caso que el demandado no haya pagado o dimitido bienes dentro de las 24 horas a los que se refiere el numeral 2 De La Sentencia, el Abogado solicita al Juez las respectivas copias certificadas para presentar la demanda de Insolvencia en forma individual a cada uno de los deudores.

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 17 de 32
<b>CÓDIGO: TR.PR.CO.01</b>		<b>COBRANZAS</b>
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

## **DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**

Evalúa y Califica los créditos que tienen que ser castigados conforme a la normativa de la ley de Ifis.

### **16.CASTIGO DE PRESTAMOS**

#### **16.1.- Del Castigo**

ARTÍCULO 1.- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, castigarán obligatoriamente el valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviera en mora tres años, debiendo notificar a la Superintendencia, quien a su vez comunicará el particular al Ministerio de Economía y Finanzas.


En el caso de operaciones que se contratan bajo la modalidad de cuotas o dividendos. Si un dividendo se encuentre en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada debiendo notificar del particular a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Igualmente, las instituciones del sistema financiero castigarán las operaciones de microcrédito y de créditos de consumo concedidos bajo la modalidad de smoking, cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, más de ciento ochenta días, siempre que estuviere provisionado el 100% del riesgo y la operación no haya sido declarada como vinculada (segundo y tercer incisos incluidos con resolución No JB-2002- 459 de 10 de junio del 2002 y último inciso sustituido con resolución No JB-2002-500 de 28 de noviembre del 2002)

ARTÍCULO 2.- Las instituciones controladas, podrán solicitar al Superintendente de Bancos y Seguros la debida autorización para castigar créditos o activos que hubieren permanecido vencidos por un período menor a tres años, debiendo para ello presentar, documentadamente, las razones que justifiquen tal petición. De la autorización se comunicará a la institución solicitante y al Ministerio de Economía y Finanzas. Las instituciones estarán obligadas a registrar estos castigos en los términos de la autorización otorgada.

ARTÍCULO 3.- La notificación y la solicitud de castigo de créditos o adeudos incobrables a las que se refieren los artículos anteriores, deberán consignar los siguientes datos:

- 3.1 Nombre e identificación del deudor;
- 3.2 Fecha de concesión;
- 3.3 Fecha de vencimiento;

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 18 de 32
<b>CÓDIGO: TR.PR.CO.01</b>		<b>COBRANZAS</b>
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

- 3.4 Valor original;
- 3.5 Saldo a la fecha de la solicitud del castigo; y,
- 3.6 Provisiones, si las hubiere, respecto del crédito u obligación.

Adicionalmente, se informará sobre las gestiones judiciales y extrajudiciales efectuadas para su recuperación.

Se exige de la presentación de esta información a los castigos de las operaciones de microcrédito y de créditos de consumo concedidos bajo la modalidad de scoring, cuando cumplan los requerimientos establecidos en el tercer inciso del artículo 1. (Reformado con resolución No JB-2002-459 de 10 de junio del 2002). Ningún préstamo, descuento u obligación cuyo deudor estuviere en mora menos de tres años, será objeto de castigo si se trata de operaciones vinculadas, definidas como tales por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y las normas de carácter general expedidas por la Junta Bancaria. (Reformado resolución No JB-2000-245 y sustituido con resolución No JB-2006-908 de 27 de julio del 2006).

ARTÍCULO 4.- El castigo de otros activos que se encontraron vencidos durante un plazo menor a tres años, se contabilizará acompañando a la solicitud la documentación pertinente que la justifique, inclusive la autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.


## **SECCION II.- DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 5.- Las instituciones controladas harán constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor figurativo de un dólar de los Estados Unidos de América (US\$ 1) los activos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del grupo de cuentas de orden. (reformado resolución No JB-2000-245)

ARTÍCULO 6.- Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta recuperaciones.

ARTÍCULO 7.- Los documentos materia de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la institución financiera hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que hayan cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

ARTÍCULO 8.- El castigo de la operación no extingue la obligación ni enerva las acciones judiciales de cobro que las instituciones del sistema financiero deberán perseguir, hasta agotar todas las instancias que franquea la Ley. (Incluido con resolución No JB-2006-908 de 27 de julio del 2006).

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00
<b>COBRANZAS</b>		Página 19 de 32
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

## DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Evalúa la situación de la cartera de crédito y contingentes y constituye las respectivas provisiones para proteger el riesgo financiero conforme a la resolución N° JB-2011.1897 del 15 de marzo del 2011 .

### **17.CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO, CONTINGENTES Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES**

Para envío a la Central de Riesgos los créditos atrasados se clasifican de acuerdo al siguiente parámetro (reformado con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de Marzo del 2011) y se realizan las provisiones como se indica a continuación:

Créditos de Riesgo Normal

CATEGORIA A-1

CATEGORIA A-2

CATEGORIA A-3

Créditos con Riesgo Potencial

CATEGORIA B-1

CATEGORIA B-2

Créditos Deficientes

CATEGORIA C-1

CATEGORIA C-2


Créditos de Dudoso Recaudo -CATEGORIA-"D"

Pérdidas -CATEGORIA " E".

CATEGORIAS	PORCENTAJE DE PROVISION	
	Mínimo	Máximo
<b>A-1</b>	0,50%	
<b>A-2</b>	0,51%	0,99%
<b>A-3</b>	1%	4,99%
<b>B-1</b>	5%	9,99%
<b>B-2</b>	10%	19,99%
<b>C-1</b>	20%	39,99%
<b>C-2</b>	40%	59,99%
<b>D</b>	60%	99,99%
<b>E</b>	100%	

#### **17.1.- CRÉDITOS DE RIESGO NORMAL CATEGORÍA "A-1".**

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio,

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 20 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

suficientes para cubrir las actividades de operación, financiamiento, y parte de las actividades de inversión, esta última puede complementarse con endeudamiento a largo plazo. El flujo de caja proyectado presenta ingresos suficientes para cubrir todas las obligaciones del negocio; el cual, deberá estar sustentado con una data histórica sólida y con documentación de respaldo. La administración tiene una amplia experiencia en la gestión de la empresa, con capacidad para operar el negocio de manera eficiente y rentable. La evaluación de la industria es sobresaliente, sus características no reflejan ningún impedimento para el crecimiento; mantiene indicadores financieros y macroeconómicos satisfactorios, los cuales reflejan tendencias crecientes y sostenidas.

En el último año, el sujeto de crédito no ha presentado retrasos en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

No presenta morosidad alguna, con cero días de mora a la fecha de calificación.  
Rango de pérdida esperada: 0.50%.

#### **CATEGORÍA "A-2".**

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "A1", excepto por las siguientes condiciones:


- En la administración se observan debilidades en la gestión y planificación financiera, que afectan levemente a la administración del ciclo de efectivo, aún cuando son superadas inmediatamente.
- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de hasta quince (15) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- Morosidad de 1 a 15 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 0.51% a 0.99%.

#### **CATEGORÍA "A-3".**

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "A2", excepto por las siguientes condiciones:

- Los ingresos provenientes del giro del negocio son suficientes para cubrir las actividades de operación y de financiamiento; las actividades de inversión son cubiertas con financiamiento a largo plazo.

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 21 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

- Además, de las debilidades en la planificación financiera, se advierte que la gestión y planeación estratégica presenta algunas metas no alcanzadas.
- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de dieciséis (16) hasta treinta (30) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.
- Morosidad de 16 a 30 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 1% a 4.99%.

### **17.2.-CRÉDITOS CON RIESGO POTENCIAL CATEGORÍA "B-1".**

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio, suficientes para cubrir las actividades de operación, sin embargo, estos ingresos no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda. El flujo de caja proyectado presenta ingresos que cubren todas las obligaciones del negocio,

El manejo del negocio no está alcanzando los resultados esperados en la planificación estratégica y financiera.

La evaluación de la industria presenta indicadores financieros que reflejan un comportamiento estable. Existen políticas gubernamentales (económicas y legales) que afectan el desarrollo del sector.


En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de treinta y uno (31) hasta sesenta (60) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 31 a 60 días a la fecha de calificación.  
Rango de pérdida esperada: de 5% a 9.99%.

### **CATEGORÍA "B-2".**

Los créditos evaluados en esta categoría poseen las características de la categoría "B1", excepto por las siguientes condiciones:

- La estructura organizacional no es consistente con los objetivos del negocio.
- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de sesenta y uno (61) hasta noventa (90) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 22 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

como en otros acreedores.

- Morosidad de 61 a 90 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 10% a 19.99%.

### **17.3.-CRÉDITOS DEFICIENTES CATEGORÍA "C-1".**

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que solamente alcanzan para cubrir las actividades de operación. El flujo de caja se ha proyectado con una base de datos histórica insuficiente.

El deudor presenta problemas de competencia en la administración de la empresa, la estructura organizacional dificulta el manejo de la misma, la composición y respaldo de los accionistas presenta dificultades. La viabilidad del negocio del deudor está en duda, a menos que ocurran cambios en la administración y dirección, se fortalezca la capacidad de producción y la generación de utilidades para la empresa. La evaluación de la industria refleja tendencias decrecientes en sus indicadores financieros claves, en los márgenes de utilidad y en la competitividad. La industria enfrenta severos trastornos por los cambios tecnológicos, regulatorios y/o macroeconómicos.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de noventa y uno (91) hasta ciento veinte (120) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 91 a 120 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 20% a 39.99%.

### **CATEGORÍA "C-2".**

Los créditos evaluados en esta categoría, poseen las características de la categoría "C1", excepto por las siguientes condiciones:

- En el último año, se ha presentado al menos un retraso de ciento veintiún (121) hasta ciento ochenta (180) días en el pago de las obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

- Morosidad de 121 a 180 días a la fecha de calificación.

Rango de pérdida esperada: de 40% a 59.99%.



	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 23 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

#### **17.4.-CRÉDITOS DE DUDOSO RECAUDO - CATEGORÍA "D".**

El estado de flujo de efectivo presenta ingresos provenientes del giro del negocio que no alcanzan a cubrir las actividades de operación. De existir flujo de caja proyectado, éste es insuficiente y no cuenta con documentación de respaldo.

El desempeño de la administración de la empresa es deficiente. La viabilidad de la empresa como negocio en marcha es dudosa o el negocio ya dejó de operar, o se encuentra en proceso de quiebra.

La evaluación de la industria comparte las mismas características que en la categoría anterior, e incluye confirmaciones adicionales de que las debilidades de la industria han sido de carácter invariable en el tiempo.

Los créditos para cuya recuperación se han ejercido acciones legales, se considerarán de dudoso recaudo, sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad.

En el último año, el sujeto de crédito ha presentado al menos un retraso de ciento ochenta y uno (181) hasta trescientos sesenta (360) días en el pago de sus obligaciones, tanto en el sistema financiero como en otros acreedores.

Morosidad de 181 a 360 días a la fecha de calificación.


Rango de pérdida esperada: de 60% a 99.99%.

#### **17.5.-PÉRDIDAS - CATEGORÍA "E".**

Deben ubicarse en esta categoría los créditos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Morosidad mayor a 360 días.

Pérdida esperada: 100%

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00
<b>COBRANZAS</b>		Página 24 de 32
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

CATEGORÍAS	COMERCIO (DIAS MOROSIDAD)	CONSUMO (DIAS MOROSIDAD)	VIVIENDA (DIAS MOROSIDAD)	MICROEMPRESA (DIAS MOROSIDAD)
A - 1	0	0	0	0
A - 2	1 - 15	1 - 8	1 - 30	1 - 8
A - 3	16 - 30	9 - 15	31 - 60	9 - 15
B - 1	31 - 60	16 - 30	61 - 120	16 - 30
B - 2	61 - 90	31 - 45	121 - 180	31 - 45
C - 1	91 - 120	46 - 70	181 - 210	46 - 70
C - 2	121 - 180	71 - 90	211 - 270	71 - 90
D	181 - 360	91 - 120	271 - 450	91 - 120
E	+ 360	+ 120	+ 450	+ 120

## 18. CRÉDITOS NOVADOS, REFINANCIADOS Y REESTRUCTURADOS DE LA DEUDA

De acuerdo a la resolución N°JB-2011-1897 de fecha 15 de Marzo del 2011.


### 18.1.-CONDICIONES PARA EL REFINANCIAMIENTO Y LA REESTRUCTURACIÓN

**18.1.1.- Refinanciamiento.-** El refinanciamiento procederá cuando la institución del sistema financiero prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable, genere utilidades o ingreso neto en su actividad productiva o de comercialización, y presente una categoría de riesgo hasta A-3 "Riesgo normal" en la entidad y en el sistema financiero.

El refinanciamiento de un crédito deberá entenderse como una medida excepcional para regularizar el comportamiento de pago de un deudor y por la misma razón, bajo ninguna circunstancia, podrá convertirse en una práctica recurrente en el proceso de recuperación de la cartera de créditos de una institución del sistema financiero. El refinanciamiento deberá ser aprobado por el nivel superior que autorizó el crédito original, considerando los niveles de aprobación establecidos en el manual de crédito. El manual de crédito, deberá prever las condiciones por las cuales una operación de crédito refinanciada, al deteriorarse su perfil de riesgo y no cumplir con las condiciones pactadas en el contrato. Para el refinanciamiento de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema financiero, al momento de instrumentar la operación.

**18.1.2.- Reestructuración.-** La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original, presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al normal, capacidad de pago nula o insuficiente.

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013 Versión: 00
		Página 25 de 32
<b>COBRANZAS</b>		
Código: TR.PR.CO.01 Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de por lo menos tres (3) cuotas o no haya presentado situaciones de falta de pago durante seis (6) meses.

Cuando un dividendo de un crédito reestructurado no ha sido pagado por el cliente, la institución del sistema financiero deberá constituir la provisión en el cien por ciento del saldo de la deuda, considerando el cálculo según lo previsto en el numeral 1.6.1. "Provisiones específicas para créditos con garantía hipotecaria".

Las operaciones reestructuradas que hayan incumplido el pago de por lo menos tres (3) cuotas serán declaradas de plazo vencido, y procederá su castigo.

Para la reestructuración de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema financiero, al momento de instrumentar la operación.

Referencias :


Ley de Instituciones Financieras.

Ley de Economía popular y solidaria.

Reglamento de crédito.

Manual de Crédito.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**


	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00
<b>COBRANZAS</b>		Página 26 de 32
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

## 18.2. PLAN DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	Preguntas	Plan de Evaluación
1	¿Qué evaluar?	La eficiencia de los procedimientos de cobro
2	¿Por qué evaluar?	La propuesta alcanza a una inversión de \$ 9.640 por eso hay que hacer una evaluación para ver si la aplicación se justifica
3	¿Para qué evaluar?	Evaluar los procedimientos de cobro para tomar correctivos a tiempo para disminuir el índice de morosidad.
4	¿Con que criterios?	Criterios Técnicos y Métodos de Cobranza efectiva
5	¿Cuáles son los indicadores?	Índices de Morosidad, rendimiento,
6	¿Quién evalúa?	Consejo de Vigilancia
7	¿Cuándo Evaluar?	Cada trimestralmente como política interna
8	¿Cómo evaluar?	El tipo de investigación es de campo con una encuesta y un nivel de confianza del 95%
9	¿Cuáles son las fuentes de información?	El Dpto. de crédito, contabilidad, sistemas y riesgos
10	¿Con que instrumentos evaluar?	Los instrumentos utilizados es el cuestionario de la encuesta.


## 18.3. RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Actividades	Documentos / Soporte
		<b>INICIO</b>	
1	Jefe de Cobranzas	Coordina con el Jefe de Crédito la revisión de los formatos legales para respaldar el crédito y planifica: -Cuantas llamadas telefónicas van a realizar a los socios. -Cuantas visitas personalizadas van a realizar a los socios. -Cuantas veces van a visitar al socio cara a cara.	Procedimiento de Cobranzas.
2	Jefe de Crédito	Revisa formatos legales para respaldar el crédito e implementa política de no conceder créditos a personas no sujetas de crédito.	Procedimiento de Cobranzas.
3	Dpto. Sistemas	Remite a Dpto. de Cobranzas el reporte de deudores previo por medio físico, los cinco primeros días de cada mes.	Reporte créditos vencidos.
4	Cobrador	Solicita reporte de socios con información crediticia al Dpto. de sistemas de los créditos por vencer y vencidos con cinco días de anticipación basado en el cronograma de cobranzas.	Procedimiento de Cobranzas.
5	Jefe de Cobranzas	Gestiones de cobro basados en políticas de cobranza conforme al reglamento de crédito de la cooperativa (Art.29, 31, 32, 40).	Reglamento de Crédito.
6	Cobrador	Aplica mecanismos de cobro conforme al artículo 28; y 30 literal b) del reglamento de crédito. Aplicando las notas de cobro.	Reglamento de Crédito.
7	Jefe de Cobranza	Aplica estrategias para llamar a socios deudores y garantes, analiza deficiencias de la gestión telefónica con deudores, realiza visitas personales para actualizar datos del deudor y garantes, constatación de direcciones.	Procedimiento de Cobranzas.
8	Cobrador	Ingresa al sistema todos los datos después de haber realizado el control y seguimiento, la actualización de los datos de las carpetas que ingresan al trámite judicial deben ser actualizados con frecuencia	Reporte de socios deudores de la cooperativa.
9	Cobrador	El cobrador archiva los requisitos de avisos de vencimiento entregados a los socios deudores y garantes en archivo similar al de los créditos.	Reporte de Notificaciones de socios deudores.
10	Jefe de	Mantiene bajo su custodia los archivos de préstamos	Files de crédito de

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00
<b>COBRANZAS</b>		Página 27 de 32
Código: TR.PR.CO.01		
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

	Cobranzas	vencidos e informes de abogados y en base a esto, autorizan las transferencias de bases para cancelar los créditos vencidos y establece metas de cobranzas para ir cumpliendo con los objetivos de todas las oficinas operativas	cooperativa.
11	Funcionarios	El cobro extrajudicial se hace mediante varios mecanismos, llamadas telefónicas, cartas con membretes de abogado, visitas personales.	Reglamento de crédito de la cooperativa en su artículo 30 literal a).
12	Asesoría Legal	Pone en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias dadas por el deudor para obtener el pago forzoso del dinero, que debe a la cooperativa hasta llegar al remate de los bienes del deudor y del garante, a través de visitas directas a los juzgados donde están los procesos, presenta informes a gerencia sobre el estado del juicio.	Reglamento de crédito de la cooperativa en su artículo 30 literal b).
13	Asesoría Legal	En caso de contestar el juicio toma el trámite normal de juicio ejecutivo, el abogado pide la apertura de la causa en 6 días y solicita pruebas como: Inspecciones Judiciales: exhibición de documentos, confesiones judiciales, etc. Luego el Juez, dicta sentencia, si no paga y se encuentra en el proceso con prohibición de enajenar, secuestro, el abogado pide al juez el respectivo embargo.	Reglamento de Crédito de la cooperativa en su artículo 30 literal b).
14	Dpto. Crédito	Procede luego al castigo de los préstamos conforme a la 27estructura N°JB_2002-459 de 10 de Junio del 2002 y último inciso sustitutivo con 27estructura N°JB-200 2.500 de 28 de noviembre del 2002, se solicita al Superintendente de Bancos la autorización, ya que todas las instituciones controladas por la Súper de Bancos castigarán obligatoriamente el valor de todo el préstamo, descuento o cualquier otra obligación, cuyo deudor estuviera en mora por el lapso de tres años, la totalidad debe ser castigado siempre que estén provisionados el 100% del riesgo.,	Resoluciones JB- 459 del 10 de Junio 2002 Yjb-500 de 28 de noviembre del 2002.
15	Dpto. Crédito	Procede a calificar la cartera de crédito y a constituir las provisiones respectivas conforme a la 27estructura JB-2011-1897 del 15 de Marzo del 2011.	Resolución JB-2011-1897 del 15 de Marzo 2011.
16	Dpto. Crédito	De acuerdo a la 27estructura JB-2011-1897 del 15 de Marzo 2011 el Dpto. de Crédito, procede a realizar la Novación, refinanciamiento y Reestructuración de las deudas de los socios	Resolución JB-2011-1897 del 15 de Marzo 2011.
17	Dpto. Crédito	Procede a realizar el acta de refinanciamiento de la deuda del deudor, siempre y cuando se ajuste a la 27Resolución JB-2011-1897 del 15 de Marzo 2011. Procede a realizar el acta de la 27estructuración de la deuda, cuando el deudor haya pagado hasta tres cuotas vencidas.	Resolución JB-2011-1897 del 15 de Marzo 2011.
18		FIN	

#### 18.4.FLUJOGRAMA

	<b>PROCEDIMIENTO COBRANZAS</b>	Fecha de Emisión: 12/01/2013
		Versión: 00  Página 28 de 32
<b>COBRANZAS</b>		Código: TR.PR.CO.01
Elaborado: Wilson Punina Fecha: 07/05/2012	Revisor: Juan Andagana Fecha: 09/06/2012	Aprobado: Consejo de Administración Fecha: 20/09/2012

## ANEXOS



# PROCEDIMIENTO COBRANZAS

Fecha de Emisión: 12/01/2013

Versión: 00

Página 29 de 32

Código: TR.PR.CO.01

## COBRANZAS

Elaborado: Wilson Punina

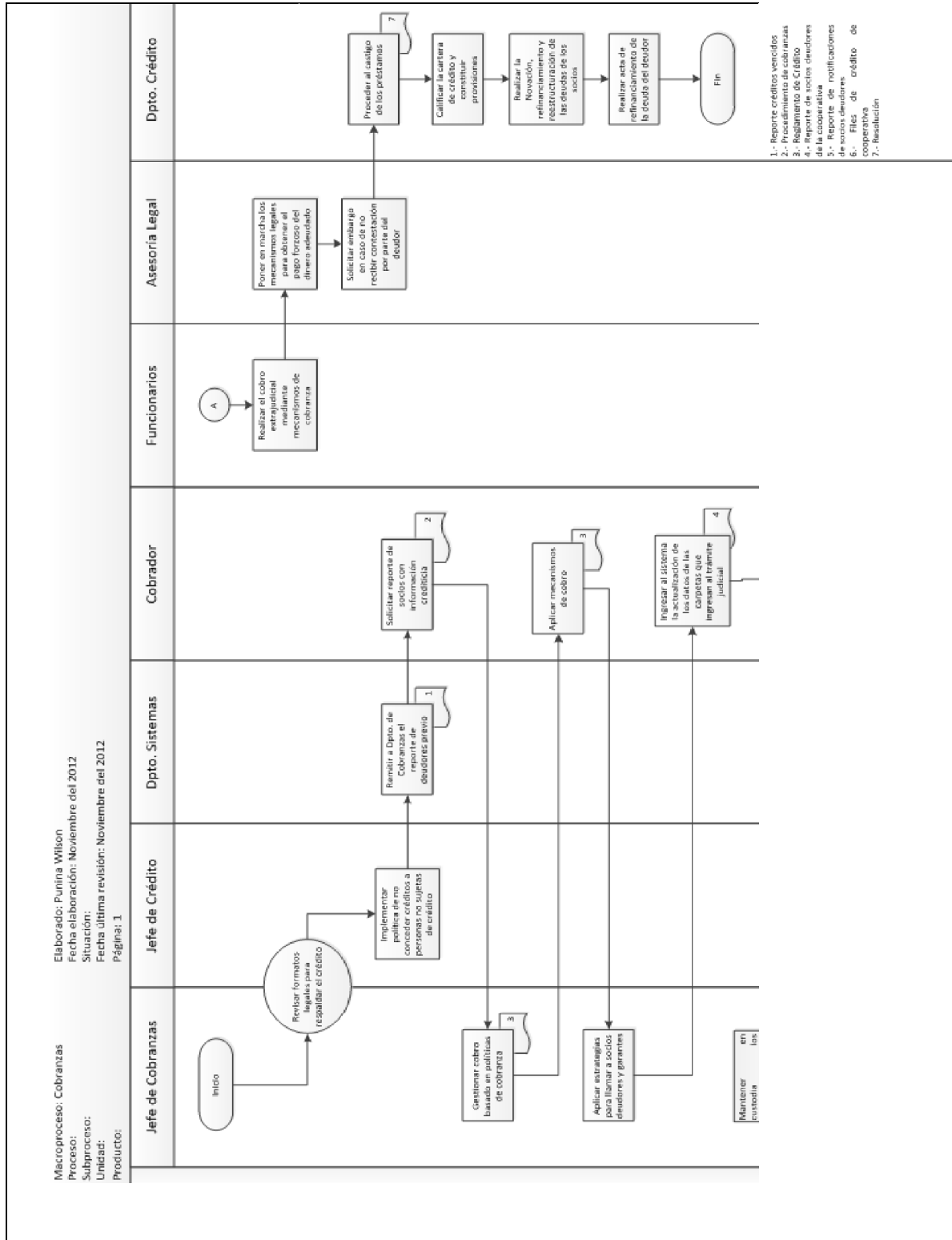
Revisor: Juan Andagana

Aprobado: Consejo de Administración

Fecha: 07/05/2012

Fecha: 09/06/2012

Fecha: 20/09/2012



ERROR: ioerror  
OFFENDING COMMAND: image

STACK: