



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INGENIERÍA FINANCIERA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA FINANCIERA**

**TEMA: “PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA VENCIDA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA
CEVALLOS.”**

AUTORA: Gavilanes Toapanta Martha Rebeca

TUTOR: Ing. Mauricio Sánchez

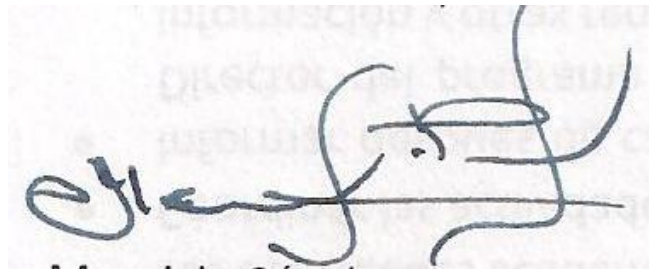
AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN POR EL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema “**PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA CEVALLOS.**” de Martha Rebeca Gavilanes Toapanta, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo de Directivo.

Ambato, Mayo 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mauricio Sánchez', is written over a faint, mirrored watermark of the signature itself. The signature is fluid and cursive.

ING. MAURICIO SÁNCHEZ

AUTORÍA DE LA TESIS

“PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA CEVALLOS. “Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: como también en los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, Mayo 2015



Martha Rebeca Gavilanes Toapanta

180446806-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado aprueba el trabajo de graduación, sobre el tema: **“PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA CEVALLOS.”**, elaborado por Gavilanes Toapanta Martha Rebeca, estudiante de la carrera de Ingeniería Financiera de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

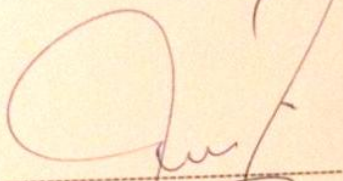
Ambato, Mayo de 2015

Para constancia firman

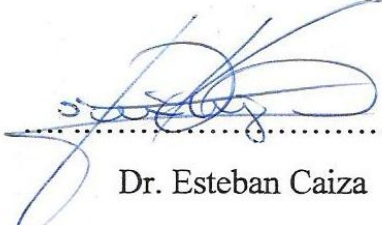


.....
Eco. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
Econ. Nelson Lascano
DOCENTE CALIFICADOR



.....
Dr. Esteban Caiza
PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

A mis padres Carlos y Rosa que han sido el pilar fundamental en mi vida, por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo, y haber formado una persona con valores y principios lo cual me ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón y haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte en este trayecto.

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoria, por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	
APROBACIÓN POR EL TUTOR.....	II
AUTORÍA DE LA TESIS	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	XIII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
EXECUTIVE SUMMARY.....	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Tema.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis crítico	9
1.2.2.1. <i>Árbol de problemas</i>	9
1.2.3. Prognosis	16
1.2.4. Formulación del Problema	17
1.2.5. Interrogantes.....	17
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	17
1.3. Justificación.....	18
1.4. Objetivos	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes Investigativos.....	20
2.2. Fundamentación filosófica	24

2.3. Fundamentación Legal.....	26
2.4. Categorías Fundamentales	28
2.4.1. Descripción conceptual de la variable independiente	31
2.4.1.2. <i>Gestión financiera</i>	31
2.4.1.3. <i>Políticas de créditos y Cobranzas</i>	32
2.4.1.4. <i>Procesos de Crédito</i>	34
2.4.2. Descripción conceptual de la Variable Independiente	44
2.4.2.1. <i>Administración del riesgo</i>	44
2.4.2.2. <i>Riesgo crediticio</i>	45
2.5. Hipótesis.....	49
2.6. Señalamiento de Variables	49
2.6.1. Variable Independiente: Procesos de Créditos.....	49
2.6.2. Variable Dependiente:.....	49
CAPÍTULO III.....	50
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1. Enfoque de la Investigación	50
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	51
3.2.1. Investigación de Campo	51
3.2.2. Investigación Bibliográfica o documental	52
3.3. Tipo o Nivel de Investigación	52
3.3.1. Investigación Descriptiva.....	52
3.3.2. Investigación Correlacional	53
3.3.3. Investigación Explicativa	53
3.4. Población y Muestra.....	54
3.4.1. Población.....	54
3.2.2. Muestra.....	55
3.5. Operacionalización de Variables.....	56
3.5.1. Variable Independiente: Procesos de Créditos y Cobranzas.....	57
3.5.2. Variable dependiente: Cartera Vencida	58
3.6. Plan para la recolección de datos	59
3.7. Plan de Procesamiento de Datos	61
Plan de análisis e interpretación de resultados	61

CAPÍTULO IV.....	63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	63
4.1. Análisis de resultados.....	63
4.2. Interpretación de Datos	63
4.4. Verificación de Hipótesis	72
4.4.1. Planteamiento de hipótesis	72
4.4.2. Regla de decisión	73
4.4.3. Cálculo de χ^2	73
4.4.4. Conclusión	74
CAPÍTULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
5.1. CONCLUSIONES	75
5.2. RECOMENDACIONES	77
CAPÍTULO VI.....	78
PROPUESTA.....	78
6.1. Datos Informativos.....	78
6.1.1. Título.....	78
6.1.2. Ejecutora	78
6.1.3. Beneficiarios	78
6.1.4. Ubicación	78
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	78
6.1.6. Equipo técnico.....	78
6.1.7. Costo de implementación de la propuesta.....	79
6.2. Antecedentes de la propuesta	79
6.3. Justificación.....	80
6.4. Objetivos	80
6.4.1. General	80
6.4.2. Específicos	80
6.5 Análisis de Factibilidad.....	81
Factibilidad Político	81
Factibilidad Tecnológica.....	81
Factibilidad Organizacional	81

6.6. Fundamentación	82
6.7.1.2 MICRO Ambiente	89
6.7.3.1. Análisis Interno	92
6.7.3.3. Matriz de Impacto Interno.....	93
Tabla N° 6.5.Matriz de Impacto Interno	93
Tabla N° 6.6.Matriz de Impacto externo.....	94
6.7.3.4. Matriz Cruzada de análisis FODA	95
FASE II	97
6.7.3.5. Estrategias	97
6.7.3.6. Objetivos estratégicos	98
6.7.3.7. Determinación de estrategias	98
6.7.3.8. Plan de Acción	99
6.8. Administración.....	105
6.9 Plan de monitoreo y evaluación	107
ANEXOS.....	112

ÍNDICE DE GRAFICOS Y TABLAS

GRAFICOS

Gráfico 1.1: Distribución del sector cooperativo	5
Gráfico 1.2. Niveles de Morosidad (2012).....	7
Gráfico 1.3. : Árbol de problemas.....	9
Gráfico: 2 .1. Red de inclusiones conceptuales.....	28
Grafico 2.2: Constelación de ideas .Variable independiente	29
Grafico 2.3: Constelación de ideas .Variable dependiente	30
Grafico N° 4.1.Componentes de crédito	64
Grafico N° 4.2. Monto de Crédito.....	65
Grafico N° 4.3. Monto de Crédito de acuerdo a las líneas de crédito.....	66
Grafico N° 4.4. Tiempo de entrega del Crédito	67
Grafico N° 4.6. Tiempo de entrega del Crédito	68
Grafico N° 4.7. Tiempo de entrega del Crédito	70
Grafico N° 4.7. Cobro de interés por mora	71
GraficoN°6 .1 Las 5 fuerzas de Porter	89
GráficoN°6.2: Fases de a Prouesta	84
GráficoN°6.2: Cronograma.....	103

TABLAS

Tabla N° 1.1. Cartera vencida año 2012	10
Tabla N° 1.2. Cartera vencida año 2013	11
Tabla N° 1.3. Cartera vencida año 2014	11
Tabla N° 1.4. Personal de Créditos	12
Tabla N° 1.5. Niveles de Riesgo año 2012	13
Tabla N° 1.6. Niveles de Riesgo año 2013	13
Tabla N° 1.5. Niveles de Riesgo año 2014	13
Tabla N°3.1.Poblacion	54
Tabla N° 3.2: Operacionalización de Variable Independiente: Procesos de Créditos	57
Tabla N° 3.3.: Operacionalización de Variables dependiente	58
Tabla 4.1.Muestra.....	63
Tabla N° 4.2.Componentes de crédito	64
Tabla N° 4.3.Montos de Crédito	65
Tabla N°4.4.Montos de acuerdo a las líneas de crédito	66
Tabla N° 4.5.Montos por líneas de Crédito	66
Tabla N 4.6.Tiempo de entrega de créditos	67
Tabla N° 4.7.Garantías del Consumidor	68
Tabla N°4.8. Calificación de Créditos	69
Tabla N°4.9.Mora en pago de créditos	70
Tabla N°4.10.cobro de interés por mora	71
Tabla N° 6.1. Costo de implementación de la propuesta	79
Tabla N° 6.2.Analisis Interno	92
Tabla N° 6.4.Analisis Externo	92
Tabla.N°6.7. Matriz Cruzada de análisis FODA	95
Tabla.N°6.2. Plan de monitoreo y evaluación	107

RESUMEN EJECUTIVO

Cooperativa Ambato nace en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, mediante un proceso organizativo, social, económico. En el 2004 amplían sus servicios al cantón Cevallos, con el fin de contribuir en la reducción de la pobreza, y mejorar las condiciones de vida de la población mediante el otorgamiento de crédito.

Para desarrollar la presente investigación fue determinar la incidencia de los procesos de crédito y cartera vencida, además se consideró una investigación de campo con los actores que interactúan en la Cooperativa de Ambato Ltda. agencia Cevallos., ya que fue necesario conocer la situación real

También se recurrió a la investigación bibliográfica – documental, con el propósito comparar y profundizar y deducir diferentes enfoques y criterios de diversos autores sobre el tema de investigación.

Plan estratégico para prevenir y recuperar la cartera se emplea como un plan de contingencia para controlar la cartera vencida y a la vez el proceso y aplicación adecuada en el otorgamiento del crédito, para potencializar el crecimiento institucional.

EXECUTIVE SUMMARY

Cooperative of Saving and Credit Ambato was born in the community of San Alfonso Chibuleo by an organizational, social, economic process. In 2004 they expanded its services to the canton Cevallos, in order to contribute to poverty reduction and improving the living conditions of the population by granting credit.

To develop this research was to determine the incidence of credit processes and nonperforming loans, plus a field research with the actors interacting in Ambato Cooperative Ltda considered. Agency Cevallos., As it was necessary to know the real situation

A literature search was also used - documentary, in order to compare and deepen and deducting different approaches and criteria of different authors on the research topic.

Strategic plan to prevent and recover the portfolio is used as a contingency plan to control NPLs and also the proper application process and in the granting of credit, to potentiate the institutional growth.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está estructurada de seis capítulos, en los cuales se aborda el tema de los procesos de crédito y cartera vencida de la cooperativa de ahorro crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos.

En el Capítulo I se trata acerca del planteamiento del problema, el contexto de lo general hasta lo específico, en esta investigación analizamos el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito antes y después del feriado bancario. Además se analizó las principales causas y efectos del problema a investigar. En este capítulo permitió establecer la relación entre la variable independiente procesos de crédito y la variable dependiente cartera vencida

En el Capítulo II, es el sustento teórico, científico y técnico; que sirve de fundamento teórico para poder describir con respecto al tema de investigación acerca de los procesos de crédito y cartera vencida.

En el Capítulo III, determinamos la población a investigar en este caso para obtener información con respecto al problema investigado.

En el Capítulo IV, es el análisis e interpretación de los resultados de la investigación mediante la aplicación de la tabulación de la ficha de observación aplicada a socios de la institución financiera para determinar con certeza el problema.

En el Capítulo V, describe las conclusiones y recomendaciones como resultado de la investigación.

En el Capítulo VI, se planteó la propuesta de solución que es plan estratégico para prevenir y recuperar la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Tema

“PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA CEVALLOS.”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

Macrocontextualización

El Sistema Financiero Ecuatoriano desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía. Contar con Instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente.

La oferta de servicios financieros en el Ecuador compuesta por un conjunto de productos generados por entidades reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS); otros ofrecidos por una amplia masa de entidades que no están sujetas a la regulación ni supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, entre los que se incluyen básicamente Cooperativas de Ahorro y Crédito, organizaciones no gubernamentales (ONGs), cajas de ahorro y otras organizaciones especializadas en microcrédito.

Además de las entidades reguladas por la SBS y de las no reguladas pero que tienen una existencia legalmente reconocida, existen prestamistas informales que realizan préstamos con mayores facilidades que los otros intermediarios financieros, regulados y no regulados, pero que cobran tasas de interés de usura,

que pueden superar incluso el 35% mensual, según lo han denunciado agricultores y pequeños comerciantes

De acuerdo a la información otorgada por la Superintendencia de Compañías (2013), “hasta el 31 de Mayo del 2013, las entidades ubicadas a nivel nacional y que forman parte del mercado global financiero ecuatoriano son 79, y cuentan con una participación del 37,97% que constituyen 30 entidades bancarias privadas ,en cooperativas el 50.63% corresponde a 42 entidades , en el mutualismo hay 4 entidades con una participación en el mercado global del 5.06% y finalmente 5 entidades en la banca pública con una participación del 6.33%.

Es visible el rápido crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que actualmente son supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, tienen una participación muy amplia dentro del mercado financiero, esto se debe a la confianza que brindan a su cuenta ahorristas.

Según Chiriboga (2003) Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo a la ley de Cooperativas y ley general de Instituciones del Sistema Financiero,” es una institución democrática, única, manejada por sus Socios, de ayuda mutua y sin fines de lucro, cuya finalidad es recibir ahorros y depósitos hacer descuentos y préstamos a tasas de interés razonables, así satisfacer las diferentes necesidades de sus socios”

Los servicios cooperativos se brindan a un total de 792.639 personas en todo el país, las cooperativas de ahorro y crédito poseen alrededor de los 82 millones de dólares en activos, unos 48 millones de dólares en los pasivos y un patrimonio de 36 millones de dólares. Los recursos captados suman 44 millones de dólares aproximadamente, debido a esto, desde enero del 2000 se ha registrado un incremento en el sistema cooperativista del país alrededor de 50.000 personas, lo que quiere decir que hay mayor confianza en el sistema cooperativo nacional (Bonas, Bonas, & Llanes, 2010)

El sistema cooperativo se encuentra fortalecido, aunque maneje tasas de interés similares a la de los bancos, el sector cooperativo no deja de ser una buena opción en cuanto a crédito se refiere, la diferencia está en su ámbito de acción, ya que

abarca a un grupo muy importante de la sociedad donde constan pequeños comerciantes, pequeños cuenta ahorristas y microempresarios.

El sistema integrado por las cooperativas se ha preocupado de mantener un buen nivel en cuanto a liquidez se trata, es así que se encuentra en 0.22% con respecto al capital, manteniéndose en un nivel superior el establecido por la Superintendencia de Bancos que es de 0.14%, esto demuestra que las cooperativas se encuentran en condiciones de cumplir con las exigencias de los socios, para determinar la calidad de la cartera se requiere calcular el índice de morosidad (cartera en riesgo) el cual se calcula dividiendo la sumatoria del saldo de los préstamos con mora superior a 30 días, más el saldo de capital de los préstamos refinanciados, entre el saldo de la cartera bruta a una fecha específica. (Salgado, 2010).

En otras palabras, se debe calcular la porción de la cartera con riesgo de impagada situación de mora, para medir la liquidez de la institución financiera.

Las facilidades que prestan a sus socios para la obtención de créditos han permitido que crecer a estas instituciones en el mercado pero además de ello, la falta de información del cliente, y del garante, y evasión de una serie de requisitos que los bancos piden al prestamista, ha provocado que los índices de cartera vencida aumenten, debido a las deudas no canceladas.

Según información publicada por la Superintendencia de Bancos y Seguros (2013) “la morosidad del sistema bancario creció alrededor del 30%” esta situación llamo la atención sobre el deterioro de la calidad de la cartera y sus factores explicativos.” Todas las Cooperativas de Ahorro y crédito se ven golpeadas por el riesgo de crédito ocasionando un alto índice de morosidad, para ello se dan algunas pautas que son;

Una evaluación consiste en identificar la estabilidad y predictibilidad de la fuente primaria (capacidad de pago) de reembolso del crédito a través de la evaluación del flujo de caja proyectado y las razones financieras claves, del deudor y/o sus codeudores, teniendo en cuenta las características de la actividad productiva y del crédito, de conformidad con información financiera actualizada, documentada, de calidad y oportuna. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2011).

En palabras de Hugo Jácome titular de SEPS el 10 de agosto se produjo un problema de liquidez en una Cooperativa de Ahorro y crédito por una "mala gestión" administrativa ya que *"los balances, las cuentas, que son revisadas por la Dirección Nacional de Cooperativas estaban en orden en junio. Los activos cubrían los pasivos"*. (Las Cooperativas deben reinscribirse con nuevos estándares; EL TELÉGRAFO, 2008) Cabe señalar que muchas instituciones maquillan sus balances para no crear especulación en la sociedad y sus socios sigan confiando en la institución financiera y la ley es obsoleta, ambigua, en muchos aspectos.

La actual Ley de Economía Popular y Solidaria tiene como objetivo vigilar, controlar y evaluar la información financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con el fin de que no quiebren las instituciones financieras.

Según Giancometti (2013), "La economía popular y solidaria suma clientes y cartera", señala que, "Estas entidades tienen activos por más de USD 4.000 millones, que representa alrededor del 15% del sistema financiero nacional. Además, mientras que el número de ahorristas suma 1,6 millones, según una reciente publicación de la RFR que aglutina a una 224 instituciones".

El establecimiento de un nuevo marco constitucional se refiere a una visión social de la sociedad que progresivamente determinará un profundo reordenamiento institucional que incluirá al movimiento cooperativo.

Mesocontextualización

En la provincia de Tungurahua, las cooperativas de ahorro han crecido paulatinamente gracias a la confianza y fidelidad de la población hacia dichas instituciones. En Tungurahua, en el 2002 eran 16, hoy suman 402 entidades, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. Significa que han tenido un gran apoyo por parte de los ciudadanos de la provincia de Tungurahua, es por eso que siguen creciendo día a día y mejorando sus productos y servicios financieros.

Es por tal motivo la provincia de Tungurahua es la tercera en forjar más actividad de micro finanzas a través de cooperativas a nivel nacional, debido a las actividades comerciales que desempeñan los tungurahueses.

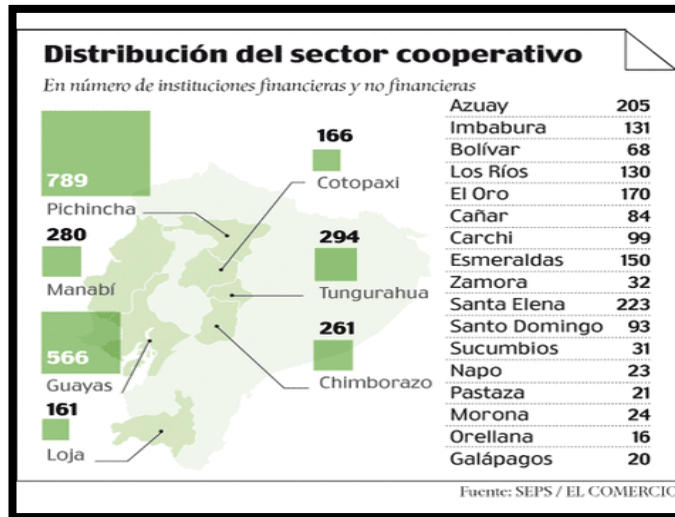


Gráfico 1.1: Distribución del sector cooperativo
 Fuente: Comercio

Las entidades de micro finanzas (cooperativas de ahorro y crédito), reguladas por la Superintendencia de Economía popular y solidaria desde el año 2013 han demostrado poca capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad de recuperación de cartera. Por ello se puede afirmar que se ha tenido poco éxito en manejar diferentes tipos de riesgo, como el mantener una cartera con baja morosidad y una oferta sostenible y creciente, administrar adecuadamente la liquidez y hacer crecer los depósitos frente a diferentes etapas de incertidumbre es el objetivo a perseguir, considerando que se debe mantener controlados los riesgos operativos propios de un negocio disperso geográficamente y con un altísimo número de transacciones

Las cooperativas indígenas tienen una gran participación del mercado en la provincia de Tungurahua. “La entrega de microcréditos es el ‘mejor anzuelo’ para captar nuevos socios, sostienen representantes de las estas entidades. Ese dinero se utiliza básicamente para financiar actividades agrícolas, ganaderas en el campo y aperturas de negocios pequeños en la zona urbana.”(EL UNIVERSO, 2010)

Para Velasteguí (2014), en un artículo denominado “Los microempresarios sacan el jugo a los créditos”, señala que, en la ciudad de Ambato también les resulta beneficioso a los emprendedores, los créditos de las Cooperativas. Un beneficiario es Luis, comenta que “Las cooperativas son más accesibles” con las personas de escasos recursos y uno se siente en casa cuando llega a esas entidades, lo que no pasa en los bancos.

Otra cooperativa de éxito es Mushuc Runa (“Hombre nuevo” en quichua). Una de sus clientes es Carmen Tualisa, de la parroquia de Quisapincha. “Desde el 2011 ya me han entregado tres créditos. El último fue de USD 7.000. Con eso compro terrenos, en los mismos que emplea para la agricultura”, y ese dinero va destinado un poco al pago de capital del préstamo realizado en la cooperativa, y el resto le queda la ganancia para ella, la misma que invierte en otras necesidades para la familia.

(EL UNIVERSO, 2008)“*Somos más flexibles en la entrega de los créditos, no pedimos tantos documentos, porque confiamos en la gente*”, anota Santos Chango, gerente de la Cooperativa Ambato, que cuenta con más de 25.000 socios. Aunque por estas condiciones el nivel de morosidad en las cooperativas bordea el 6%. Por tal motivo la cartera vencida ha ido incrementando mes a mes generando una iliquidez.

Altos niveles de morosidad en la cartera y proliferación de entidades, sobre todo en la Sierra central, son algunos problemas que presentan las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) que estaban reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y que pasaron al control de la nueva Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.(SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2014)

Niveles de morosidad

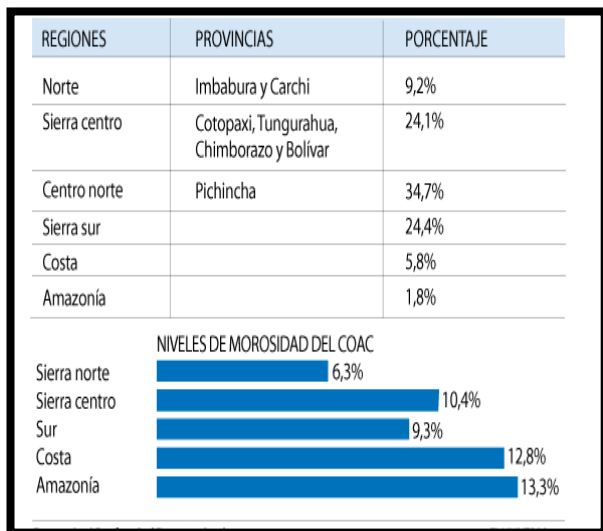


Gráfico 1.2. Niveles de Morosidad (2012)

Fuente: Diario El Universo

En el gráfico se presentan los niveles de morosidad por regiones, el índice más alto lo presenta en la región Amazónica con un 13,3%, seguido por la región Costa con un 12,8%, la región Sierra Centro en la que se encuentra la Provincia Tungurahua, con un 10,4%, la región Sierra Sur con un 9,3%, Sierra norte con un 6,3%.

La región Sierra Centro se encuentra en el tercer lugar en los niveles de morosidad de créditos, este factor influye también por el número de Cooperativas de Ahorro y crédito instaladas.

Microcontextualización

Cooperativa Ambato nace en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela, mediante un proceso organizativo, social, económico y con el objetivo de remediar necesidades familiares.

Es así que el 10 de Enero del 2003 mediante Acuerdo N° 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. Posteriormente se apertura la oficina matriz en la

ciudad de Ambato en el mes de enero del año 2003, a fines del mismo año se abre una agencia en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

En el 2004 amplían sus servicios al cantón Cevallos, para el año 2005 la cooperativa ya es conocida a nivel de la zona central del país, en el año 2006 extiende sus servicios con una oficina en el cantón Pujilí y otra en el cantón Saquisilí, en el año 2008 se adquiere un edificio en la Ciudad de Ambato, para brindar un mejor servicio y una mejor atención a sus socios, en el año 2009 para ampliar la cobertura se apertura dos oficinas más uno en la Ciudad de Guaranda y otro en la Ciudad de Quito, actualmente en nuestro octavo año de atención a la ciudadanía disponemos de siete oficinas operativas, 5 cajeros automáticos ubicadas estratégicamente para dar un servicio adecuado a nuestros 45,000 socios.

Un factor determinante como riesgo para la entidad financiera es el otorgar créditos a diferentes niveles económicos, especialmente a niveles poco ingresos, esto ocasiona una enorme inseguridad que es lo que sucederá en el caso del incumplimiento por los deudores, siendo así, afectará directamente a los resultados de la cooperativa.

De la cartera vencida dependen factores .Por una parte, los recursos que se prestan y se recuperan, vuelven a presentarse infinitivamente. Cuando el cliente no paga se rompe la cadena de confiabilidad y se trunca la posibilidad de conceder un nuevo crédito en el futuro.

Por otra parte, los recursos provenientes de la cartera en la medida que pasen los años, forman parte del patrimonio organizacional y garantizan la supervivencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, donde permitirán observar la evolución la importancia de la cartera como fuente de financiación organizacional.

La cartera vencida genera problemas de liquidez y hasta la posible quiebra de la empresa. Esto se debe a los deficientes procesos de créditos y cobranzas, que aún tienen algunas de las instituciones, donde sus créditos o cuentas por cobrar son

irrecuperables por fallas en el análisis financiero en cuanto a la capacidad de endeudamiento, o en la categoría de la central de riesgos.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de problemas

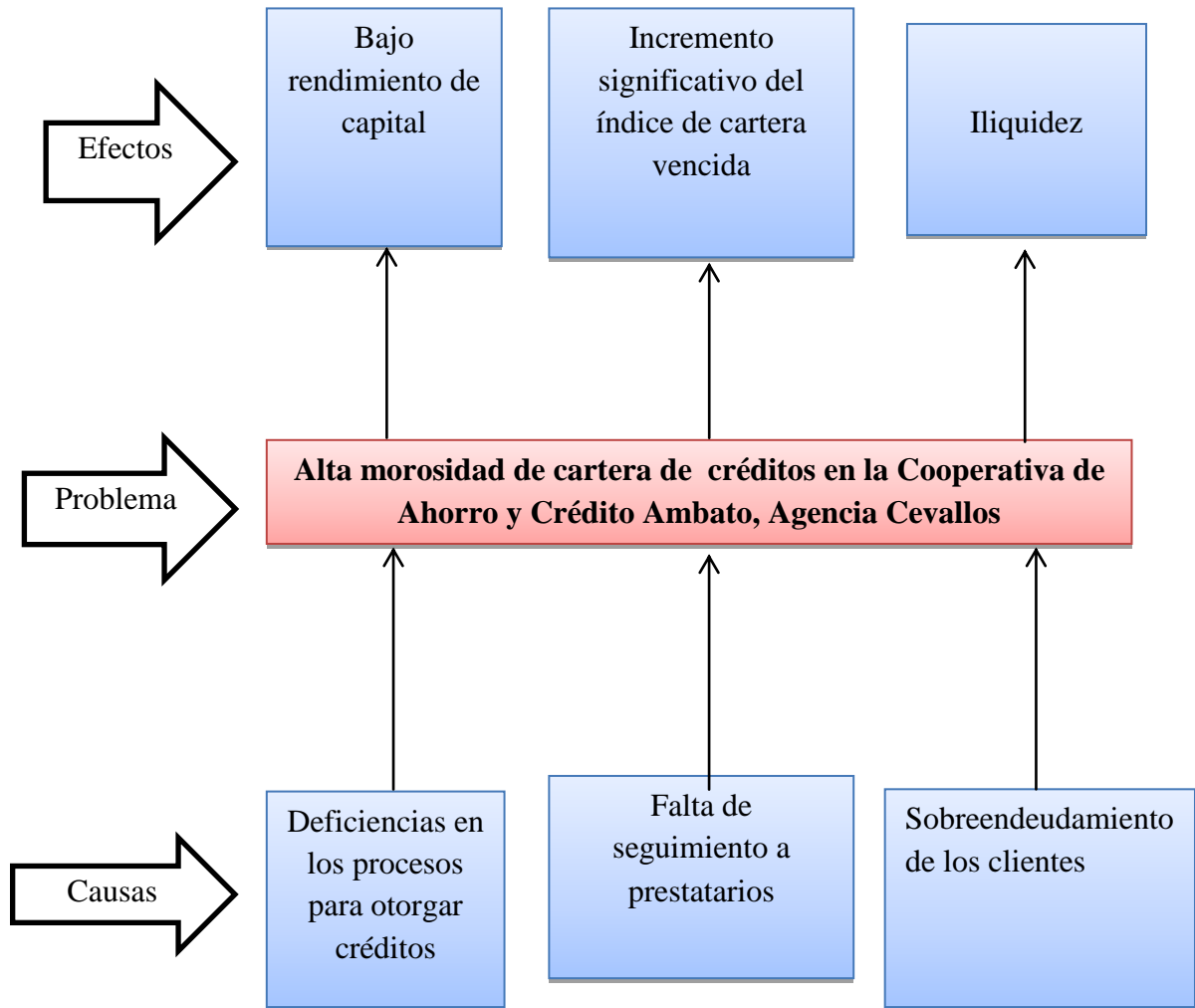


Gráfico 1.3. : Árbol de problemas
Elaborado por: Gavilanes M (2014)

En la COAC. Ambato Ltda. Agencia Cevallos se ha podido determinar que uno de los principales problemas es la alta morosidad y este surge cuando ofrecen créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o falta de control y vigilancia de cartera de crédito, Además su efecto directo es el incremento en los índices de cartera vencida.

Los procesos para otorgar créditos como para su cobranza tienen un procedimiento basado en reglamentos, leyes, establecidas por las entidades de control, que al no aplicarla la situación se tornan inmanejables empezando por los retrasos en los pagos, que son de días, meses, años, en situaciones incobrables.

Además la COAC por incrementar el volumen en créditos, reducen los requisitos, debido a la competencia que existe en el mercado financiero, como por ejemplo ya no es necesario tener un respaldo que garantice el pago del crédito háblesele de un garante, y realizar el encaje, resultando uno de los factores que no se evalué bien al prestatario dentro del procesos de otorgar un crédito.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Cevallos presentan los siguientes datos:

Tabla N° 1.1. Cartera vencida año 2012

CARTERA VENCIDA			
SOCIOS		CARTERA	
Número	Porcentaje	Valor	Porcentaje
46	7.19%	\$ 61916.72	3.56%
49	5.84%	\$ 65.977.26	2.96%
95	6.42%	\$ 127.893.93	3.24%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
 Fecha: A Diciembre 31 del 2012

Al 31 de Diciembre del 2012 hubo 95 socios clientes que cayeron en cartera vencida. Para el año 2012 el índice de cartera vencida fue de 3.24% correspondiente a cartera vencida, dado en valores monetarios es \$127.893,98.

Tabla N° 1.2. Cartera vencida año 2013

CARTERA VENCIDA			
SOCIOS		CARTERA	
Número	Porcentaje	Valor	Porcentaje
116	13.91%	\$ 190.661.86	8.39%
69	8.53%	\$ 87.431.10	3.63%
184	11.25%	\$ 278092,96	5,94%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
Fecha: A Diciembre 31 del 2013

Al 31 de Diciembre del 2013 se incremento el número de clientes a 184, con un índice de cartera vencida de 5.94% para el año 2013, dado en valores monetarios representa \$278.092,96.

Tabla N° 1.3. Cartera vencida año 2014

CARTERA VENCIDA			
SOCIOS		CARTERA	
Número	Porcentaje	Valor	Porcentaje
98	12,28%	\$ 181.194,66	6,67%
84	10,06%	\$ 136.054,94	4,96%
182	11.15%	\$ 319.249,60	5,81%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
Fecha: Septiembre 2014

Al 31 de Dic del 2014 hay 182 con 5.81% de índice de cartera vencida, de \$319.249.60. Además existe la incertidumbre que este índice se incremente para el primer trimestre del año 2015.

Otra de las causas es la falta de seguimiento a los prestatarios acarreado por la falta de personal dedicado a ello, ya que impiden que el monitoreo sea adecuado al destino de los créditos. Lo cual hace que exista un riesgo de incertidumbre con respecto a la capacidad de pago, y que el crédito se pague en los términos acordados. En la COAC Ambato Ltda. Agencia Cevallos existe dos asesores de Crédito quienes son los encargados de evaluación del cliente para la otorgamiento

del crédito así mismo son encargados del cobro, de los cuales tienen a su cargo a septiembre 2014 tienen 1633 clientes.

Tabla N° 1.4. Personal de Créditos

Area de Créditos		
n°	Nombres y Apellidos	Puesto de que desempeña
1	Ing. Ricardo Yancha	Jefe de Creditos
2	Sr. Anthony Masabanda	Asesor 1
3	Sr. Israel Capúz	Asesor 2

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
 Fecha: A Diciembre del 2014

Destino de créditos

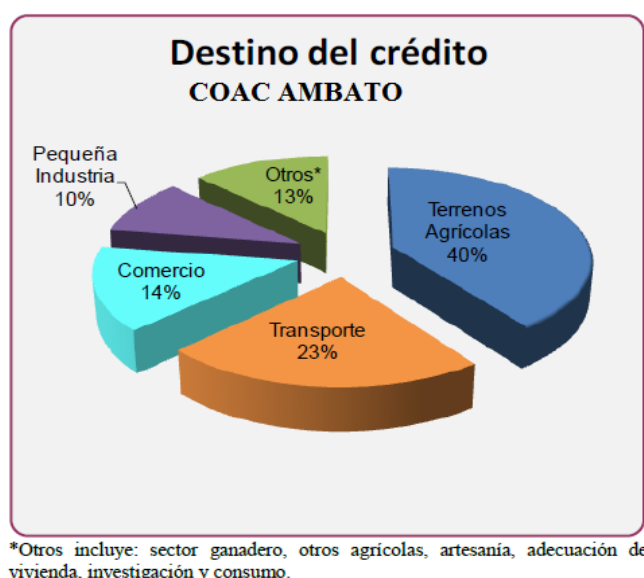


Gráfico N° 1.4: Destino del crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
 Fecha: A Septiembre del 2014

El portafolio de clientes con crédito está conformado en un 99% por personas naturales, factor que contribuye a la diversificación del riesgo. La mayor parte de la cartera bruta a Septiembre de 2014., el 40% se destina para la compra de terrenos agrícolas con un 40%, seguido por transporte en un 23%, Comercio un 14%, pequeña industria un 10% y otros un 13%.

Tabla N° 1.5. Niveles de Riesgo año 2012

RIESGO	CARTERA TOTAL			
	SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	1.384,00	93,58%	3.823.072,66	96,76%
RIESGO	24,00	1,62%	27.634,22	0,70%
DUDOSO	17,00	1,15%	23.465,25	0,59%
VENCIDO	6,00	0,41%	5.556,69	0,14%
PERDIDA	48,00	3,25%	71.237,82	1,80%
	0	0,00%	0,00	0,00%
	0	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	1479	100,00%	3.950.966,63	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
 Fecha: A Diciembre 31 del 2012

Tabla N° 1.6. Niveles de Riesgo año 2013

RIESGO	CARTERA TOTAL			
	SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	1.452,00	88,81%	4.405.504,77	94,06%
RIESGO	29,00	1,77%	58.100,78	1,24%
DUDOSO	36,00	2,20%	72.937,33	1,56%
VENCIDO	24,00	1,47%	26.420,28	0,54%
PERDIDA	94,00	5,75%	121.631,57	2,60%
	0	0,00%	3,00	0,00%
	0	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	1635	100,00%	4.683.597,73	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
 Fecha: A Diciembre 31 del 2013

Tabla N° 1.5. Niveles de Riesgo año 2014

RIESGO	CARTERA TOTAL			
	SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	1.451,00	89,02%	5.177.475,21	94,19%
RIESGO	25,00	1,53%	64.751,13	1,18%
DUDOSO	24,00	1,47%	49.651,74	0,90%
VENCIDO	7,00	0,43%	18.020,27	0,33%
PERDIDA	123,00	7,55%	186.826,46	3,40%
	0	0,00%	0,00	0,00%
	0	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	1630	100,00%	5.496.724,81	100,00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
 Fecha: Al 31 de Diciembre del 2014

Otras de las causas es el sobreendeudamiento de los clientes, es decir hay clientes que tienen uno o mas créditos en otras instituciones financieras, lo cual hace que no puedan cancelar los créditos en los tiempos establecidos en el contrato y la deuda no sea cobrada.

En palabras del Abogado encargado del proceso legal pudo manifestar que en clientes en los cuales se ha aplicado la cobranza Jurídica o coactiva que al menos 2 de cada 5 tienen créditos en otras instituciones y les es difícil cancelar los prestamos a los que adeuda.

Además, podemos acotar que otro de los efectos directos de no aplicar un procesos eficaz en el otorgamiento y cobranza de créditos se refleja directamente en la situación económica de la institución, es decir provocando problemas de iliquidez, tornándose una situación compleja debido a que la institución tiene obligaciones las cuales debe cumplir.

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño	Dic11	Dic12	Dic. 13
CeR 30 días	4,0%	4,4%	5,4%
CeR 90 días	2,5%	2,8%	3,6%
Cartera improductiva (SEPS)	6,1%	5,2%	6,8%
Tasa de cartera castigada	0,6%	0,3%	0,0%
Cartera reestructurada	0,0%	0,0%	0,0%
Cobertura cartera improductiva (SEPS)	87,7%	105,7%	95,2%
ROE	10,2%	4,8%	4,3%
ROA	1,5%	0,7%	0,6%
Autosuf. Operacional (OSS)	119,6%	115,6%	112,6%
Productividad del personal (Prestatarios)	131	138	130
Tasa de gastos operativos	9,1%	8,8%	8,5%
Tasa de gastos operat. (sobre activo)	8,1%	7,4%	7,1%
Tasa de gastos financieros	6,9%	6,7%	7,1%
Tasa de gastos de provisión	1,5%	1,9%	2,6%
Rendimiento de la cartera	19,8%	18,9%	19,2%
Tasa de costo de fondos	7,4%	6,8%	7,0%
Pat. téc. sobre activos de riesgo (SEPS)	nd	16,3%	15,8%
Razón deuda-capital	5,7	6,0	6,2
Liquidez sobre activo total	7,1%	7,5%	7,9%
Liquidez de primera línea (SEPS)	nd	14,1%	15,2%
Indicador de liquidez mínimo (SEPS)	nd	12,8%	10,9%

Grafico N°: 1.5.Indicadores de Desempeño
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato
Ltda. Agencia A Diciembre 31 del 2013

La cobertura de activos líquidos sobre pasivos de corto plazo disminuye en relación al ejercicio anterior a Diciembre 2013, ubicando a la cooperativa en una posición de liquidez más apretada. En este ejercicio se observando un estrecho cumplimiento de los requerimientos mínimos de liquidez e índices estructurales. Según datos presentados por la cooperativa el índice de liquidez estructural de primera línea a Septiembre 2014 es de **13.55%** frente a un requerimiento mínimo de **25,2 %** del sistema de cooperativas reguladas. Anteriormente este índice se encontraba en **para el 2012** fue de **14.1%**; **15,2% en el año 2013**, y podemos observar una disminución considerable entre estos dos años.

En un escenario de contracción económica y estrechez en la liquidez del sistema financiero, COAC Ambato tendría capacidad limitada para reaccionar frente a una corrida de depósitos. A esto se suma el hecho de que COAC Ambato no cuenta aún con un plan de contingencias de riesgos de liquidez.

Otro de los efectos es el bajo rendimiento de capital a continuación se presenta la siguiente grafica.

Indicadores de capital

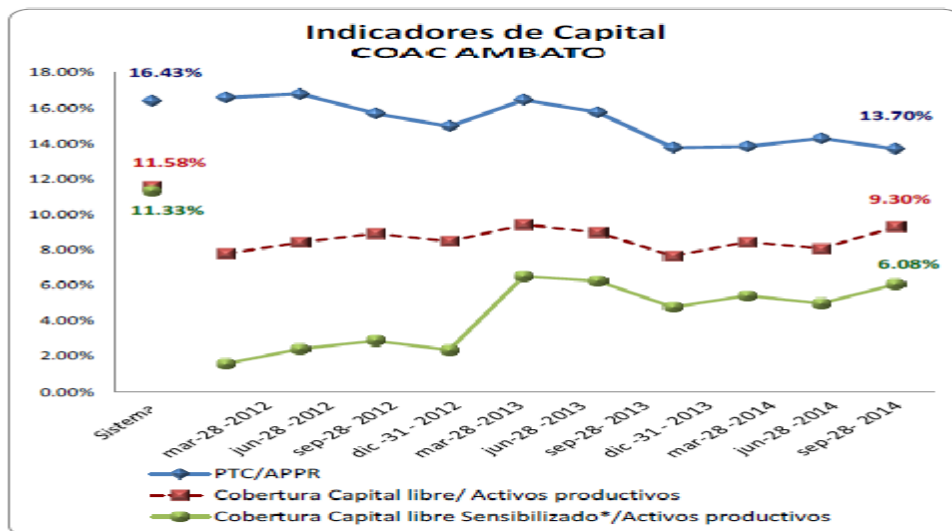


Gráfico N°:1.6: Indicadores de Capital

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos

Fecha: años 2012-2013-sep 2014.

La cooperativa mantiene un volumen importante de activos improductivos, en su mayoría activo fijo que corresponde a las instalaciones y equipamiento de la agencia. Este constituye el principal factor que presiona a la baja al índice de capital libre de la institución

Aunque está sobre los requerimientos legales, el nivel de solvencia de Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato Ltda., es inferior al promedio del sistema demostrando la menor flexibilidad de la institución para afrontar los riesgos de su negocio en relación a su competencia y frente a situaciones económicas menos favorables. El PTC/APPR7 se ubica en 13.7% a Septiembre 2014, mientras que la media del sistema de cooperativas reguladas y contraladas es de 16.43%.

1.2.3. Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos tiene un nivel alto en los índices de morosidad que se incrementa mes a mes, ocasionando la disminución de su liquidez sin poder cumplir con sus obligaciones financieras afectado al mercado con un poco acogida. No tendrá dinero para poder seguir otorgando crédito lo cual significa que la cooperativa no puede seguir respaldada.

Si la Cooperativa sigue otorgando crédito sin realizar ningún profundo análisis, esto ocasionara problemas en la recuperación de cartera vencida, perjudicando a los socios y empleados de la cooperativa al momento de compartir las utilidades, provoca perdida económicas a su vez recuperación de los créditos a corto plazo o al tiempo pactado no podrá ser realizada.

Además de corre el riesgo de quebrar, y se perderá empleos, y a nivel general sumado a las demás instituciones que presentan el mismo problema es posible se de un recesión económica en el país.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación de los procesos de créditos y los índices de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato agencia Cevallos?

1.2.5. Interrogantes

1.2.5.1. ¿Cuáles son los procesos de créditos que utilizan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. agencia Cevallos?

1.2.5.2. ¿Cuáles son los índices de cartera vencida en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. agencia Cevallos?

1.2.5.3. ¿Qué alternativa de solución permitirá mejorar los procesos de créditos y disminuir los índices de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda. agencia Cevallos?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

Campo: Administración Financiera.

Área: Finanzas.

Aspectos: Procesos de créditos y los índices de cartera vencida

Espacial: La presente investigación se llevara a cabo en las calles 24 de Mayo Felipa Real en el Cantón Cevallos. Provincia del Tungurahua, País Ecuador.

Temporal: El presente trabajo de investigación se realizara en el cuarto semestre de 2014

Poblacional: El presente trabajo de investigación la fuente de información es el Jefe de Agencia Cevallos.

1.3. Justificación

El desarrollo económico de las instituciones financieras en los últimos años ha sido de gran importancia ya que ha permitido la evolución de diferentes departamentos, especializados para cada área, por ende el departamento de créditos es muy importante ya que este permite el control de su cartera y prevención de una cartera vencida. Por lo que es imprescindible establecer políticas tanto para otorgar créditos y cobrar los mismos, lo cual debe ser eficaz y eficiente que permitan tomar las decisiones hacia la productividad que viene dado por la rentabilidad obtenida.

Uno de los beneficios que podría adoptar la institución financiera con un buen sistema de gestión de políticas de créditos y cobranzas son necesarias para obtener información de interés legal, cumplir con las obligaciones financieras garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento de la Cooperativa ante el organismo de control y regulación la Ley de Economía popular y Solidaria (SEPS).

Las políticas es el curso general de acción por situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos, sirven de guía para orientar las acciones de criterios y lineamientos para la toma de decisiones.

Las adecuadas políticas de crédito mediante una aplicación de actividades en el departamento de créditos, permitirá el cumplimiento de sus funciones, las cuales se establecen un marco para la toma de decisiones, en forma consistente encaminada hacia el logro de los fines establecidos por la institución financiera de la función de crédito.

Para hacer más eficiente la labor de una cobranza, se deben definir iniciativas que mejoren la ejecución y desempeño de procesos a través de la estandarización, la implementación de indicadores de desempeño y desarrollo de lineamientos y políticas bien definidas que permitan integrar un enfoque de mejora continua.

Misión

Somos una Cooperativa que brinda Servicios Financieros con responsabilidad social enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

Visión

Al 2014 la Cooperativa Ambato Ltda. Fortalecerá su posicionamiento en el país alcanzando indicadores financieros y sociales eficientes

La adecuada gestión de los procesos de crédito permitirá proporcionar información adecuada y real a gerente analistas de créditos y cobranzas y todo el personal relacionado con el área créditos, cumplir con la finalidad de recuperar la cartera vencida existente con resultados eficientes. La alineación de procedimientos y políticas, niveles de servicio. Permitirá un correcto control de la cartera, y se tendrá niveles altos de productividad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de los procesos de créditos en los índices de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos en el año 2014 para la toma de decisiones.

1.4.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar los procesos de créditos que se aplica en la Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato para la mejora de los procesos.

Investigar los índices de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos para recuperar la cartera vencida.

Implementar un plan estrategias para recuperar la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato agencia Cevallos para para reducir los altos índices de cartera vencida.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

En la realización del proyecto de tesis se consideraran investigaciones previas realizadas por autores, temas relacionados con procedimientos de créditos y cobranzas y cartera en instituciones financieras, empresas del sector público y privado, los mismos que se encuentra en la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Internet, trabajos que servirán de serán de ayuda para la realización del presente trabajo de investigación.

Según, Chaglla (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 por que de esto depende que la cooperativa pueda tener buenos resultados y cumplir con las metas y, objetivos planteados”*

Sin embargo, el análisis a la cartera de crédito se la considera como una de las actividades mas importantes de la gestión para obtener buenos resultados, la colocación de recursos vía prestamos, se refiere a la transferencia de fondos de la Cooperativa de Ahorro y crédito e institución financiera a un beneficiario llamado prestatario en base a la confianza y credibilidad, para satisfacer las necesidades; retribuyendo con una promesa de pago mas el interés.

En el trabajo de investigación de Vera (2013) sobre *“Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011”*, se planteo como objetivos a) *“Desarrollar el diagnóstico institucional”* ,b) *“Describir los lineamientos generales, las políticas de gestión en la recuperación de cartera y las áreas involucradas, que determina el Banco del Pichincha.”* ,c) *“Requisitos para*

establecerse acuerdos con los deudores (Refinanciar, Renovar y reestructurar), d) “Mejorar el cobro de cartera vencida del Banco del Pichincha”. Se trata de una investigación de carácter transaccional y para la recolección de los datos utilizo la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario de 8 preguntas aplicadas a una muestra de 150 clientes. Los datos obtenidos del trabajo de campo fueron procesados, que permitió verificar la hipótesis y llegar entre otras a las siguientes conclusiones: a) “Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la institución” b) “Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los clientes.”, c) “Es necesario establecer cronogramas de capacitación para los empleados de la institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito.”

Llanos (2005) en su trabajo de investigación sobre: “Diseño de Políticas estratégicas de Cobranzas para el área de Micro negocios del banco Centro Mundo de la ciudad de Ambato”, manifiesta que: *“Una adecuada gestión de cobranzas en cualquier institución financiera depende de una buena estructuración técnica del departamento de crédito y cobranzas ;tanto en lo que respecta a los conocimientos y habilidades del responsable de créditos y herramientas para la evaluación, control seguimiento de los créditos .”*

Los lineamientos estratégicos de cobranzas son diseñados para la prevención, evaluación, control, gestión y seguimiento de los clientes de la institución financiera para evitar los retrasos en la cobranza de los créditos.

En la perspectiva de Cepeda (2011) en su trabajo de investigación sobre “Estrategias Competitivas y su incidencia en la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus del cantón Pelileo” quien concluye: *“la eficiencia en la entrega de créditos es buena es decir se entrega los créditos sobre firmas en lapso de tres días , esto es favorable para la Cooperativa que esta cumpliendo con los objetivos propuestos pero el microcrédito demanda de mas tiempo para el análisis, inspección , verificación , en el cual se incrementa el riesgo en la recuperación de cartera vencida.”*

Para Estrada (2007) en su trabajo de investigación sobre *“El Análisis de Riesgo en el otorgamiento de Créditos de consumo y cartera pesada”* concluye: *“la experiencia crediticia de un cliente básicamente es un panorama de como devolvió los créditos, así se observa que ha tenido atrasos continuos, es una alerta de que en nuestra institución Financiera sucederá lo mismo, conllevando a un incremento de mora de manera progresiva”*

Al cliente según su historial de créditos se le debe conceder los montos, ya que si tiene atrasos en una deuda es porque no se evaluó su capacidad de pago.

Según (2007) en su tesis denominada *“Desarrollo del sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas en la cooperativa de Ahorro y crédito san Juan de Cotogchoa Ltda. Como Institución del sistema financiero no regulado por la Superintendencia de bancos y seguros”* quién concluye a) *“ Al no existir un procedimiento claro y definido, no se puede aplicar correctamente razón por la cual existe una elevada cartera vencida en la oficina de Cutuglagua, lo que influyen directamente en la liquidez de la cooperativa.”* b) *“El perfil del personal del área de crédito y cobranzas no esta de acuerdo a los requerimientos o normas que exige el consejo de administración, además no existe un cronograma de capacitación para dichos funcionarios que en razón de su capacitación puedan ir avanzando profesionalmente dentro de la institución”*

La capacitación permanente en las instituciones financieras es otro factor de éxito en las instituciones financieras esto permite una mejor atención a los clientes y menos errores en el proceso de otorgamiento de créditos.

En el trabajo de investigación de Pérez (2007) Para obtener la política de crédito eficaz, se determino que es necesario aplicar las técnicas que son detalladas en el capitulo propuesta. En resumen, dichas técnicas son: a) *“Aplicar para la selección y normas de crédito las 5Cs”*, b) *“En lo relativo a términos y condiciones de crédito se establecen periodos y montos de descuento sobre la inversión”*, c) *“como política de cobranza se propone aplicar la política de antigüedad de saldos, para la vigilancia y control de los clientes”*

Según Flores (2007) en su trabajo de investigación sobre *“Implementación de los Procesos para la Administración, Gestión y Control del Riesgo de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN JOSÉ OBRERO LTDA”*, concluye lo siguiente: a) *“La falta de difusión del ahorro a largo plazo para sus asociados, ha originado a que no se pueda mantener depósitos por mas de 90 días esto se debe a que el sector con el que maneja la Cooperativa vive del consumo diario”*, b) *“El reglamento de crédito con el cual se maneja los parámetros para los socios tiene en su estructura ciertos mecanismos rígidos para la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos, a más que cuenta con una variedad de líneas de crédito en las que podrían llegar a confundir tanto operativa como administrativamente la gestión del crédito.”*, c) *“ No se realiza ningún tipo de gestión para la evaluación del riesgo de crédito, tampoco un estudio integral de riesgos en la Cooperativa”*.

Para Almeida (2011) en el trabajo de tesis denominado *“Auditoría de gestión a los procesos de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito "Juan de salinas" Ltda., con el objeto de identificar las áreas críticas en la recuperación de la cartera.”*, concluye lo siguiente: a) *“Dentro de la normativa interna de la Cooperativa se debe mejorar el Reglamento de Crédito que se encuentra desactualizado y poco adecuado para la situación actual de la institución.”*, b) *“Es importante que en la Cooperativa se realice una mejora en todos los procesos, para adaptarse al desarrollado que presenta la Entidad en los últimos años al abrir sus puertas al público en general”*, c) *“La Administración de la Cooperativa debería aplicar las recomendaciones planteadas en el informe final de este trabajo, ya que han sido realizadas sobre la base de los hallazgos encontrados y buscan la mejora de los procesos y actividades del Área de Crédito y Cobranzas.”*, d) *“Dentro de los procesos del Departamento de Crédito y Cobranzas es importante se desarrollen actividades de supervisión y monitoreo, por parte del Consejo de Vigilancia, Comité de Crédito y la Gerencia; las cuales guíen el cumplimiento de los objetivos específicos y generales del área.”*

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación se basa en el paradigma crítico propositivo, por cuanto se plantea analizar de forma crítica la actual realidad sobre los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., agencia Cevallos, para proponer soluciones que permitan el cambio de actitud de directivos, empleados y socios para transformar la situación actual, disminuyendo los índices de cartera vencida.

Recalde (2011) define el paradigma crítico propositivo como:

Es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con lógica instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad

Fundamentación Ontológica

En palabras de sitio web de conceptos (1935) Nicolai Hartman define a la fundamentación ontológica como:

Los fundamentos de la Ontología donde expone una ontología crítica .propone utilizar el método fenomenológico para estudiar la realidad sistemáticamente .el método fenomenológico busca las estructuras esenciales de los conceptos ,unificando ciencia y experiencia, aceptando la institución como modo de aprender la realidad, que es independiente entre hombre y mundo.

Según criterio de Hernández (2007) , “ *La ontología se nos plantea así, tanto como el horizonte interpretativo desde donde identificamos, nombramos y conceptuamos al ser, como el nivel mismo de su existencia, que aquí planteamos como una referencia obligada del conocer y el actuar humanos*”..

Se utilizaran diferentes términos y conceptos que ayudaran a definir cuales son los procesos de créditos y los índices de cartera vencida.

Fundamentación Epistemológica

En la perspectiva de Fernoso (2007, pág. 10) define a la epistemología como:

La epistemología es una disciplina filosófica que estudia el conocimiento, sus clases y sus condicionamientos, su posibilidad y su realidad. A diferencia de la lógica formal, cuyo objeto es la formulación de l pensamiento, y de la psicología, cuya relación con el conocimiento es de nivel científico, la epistemología trata de los contenidos del pensamiento, de su naturaleza y de su significado. El planteamiento de la epistemología es filosófico y el de la psicología científico.

Los procedimientos de créditos y su relación con los índices de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato se encasillan en el área financiera al momento que se realiza el análisis de cartera vencida en la institución.

En síntesis, “La epistemología es un llamado a reflexionar sobre la ciencia en general y en torno a cada disciplina en particular, indispensable para todos los seres humanos que están en capacidad de opinar de manera crítica sobre los diferentes aspectos”. El avance de las diferentes disciplinas y de la ciencia misma dependerán de; “La capacidad epistemológica de los profesionales, así como la capacidad de la propia profesión o campo del conocimiento para reflexionar sobre sí misma y acerca de la realidad cambiante de la cual forma parte”. (Bernal C. A., 2010)

Desde el punto de vista de Muñoz (2006), “La Epistemología en su composición etimológica resulta de dos palabras griegas que significan conocimiento y tratado, es decir, una reflexión sobre la ciencia «teoría de la ciencia»: es decir lo científico y lo filosófico”.

Fundamentación axiológica

El termino “axiología” proviene del adjetivo griego axios que significa valor. La axiología es la disciplina filosófica encargada de estudiar los valores, la valoración; en otras palabras, lo que es valioso o encama un valor .Todo acto o actividad humana entraña la necesidad de elegir entre varios aspectos posible.(Villalobos Andrade, 2004, pág. 80)

La presente investigación se fundamenta en los valores de ética profesional, y realizar la presente investigación de manera objetiva.

De acuerdo con Hubner (1993)

El estudio filosófico sobre los valores y juicios valorativos. Aborda tanto a los valores considerados como “positivos” como así también a los valores “negativos”, su análisis se centra en los principios cuya función es delimitar lo que es o no valioso para una persona, cultura o sociedad en particular. Haciendo hincapié en examinar los fundamentos, la axiología es realmente de importancia para los estudios investigativos en los cuales se evalúan los valores en lo estético, ético o moral. La axiología determina que los valores pueden ser clasificados bajo el punto de vista de dos corrientes tradicionales del pensamiento filosófico occidental, por el paradigma subjetivista o el objetivista. Los valores para el objetivismo son lo bello, el bien, el mal, la verdad o lo falso, son en sí mismo una finalidad. Por el contrario se consideran valores subjetivos aquellos que son utilizados como un medio necesario para alcanzar un fin u objetivo determinado cuyo caso se encuentra motivado por el deseo personal de quien realiza la acción.

2.3. Fundamentación Legal

Según (Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2011) Titulo III, Sección 1, De las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Artículo 83:

Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;*
- b) Otorgar préstamos a sus socios;*
- c) Conceder sobregiros ocasionales;*
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;*
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;*
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;*

- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;*
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;*
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;*
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;*
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;*
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;*
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;*
y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.*

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley

2.4. Categorías Fundamentales

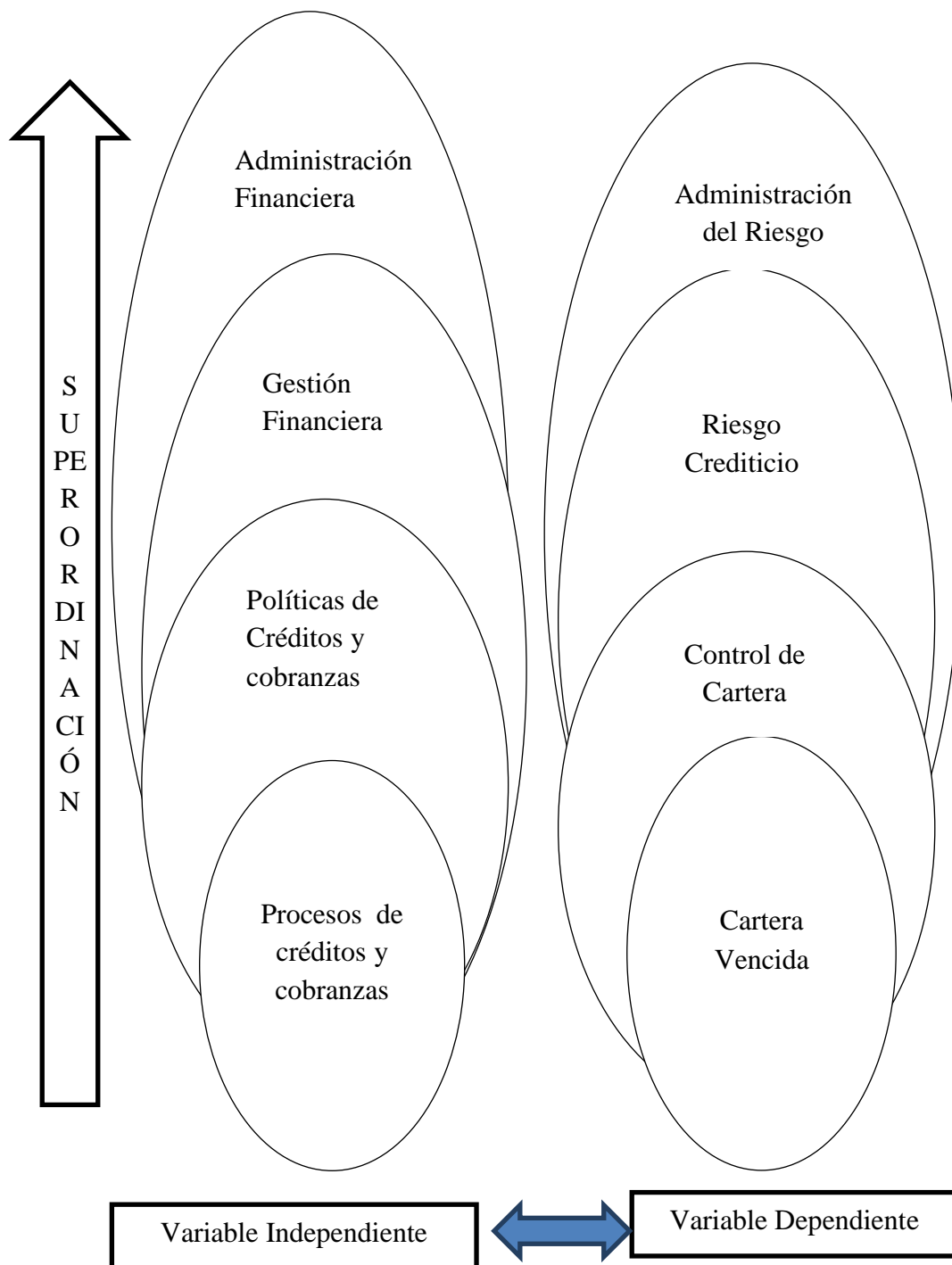


Gráfico: 2.1.Red de inclusiones conceptuales
Elaborado por: Gavilanes M (2014)

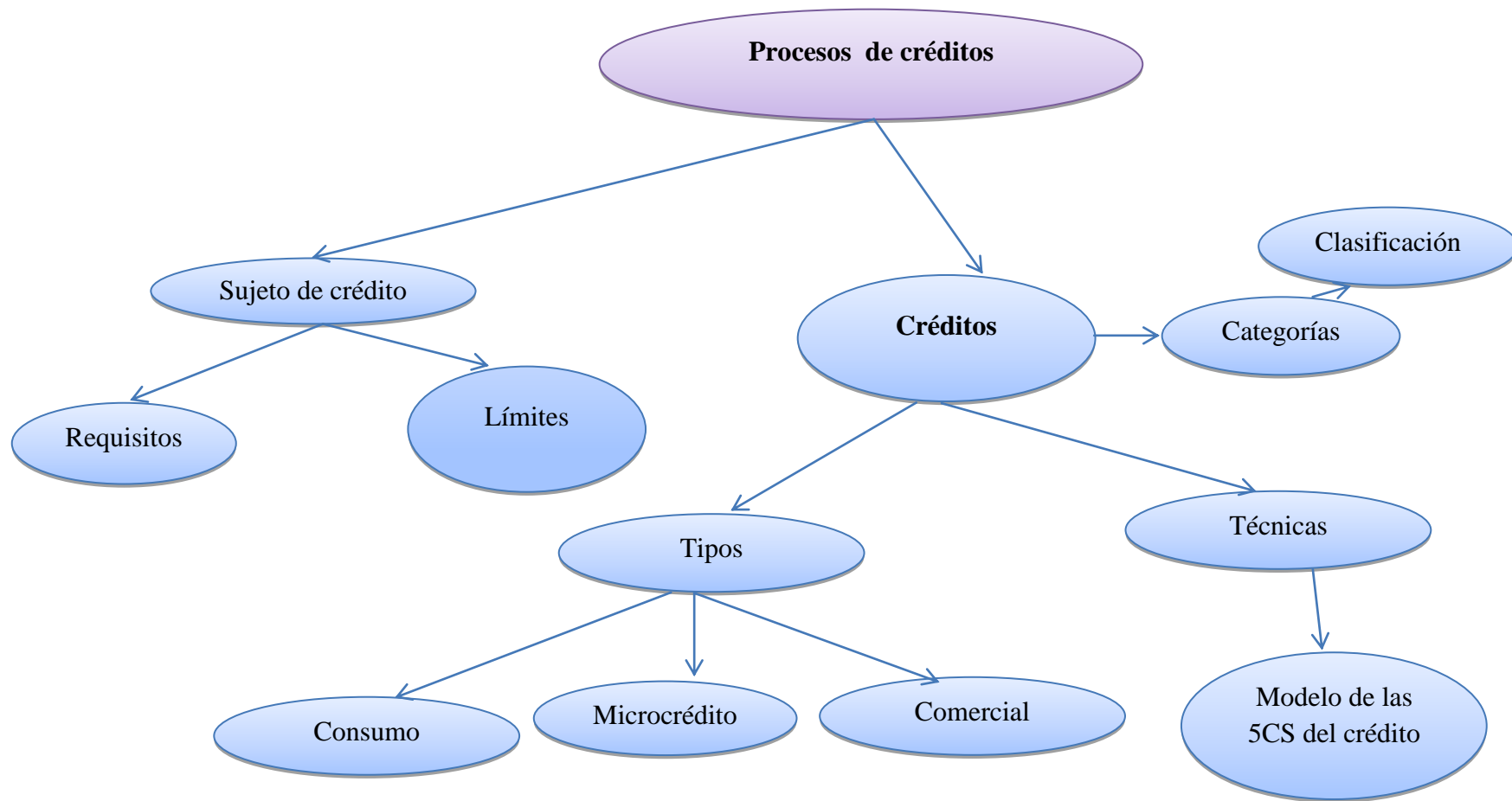


Grafico 2.2: Constelación de ideas .Variable independiente
 Elaborado por: Gavilanes M(2014)

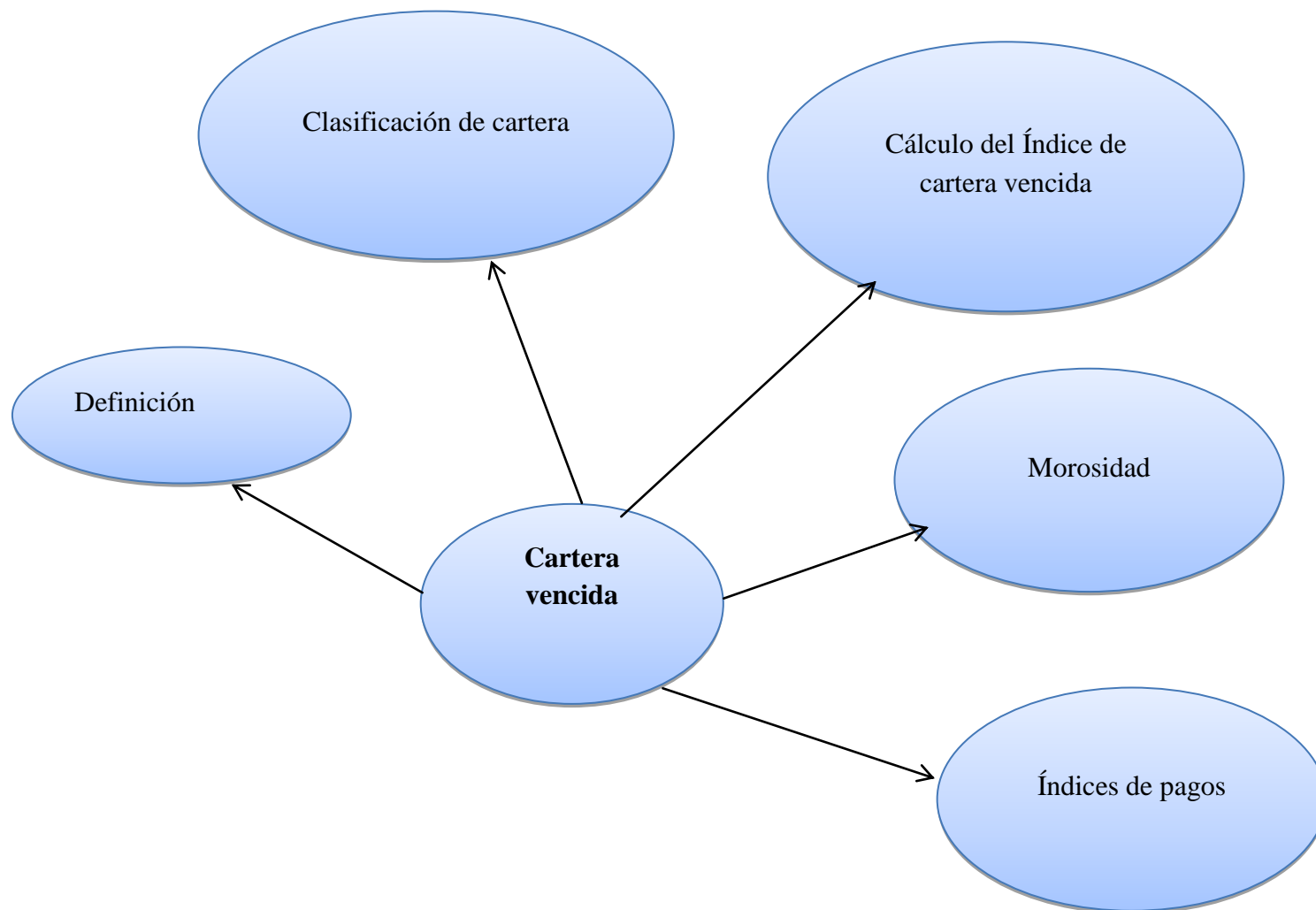


Grafico 2.3: Constelación de ideas .Variable dependiente
Elaborado por: Gavilanes M (2014)

2.4.1. Descripción conceptual de la variable independiente

2.4.1.1. Administración Financiera

Besley & Brigham (2001) señalan que la administración financiera:

Es importante en todos los tipos de empresas, indistintamente de que sean públicas o privadas, los administradores financieros tienen la responsabilidad de decidir bajo que términos de crédito los clientes podrán hacer sus compras; la cantidad de fondos en efectivo que deberá tenerse a la mano; si deben adquirirse otras empresas y qué cantidad de utilidades deberá reinvertirse en el negocio o pagarse como dividendos.

Van Horne (2007), Indica que la administración financiera es :”*La toma de decisiones con relación a la expansión: define los términos de crédito sobre los cuales los clientes podrán hacer sus compras, la cantidad de inventarios que deberán mantener la empresa, el efectivo que debe estar disponible, las utilidades para reinvertir en lugar de pagarse como dividendos.*”

Para Navarro (2009) , “*la meta principal de la administración financiera consiste en maximizar el precio de las acciones de la empresa .Un buen conocimiento de este mercado es esencial para cualquier persona que este involucrada en la administración de un negocio*”

2.4.1.2. Gestión financiera

Sánchez (2000) , manifiesta:

El tema de gestión no se refiere necesariamente al ciclo de comercialización de la empresa, que inicia con la consecución de los recursos necesarios para operar, los cuales se transforman o consumen durante el proceso de transformación y finalmente, aquellos productos que cumplen con los atributos y especificaciones, son vendidos y cobrados generando un flujo de ingresos destinados a cubrir compromisos.

Este ritmo de adquirir, procesar, vender y recuperar la inversión, se repite varias veces durante el ejercicio económico, produciendo necesidades fluctuantes de fondos para capital de trabajo en función del ciclo de comercialización como los siguientes:

- *Adquisición de material en general*
- *Pago de nómina al personal*
- *Capacidad para financiar a los clientes en función de la política de crédito*

La gestión financiera en un sentido amplio constituye todos los recursos financieros, tanto los provenientes del ciclo de cobros y pagos, como los necesarios en el proceso de inversión-financiación operaciones activas-pasivas.

2.4.1.3. Políticas de créditos y Cobranzas

Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización son los principales elementos que influyen sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una corporación

En palabras de Van Horne (2007); *“las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con poner el precio de un producto o servicio y deben verse como parte del proceso competitivo global”*

Las políticas de crédito y cobranza serán llevadas a la práctica con mayor efectividad cuando todos aquellos que se ven directamente afectados participen en su determinación.

“Para una compañía las políticas de créditos y cobranzas incluyen varias decisiones: “a) la calidad de la cuenta aceptada; b) “el periodo de crédito”; c) “el descuento concedido en el pago de efectivo”; d) “Cualquier termino especial como las fechas estacionales” y; e) “el nivel de gastos de cobranzas.” (Van Horne, 2007, pág. 411)

En cada caso, la decisión la decisión debe involucrar una comparación entre las posibles ganancias que pueden surgir de un cambio de política y costos del mismo.

Políticas de Créditos

Se define a las políticas de créditos como:

Son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por toso el personal de la empresa, edén ser por escrito e indicar lo que se puede hacer o no.

Las políticas se establecen de acuerdo a las políticas de la empresa y los departamentos, así como las direcciones que establezcan los miembros del consejo de administración (COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE SONORA, 2007, pág. 14)

Para manejar con acierto una política de créditos es necesario concentrar una labor eficiente del proceso crediticio, evitar riesgos innecesarios, ejercer una activa vigilancia sobre las cuentas por cobrar y determinar eficientemente métodos de cobranza que permitan reaccionar a tiempo con clientes que presentan señales de dificultades de pago frente a sus compromisos. Estas medidas neutralizan en parte el riesgo originado por el otorgamiento de créditos y refuerzan una política firme de créditos.

Tipos de Políticas de Crédito

En las políticas de crédito las empresas pueden adoptar dos tipos de políticas de crédito en función a una serie de factores y condiciones.

Políticas de crédito conservadoras:

Para Zapico (1967) ; *“Se refieren a aquellas en las que la organización ejerce un control estricto sobre el otorgamiento de los créditos, se minimizan al máximo los riesgos de incobrabilidad, son productos de lento movimiento, de valor alto, estacionales.”*

Políticas de Crédito liberales: cuando las empresas se muestran generosas para otorgar créditos, tanto en el monto máximo para aprobar como en el grado de riesgo para sumir obviamente en este saco podría

hablarse de ausencia total o temporal de garantías.(BLOGSPOT POLITICAS DE CREDITO, 2013)

2.4.1.4. Procesos de Crédito

Para APICE-IFARHU (2005) “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 la institución financiera”

Proceso de Análisis para el Otorgamiento de Créditos

La tecnología de evaluación crediticia enfatiza el análisis de la actividad generadora de ingresos, así como del contexto en que se desenvuelve la unidad económica. La finalidad de realizar este análisis en palabras de Cupelli (1969) menciona los siguientes:

- *Evaluar la potencialidad económica de la actividad generadora de ingresos del solicitante y los problemas potenciales de la moral de pago.*
- *Dejar claramente establecido que la aplicación del crédito se adecuará a las necesidades de liquidez de la unidad económica del acreditado.*
- *La visita en campo tiene la finalidad de evaluar las variables que afectaran la actividad generadora de ingresos y la verificación física de las herramientas y activos fijos utilizados en la misma. Se estima que la calidad de la información depende del Analista de Crédito, quien se hace responsable por la veracidad de la información que recolecte y que debe constituirse en base confiable para la toma de decisiones del Comité de Crédito.*
- *El Analista de Crédito agenda la fecha y hora de la visita al acreditado obteniendo con anticipación el informe de la Sociedades de Información Crediticia y todos los recaudos necesarios sobre la situación histórica y actual de endeudamiento y comportamiento de pago del solicitante.*

La decisión crediticia se debe tomar basándose en análisis históricos o presentes con el fin de anticipar problemas de pago de cuotas de créditos.

Sujetos de Crédito

En palabras de Financiera Rural (2010) manifiesta quienes son sujetos de crédito:

Son sujetos de crédito de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple las personas físicas o morales, hombres o mujeres que sean trabajadores (ras) asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionistas independientes1), formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, industria y/o producción, agricultura y/o ganadería, pesca, etc., cuyo domicilio laboral o comercial esté dentro del área de cobertura geográfica de las sucursales, agencias u oficinas de atención de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple.

Los requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad en el trabajo de Zapico (1967) son:

- a) *La edad de los solicitantes debe ser mínimo 18 y máximo 60 años.*
- b) *No presentar antecedentes morosos (Sociedades de Información Crediticia) o judiciales dentro del sistema comercial, financiero y/o bancario, o tener finiquitadas las demandas por pago de deudas (el atraso deberá ser debidamente justificado y su origen de la falta de pago en fecha y forma causado por situaciones ajenas a la buena disposición de pago).*
- c) *Ser persona capaz legalmente para firmar convenios y contratos.*
- d) *Excepcionalmente se otorgará préstamos a menores de edad, que desarrollan alguna actividad económica, con la representación de sus padres, apoderados o representantes legales, según el caso.*
- e) *Tener el aporte necesario según reglamentación relacionada vigente.*
- f) *Solicitud de préstamo según el formato de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple.*
- g) *Copia de los documentos de identidad vigente del acreditado, cónyuge y/o conviviente y aval, cónyuge y/o conviviente.*
- h) *Copia del último recibo de agua, luz y/o teléfono.*
- i) *Pólizas de seguros, en caso se requiera.*
- j) *Conformidad en la suscripción de los pagarés y contratos de formalización correspondientes.*

- k) *Croquis del domicilio del solicitante y aval.*
- l) *Acreditar domicilio en las ciudades donde la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple tenga sus oficinas.*
- m) *No podrán acceder a préstamos más de dos miembros de una misma familia, especialmente si se trata de padres e hijos que tengan un solo ingreso.*

Limite de Créditos

FINANCIERA RURAL (2010, pág. 13); las operaciones de créditos se regirán por los límites de prudencia que establezca el Consejo de Administración. Un acreditado de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple puede tener tantos créditos como su capacidad de pago lo permita, sin exceder los siguientes límites (recomendados):

- *El 5% del patrimonio neto de la entidad al último cierre anual.*
- *Un acreditado puede acceder hasta dos créditos simultáneamente siempre que tenga la capacidad de pago suficiente, su nivel de clasificación crediticia sea “Normal”, y que en un período de un año como mínimo mantenga dicha clasificación a nivel del sistema financiero.*
- *Se podrá permitir que el acreditado obtenga préstamos, máximo hasta en tres (03) Entidades Financieras con calificación Normal, sin incluir a la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple.*
- *Lo mismo regirá para los avales.*

Créditos

Podemos definir al crédito según Villaseñor (1995) como: *“la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.”* Es decir el crédito equivale a confianza que le otorga una entidad financiera a su prestatario.

Otra definición según Van Horne (2007) manifiesta *“es el permiso para usar el capital de otro.”* En otras palabras es la confianza dada o tomada a cambio de dinero .bienes o servicios.

Tipos de créditos

Créditos Comerciales

Según como consta Ley General de Instruciones del Sistema Financiero, (2011) Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada. Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público.

Además, son las operaciones otorgadas a través de tarjetas de crédito con destino comercial, los créditos entre instituciones del sistema financiero y las operaciones de arrendamiento mercantil.

International Monetary Fund (1993, pág. 93) “*Los créditos comerciales comprenden activos y pasivos relacionados con la concesión directa de créditos por parte de proveedores y compradores en transacciones de bienes y servicios y pagos anticipados por productos en elaboración (o que aún no se fabrican), en relación con dichas transacciones*”.

El crédito comercial es aquel que se entrega a personas naturales ó jurídicas para financiar actividades productivas, como adquisición de bienes, refinanciamiento de deudas, pago a proveedores.

Créditos de Consumo

En la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2011) Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales 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.

El crédito de consumo es aquel que se otorga a personas naturales que dependen de una remuneración mensual y que está destinado a la compra de bienes de consumo o pagos de servicios.

Microcrédito

En la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2011) Título IX, Capítulo II, Sección II Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación, Artículo 5.

Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a 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

Guachamín & Cárdenas (2007) define como: “*crédito concedido a un prestatario o persona natural o legal o grupo de personas con una garantía solida destinada para financiar las actividades pequeñas escalas de producción, comercio o servicios, cuya fuente principal de pago es el producto de las ventas o ingresos generados por tales actividades, como se verifica por la institución prestataria. El monto original del préstamo exceda los 20,000 USD.*”

Objetivos de microcrédito

- *Reducir la pobreza*
- *Generar empleo*
- *Contribuir a los ingresos nacionales*
- *Lograr el crecimiento económico*
- *Estimular el sector privado*

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea, todo crédito por más fácil y con garantías que posea tiene un riesgo. Por tal motivo es muy recomendable realizar un análisis de crédito para disminuir el riesgo futuro.

Es necesario e importante contar con un buen criterio y sentido común, para lo cual se debe evaluar los aspectos necesarios en la evaluación de un crédito Añez (2010, pág. 12) manifiesta los siguiente a) *“En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos) Es necesario considerar el comportamiento pasado del clientes”*.

Técnicas de Calificación

Modelo Clásico de 5 C del Crédito

Se trata de un modelo cualitativo que analizan para cada cliente de forma individual:

- La moralidad del prestatario (Carácter)
- Capacidad de pago
- El patrimonio (Capital)
- Las garantías (Colateral)
- Las condiciones aplicadas

La valoración de los diferentes elementos se realiza de una forma totalmente subjetiva, por lo tanto, un resultado óptimo dependerá de la experiencia e institución del evaluador del riesgo.

Moralidad (Carácter)

Se analiza la moralidad o integridad del acreditado o de su equipo directivo. “Es *el elemento mas importante del modelo de análisis clásico. Una relación de confianza y conocimiento del banquero hacia el prestatario facilita la sanción favorable del riesgo*”(Oriol , Pujados, & Lloret, 2012, pág. 42)

Más que un elemento de decisión es un elemento de discriminación; los acreditados con historial intachable de moralidad e integridad tienen el acceso al crédito, mientras que los que han tenido situaciones en las que su integridad ha sido puesta a prueba tienen menores posibilidades de ser candidatos óptimos para un préstamo.

La estabilidad familiar es un aspecto cualitativo muy importante que debe considerarse en el análisis de un solicitante. Los puntos de observación son según (Oriol , Pujados, & Lloret, 2012, pág. 43):

- *Numero de años en el lugar de residencia*
- *Numero de cargas familiares*
- *Referencias de otras fuentes de ingresos alternativas para poder pagar la cuota en el caso que presenten problemas en el negocio*
- *Referencias personales principalmente de los vecinos y proveedores*
- *Titulo de la propiedad de algún bien inmueble.*

Al analizar la moral de pago se debe observar lo siguiente:

- *Excelente historial de pagos*
- *Buen historial de pago de cuentas de servicios básicos y otras deudas*
- *Que no presente antecedentes de mala conducta o problemas judiciales*

Capacidad de pago

Para Oriol ,Pujados & Lloret(2012, pág. 43)manifiesta “*En este apartado se estudia la generación de fondos del prestatario frente a las obligaciones del endeudamiento .Generalmente se estudian los estados de tesorería pasados del prestarlo y realizan estimaciones de la situación del dinero en efectivo para hacer frente a los pagos derivados del endeudamiento*”.

Es evidente que la proyección de la capacidad de capacidad de pago de la l prestatario individuo, realizada con a información histórica del acreditado además debe considerar los elementos externos como un factor corrector de las mismas de manera global.

Patrimonio (Capital)

El capital acumulado del titular del riesgo es el objetivo de análisis en este punto. El objetivo d el aval oración de capital es doble: por un lado, se pretende analizar la capacidad de generación de ingreso histórica del solicitante valorando el importe acumulado del patrimonio desde el inicio de la actividad y la valoración de las garantías.(Oriol , Pujados, & Lloret, 2012, pág. 44)

Garantías (Colateral)

Oriol , Pujados & Lloret (2012, pág. 46) “ *el colateral de un riesgo se refiere a aquellos activos que puedan directamente ligados a devolución del mismo, Tanto del principal prestado como de los intereses. Las garantías aseguran el cumplimiento por parte del prestatario de los acuerdos contractuales pactados tanto el importe de plazo.*

Condiciones

Para Oriol , Pujados, & Lloret (2012) Son todas aquellas que se realizan después de haber analizado los cuatro aspectos anteriores.

Las condiciones de formalización incluirán las siguientes: a) “*Importe de crédito*”; b) “*Tipo de contrato a formalizar*”; c) “*Precio*”

Clasificación del crédito

Según ARENS ABAN Lugo José(2000)las categorías de créditos son:

Clasificación A (Si el deudor es clasificado en categoría Normal)

Esto significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones, entendiéndose que el cliente los cancela sin necesidad de recurrir a nueva financiación directa o indirecta de la empresa

Clasificación B Si la clasificación está en la categoría con Problemas Potenciales.

Esto significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo existen situaciones que de no ser controladas o corregidas en su oportunidad, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos.

Clasificación C Si es clasificado en categoría Deficiente.

Esto quiere decir que el deudor tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, que de no ser corregidos pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero.

En este caso el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos y además incumplimientos mayores a 60 días y que no exceden de 120 días.

Clasificación D La categoría Dudoso.

Significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no puede pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días.

Clasificación E Si la clasificación es considerada en categoría Pérdida.

Esto quiere decir que las deudas son consideradas incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 365 días.

Cobranzas

“La operación de cobranzas es el conjunto de actividades que realiza una empresa para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso de su crédito”(Mosquera Coronado, Ramón García , & Marquéz Bermeo, 2008, pág. 2)

a) Agotado el plazo de la cobranza prejudicial. ;b) Si hay mala fe. ;c) Si hay procesos que afecten el patrimonio del deudor o codeudor. (APICE- IFARHU, 2005)

Factores que afectan la cobranza

Para. (APICE- IFARHU, 2005) , manifiesta que:

Factores que afectan la cobranza

Internos (causados dentro de la institución a) *“El monto del crédito otorgado es superior a la capacidad de pago futura del solicitante.”;*b) *“Retardo en iniciar la gestión de cobranzas”;* c) *“Personal de Crédito deficiente en número y/o en preparación.”* d) *“Deficiencias en el control de pagos.”*

Externos (causados por el deudor-profesional) a) *“Mala interpretación de las condiciones en que se concedió el crédito.”*; b) *“Mala administración de la propia economía.”*; c) *“Situación económica deficiente del deudor.”* d) *“Utilización del dinero para otros fines distintos a satisfacer necesidades primarias y a cumplir con sus obligaciones económicas.”*; e) *“Insolvencia”*

2.4.2. Descripción conceptual de la Variable Independiente

2.4.2.1. Administración del riesgo

“Es la disciplina que combina los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos de la empresa, para identificar y evaluar los riesgos potenciales y decidir como manejarlos con una combinación optima del costo – efectividad”(Venegas Martínez, 2006, pág. 648)

Según Argudero (2002, pág. 12) define como *“ la disciplina que se ocupa del estudio de como realizar el análisis y predicción con la mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes d perjuicios económicos a personas naturales o jurídicas, con el fin de medirlos y analizarlos para lograr su eliminación, o en caso contario, disminuir sus efectos dañosos”*.

De acuerdo con Mantilla (1998), a la administración de Riesgos lo conceptualiza así: *proceso de identificación valoración, y control de los riesgos asociados con todas las actividades que podrían ocasionar pérdida para una entidad.*

La administración del Riesgo es conocida también como la practica integral de una buena gerencia; la administración del riesgo debe partir de una política institucional definida y respaldada por la alta dirección que se comprometa a manejar el tema dentro de a organización; este compromiso incluye la sensibilización de los funcionarios de la entidad, dándoles a conocer la importancia de su integración y participación en este proceso; la definición de un equipo de trabajo.

El Objetivo fundamental, *“es el de minimizar los efectos adversos de los riesgos, con un costo mínimo mediante identificación, evaluación y control de los mismos”* (Gitman L. , 2013, pág. 84)

2.4.2.2. Riesgo crediticio

En palabras de Venegas (2006) *“Es el mas antiguo y probablemente el mas importante que enfrenta las instituciones financieras Se puede definir como la perdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un comportamiento de pago”*

“El riesgo sobre créditos concedidos, normalmente denominados “riesgo crediticio” es la posibilidad de quebranto o pérdida que se produce en una operación financiera cuando una contraparte incumple una obligación pactada” (Gómez Cáceres, 2002, pág. 25).

Forex (2013), define como: *“la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato. El concepto se relaciona a instituciones financieras y bancos pero se puede extender a empresas, mercados financieros y organismos de otros”.*

Se puede definir también al riesgo de crédito como un suceso inesperado de incumplimiento por parte del deudor hacia una institución financiera.

Para Elizondo(2004), el riesgo de crédito surge:

Cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales, el riesgo crediticio abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, con el riesgo de mercado que mide la perdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

Tipos de Riesgo Crediticio

Se tienen los siguientes tipos de crédito según Gómez (Gómez Cáceres, 2002):

- *El riesgo de Default (incumplimiento).- Fallo en devolver el dinero prestado cuando la fecha se ha vencido, o cuando se han llevado a cabo los términos de un acuerdo.*

- *El riesgo de concentración.-Exposición de una significativa porción del negocio a una compañía o grupo de compañías que son impactadas de manera similar por ciertos eventos.*
- *El riesgo de garantía.- es la pérdida de valor o la imposibilidad de asegurar el control de un activo entregado a la entidad como garantía.*

Principios de Riesgo de crédito

En palabras de Piella (2007), el riesgo de crédito viene determinado por tres principios:

***La pérdida esperada:** “es el primer elemento del riesgo de crédito. Ésta depende del deterioro que presenta la cartera en la fecha del análisis y se determina con la calidad de cada uno de los acreditados por medio de su calificación”.*

***La pérdida no esperada:** “es la desviación que se produce entre las pérdidas crediticias experimentadas ex-post y la pérdida esperada. Es por ello, que se considera una medida más de la volatilidad de las pérdidas crediticias de una cartera”.*

***El capital regulatorio y económico:** “es la suma de los requisitos individuales de capital mínimo para poder realizar cada una de las operaciones. De esta manera, la entidad se protege de pérdidas elevadas, superiores a las esperadas”.*

2.4.2.3. Control de cartera

Según Robbins & De Cenzo(2009), “*el control es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y corregir las desviaciones importantes*”.

De esta manera se entiende como control al conjunto de disposiciones metodológicas de los empresarios, cuyo fin es vigilar las funciones y actitudes de la empresa y para ello permite verificar si todo se realiza conforme a los programas adoptados, órdenes impartidas y principios admitidos.

Control de cartera “*es una aplicación diseñada para la amortización y administración de todo tipo de créditos y el manejo de rentas, desde financiamiento /arrendamiento de automóviles, bienes inmuebles, hasta artículos e uso común y que su venta o renta sea con pagos diferidos.*” (GOLIARDOS:NET)

La cartera de la empresa resulta del otorgamiento de un crédito a otras firmas u individuos, es un activo valioso que debe ser analizado con cuidado con las herramientas que puedan implementarse para cuentas por cobrar que permita que se administren eficientemente.

2.4.2.4. Cartera Vencida

Dice Richard A(2003,p,106)” *La cartera vencida es el riesgo que existe en la perdida potencial de las operaciones activas , pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como tasas de interés , tipo de cambio, índices de ‘precios , capital,.’*”

Otra definición según Cupelli (2008), manifiesta “*es el retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa, pasando por la cartera ya litigiosa, hasta al considerada prácticamente incobrable porque a pesar de las gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y es considerada un quebranto o pérdida.*”

Banco de México (2008) manifiesta “*La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación.*”

Es decir para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; para el caso de los créditos resolventes, 60 días, y para el de los créditos a la vivienda, 90 días.

Calificación de la Cartera Vencida

Para Oriot, Pujados & Lloret (2012, pág. 118)” *Esta responsabilidad corresponde al asesor de crédito y su verificación debe también competir a la auditoria .El informe necesariamente deberá partir en especial del análisis de la situación financiera del usuario, luego de los riesgos en forma detallada y por ultimo las*

acciones que en función de esta calificación se considere realizar”. Entre ellas tenemos

Categoría A 0%

Categoría B 0% - 5%

Categoría C 5.1% - 39%

Categoría D 40% - 79%

Categoría E 80% - 100%

Clientes morosos

Como indicador adicional, es determinar el número de prestatarios morosos en relación al volumen de los préstamos desembolsados. Por tal motivo Ledgerwood (2000) dice lo siguiente:

Si hay variación en el volumen de préstamos desembolsados, es útil establecer si hay mayor morosidad en los préstamos mayores en los menores. Si la proporción de prestatarios morosos es inferior a la cartera en riesgo o al índice de atrasos, los préstamos mayores probablemente sean más problemáticos que los menores.

$$\text{Prestatarios morosos} = \frac{\text{Número de Prestatarios Morosos}}{\text{Número total de prestatarios}}$$

Morosidad

“Es la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago, la morosidad es consecuencia de una mala calificación de crédito, en cuanto a información garantías y una pésima administración. (Cupelli R. , 2008, pág. 77)

$$\text{Morosidad de cartera} = \frac{\text{Cartera inproductiva}}{\text{cartera Bruta}} * 100$$

Índices de Atrasos

Ledgerwood (2000); define “es la proporción entre el capital vencido del préstamo o del capital mas los interés) y la cartera pendiente” entonces tenemos la siguiente formula:

$$\text{Índice de atrasos} = \frac{\text{Monto de atrasos}}{\text{Cartera pendiente}}$$

El índice de atrasos muestra el porcentaje del préstamo vencido que no ha sido pagado .Sin embargo, el índice de atrasos subestima el riesgo para la cartera y subestima la severidad potencial de un problema de mora, ya que solo considera los pagos cuando se vencen y no considera el monto completo del préstamo pendiente que realmente encuentra en el riesgo(Ledgerwood, 2000, pág. 238)

2.5. Hipótesis

Los procesos de créditos inciden significativamente en los índices de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos

2.6. Señalamiento de Variables

2.6.1. Variable Independiente: **Procesos de Créditos**

2.6.2. **Variable Dependiente:** Cartera Vencida

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la Investigación

En el desarrollo de la investigación se utilizará un enfoque cuantitativo, el paradigma cuantitativo permite definir adecuadamente el problema para posteriormente utilizar técnicas estadísticas estructurado para el análisis de información.

El cualitativo se basa a través de un proceso negociado e interpretativo, que emerge de una trama aceptada de interacción, por orientarse a dar un énfasis en los resultados analizados y comprobar la hipótesis planteada.

Para Cortés & Iglesias (2004), manifiesta que para un enfoque mixto:

El investigador utiliza las técnicas de cada uno por separado, se hacen entrevistas, se realizan encuestas para saber las opiniones de cada cual sobre el tema en cuestión, se trazan lineamientos sobre las políticas a seguir según las personas que intervengan , etc., además esas encuestas pueden ser valoradas en escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se obtienen rangos de valores de las respuestas, se observan las tendencias obtenidas, las frecuencias, se hacen histogramas, se formulan hipótesis que se corroboran posteriormente. En este enfoque mixto se integran ambas concepciones y se combinan los procesos para llegar a resultados de una forma superior.

En línea de pensamiento de Hernández, Fernández , & Baptista (2003, pág. 23.) Expresa que el enfoque mixto, “*constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación.*”

Al combinarse los dos tipos de enfoque nos proporcionara mejores resultados de lo que se quiere investigar, el enfoque cualitativo investiga el por qué y el cómo

se tomo una decisión. Mientras que la cuantitativa permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo financiero.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

El presente proyecto de investigación se realizó bajo la modalidad de estudio: de campo y bibliográfica documental: en donde se procedió a la recolección de información, luego a la aplicación de una ficha de observación a los clientes que mantienen un crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

3.2.1. Investigación de Campo

“Es el estudio en el que se manipulan las variables independientes, con el máximo control, para observar los defectos en las respectivas variables dependientes y precisar la relación causa- efecto”.(Aguilar, 1996, pág. 25)

Para Achig (2001, pág. 45) , *“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen acontecimientos”.*

De acuerdo con Martínez & Ávila (2010), la investigación de campo manifiesta que *“se caracteriza por el contacto directo del investigador con la realidad”, además el autor manifiesta que existe dos categorías: “la observación y la recopilación de información de datos a través de entrevistas y encuestas y en ambos casos se emplea como herramienta de trabajo el diario de campo”.*

La Investigación de campo es aquella que permite familiarizarse con la realidad a estudiarse. De esta manera se recurrirá al lugar de los hechos, en donde se visitara las instalaciones del la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos.

3.2.2. Investigación Bibliográfica o documental

En palabras de Acosta (2000, pág. 39), “*Consiste en analizar la información escrita sobre un determinado problema, con el propósito de conocer las contribuciones científicas del pasado y establecer relaciones, diferencias o estado actual del conocimiento respecto a los problemas en estudio, leyendo documentos tales como-. Libros, revistas científicas, informes teóricos, tesis de grado, etc.*”

“La investigación bibliográfica se basa en datos obtenidos de diversas fuentes bibliográficas como: libros, revistas y otros documentos específicos al tema investigativo, es fundamental porque se constituye en el punto de partida para cualquier otro estudio”. (Achig l. , 2001, pág. 45) .

Es decir este tipo de investigación es la que se realiza en depósitos de información, utilizando fuentes secundarias de información, ya que constituye el primer paso para realizar cualquier investigación.

Consecuentemente se recurrirá a libros, revistas, artículos, blogs, como fuente de recolección de datos para fundamentar conceptualmente el uso de variables en estudio.

3.3. Tipo o Nivel de Investigación

La presente investigación se empieza por el nivel descriptivo se determinaran las características del problema, para consecuentemente, en el nivel de Asociación de variables establecer el grado de relación existente entre a variable independiente con la variable dependiente Posteriormente el nivel explicativo permitirá.

3.3.1. Investigación Descriptiva

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que

se analice. (Cortés Cortés & Iglesias León , Generalidades sobre Metodología de la Investigación, 2004, pág. 21)

Cid, Méndez , & Sandoval(2007), conceptualizan al investigación descriptiva como “*estudio descriptivo que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis*”.

Es decir se describirá la naturaleza del problema, detalla las características mas importantes del problema de estudio en las situaciones que lo generan y como se manifiestan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos.

3.3.2. Investigación Correlacional

Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. En el caso de estudios correlacionales cuantitativos se mide el grado de relación entre dos o mas variables que intervienen en el estudio para luego medir y analizar esas correlaciones y evaluar sus resultados.. La utilidad principal de los estudios correlacionales cuantitativos son saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.(Cortés Cortés & Iglesias León , Generalidades sobre Metodología de la Investigación, 2004, pág. 21)

En la investigación la asociación de variables que se representa en la variable independiente: Procesos de Créditos y Cobranzas y en la variable dependiente Cartera vencida.

3.3.3. Investigación Explicativa

Para Cortes & Iglesias (2004, pág. 22), “*Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales.*”

En términos de Acosta (2000, pág. 127), “*Su objetivo es, a más de medir el grado que existe entre dos variables, determinar estadísticamente si la variación en una o mas variables es consecuencia de la variación en otra u otras variables*”.

Según Jiménez Paneque (1998, pág. 21) , “Los estudios explicativos parten de problemas bien identificados en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa- efecto. Es imprescindible la formulación de hipótesis que, de una u otra forma, pretenden explicar las causas del problema o cuestiones íntimamente relacionadas con éstas”.

Es decir explicar porque ocurre un fenómeno y en que condiciones se da o porque están relacionadas.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

“El universo poblacional es el conjunto de elementos con características comunes, en un espacio y tiempo determinados, en los que se desea estudiar un hecho o fenómeno.” (Acosta , 2000, pág. 128)

Herrera, Medina & Naranjo(2004), lo definen como:

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone de tiempo necesario.

Para Jiménez Paneque (1998, pág. 39), “La población objeto de estudio es aquella sobre la cual se pretende que recaigan los resultados o conclusiones de la investigación”.

Tabla N°3.1.Población

Tipo de crédito	N° Clientes	Porcentaje	Valor	Porcentaje
Consumo	787	48,19%	2849064,56	51,83%
Microcrédito	595	36,44%	1491150,70	27,13%
Comercial	251	15,37%	1156509,55	21,04%
Total	1633	100%	5496724,81	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos
Fecha: A Diciembre 31 del 2014

La población es de 1633 clientes correspondientes al año 2014 los mismos que están distribuidos en sus respectivos tipos de crédito como son consumo, microcrédito, comercial, con una colocación de cartera de \$5496724,81.

3.2.2. Muestra

En línea de pensamiento de Acosta(2000, pág. 128)define la muestra “*Es una parte del subconjunto representativo de la población. Los resultados de las investigaciones que se obtienen en una muestra se pueden generalizar a la población por procedimientos estadísticos para ello la muestra debe reunir dos características básicas (representatividad y tamaño)*”.

De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista (2007), indican que la muestra es un “*subconjunto de elemento que pertenece a ese conjunto definido en sus característica al que llamamos población*”.

Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 Npq}{(N - 1)E^2 + Z^2 * pq}$$

Simbología

n=Tamaño de la muestra

NC= Nivel de confiabilidad 95%

p= Probabilidad de ocurrencia (0.5)

q= Probabilidad de no ocurrencia 1- 0.5 = 0.5

N= Población 1633

E= Error de muestreo 0.05

$$n = \frac{z^2 Npq}{(N - 1)E^2 + Z^2 * pq}$$

$$n = \frac{1.96^2(1633)(0.5 * 0.5)}{(1633 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = 311$$

3.5. Operacionalización de Variables

Metodológicamente para Achig (2008, pág. 173), define a la Operacionalización de una variable como:

“Un proceso por medio del cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano concreto transformando la variable a categorías, las categorías a indicadores, los indicadores a ítem para facilitar la recolección de información por medio de un proceso de deducciones lógicas”.

3.5.1. Variable Independiente: Procesos de Créditos

Tabla N° 3.2: Operacionalización de Variables Independiente: Procesos de Créditos

Conceptualización	Dimensiones o Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnica e Instrumentos
Abarca los pasos seguidos por la institución prestamista, desde el <u>análisis del sujeto crédito, tipos de crédito</u> o destino de al que va dirigido el crédito. <u>Modelos de calificación</u> del sujeto de crédito.	<p>Análisis del sujeto de crédito</p> <p>Tipo de crédito</p> <p>Modelo de las 5Cs del crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis del sujeto de crédito ✓ Plazos de crédito ✓ Montos de crédito ✓ Plazos ✓ Montos ✓ Interés ✓ Carácter ✓ Capacidad de Pago ✓ Capital ✓ Coyuntura ✓ Colateral 	<p>¿Los socios cumplen con los componentes del Sujeto de crédito establecidos en las políticas de previo a la otorgación de créditos?</p> <p>¿La COAC determina los montos del crédito en base al historial de créditos?</p> <p>¿Según los las políticas de crédito cumplen con los montos y plazos establecidos para cada línea de crédito?</p> <p>¿Las garantías del deudor cumplen con los parámetros que establecen las políticas de crédito</p>	Ficha de observación a clientes que otorgaron créditos

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

3.6. Plan para la recolección de datos

En la presente investigación, nos apoyaremos en la lista de chequeo, que usada adecuadamente permitirá conocer de manera mas eficiente nuestro objeto de estudio, se podrá recolectar información valiosa.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2003) , la recolección de datos *“implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir los datos con un propósito específico”*

En línea de pensamiento de Cortes & Iglesias (2004), la lista de Chequeo, *“Está dirigida a Gerentes, Contralores, Directores Financieros, Contadores, Auditores y Revisores Fiscales ,entre otros y su objetivo es proveer de un punto de partida para identificar situaciones que puedan afectar la razonabilidad de los estados financieros con corte a 31 de diciembre”*

Es decir, es aquella que permite a través de un cuestionario, permite conocer información específica acerca de las variables de investigación.

Para realizar la recolección de la información se debe establecerse las siguientes preguntas:

¿Para qué?

Para determinar el impacto del proceso de políticas y cobranzas con los índices de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos en el año 2014 para la toma de decisiones.

¿De que personas u objetos?

Ficha de observación aplicada a los clientes que tienen un crédito en la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos.

¿De que aspectos?

El cuestionario abarca temas sobre Procesos de créditos y Cartera Vencida que son las variables de investigación.

¿Quién o quienes?

Investigador Martha Gavilanes estudiante de la carrera de Ingeniería financiera de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato

¿Cuándo?

La investigación se realizara en el segundo semestre del año 2014.

¿Dónde?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos está ubicada en las calles 24 de Mayo y Felipa Real en el Cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua, Ecuador.

¿Cuántas veces?

La investigación será de tipo transeccional, debido a que solo se la aplicara una vez.

¿Cómo?

Se utilizará la técnica de recolección de información, Ficha de observación.

¿Con que?

Cuestionario estructurado.

¿En que situación?

Bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confidencialidad.

3.7. Plan de Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de datos se realizará mediante el uso de hojas de cálculo del Programa Excel, que permitan de una manera sencilla y exacta determinar los resultados de la investigación realizada.

Procederemos a:

- Revisión crítica de la información recogida.- Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección de la información, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Representaciones gráficas. Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

Plan de análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis
- Desarrollo de la investigación, con sus respectivos pasos, incluyendo la cita de texto.

- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.
- Explicación del proceso de obtención de conclusiones y recomendaciones.
- Las conclusiones se derivarán de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación.
- Las recomendaciones se derivarán de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis de resultados

Una vez realizada la ficha de observación a los clientes que mantienen un crédito en la Cooperativa Ambato agencia Cevallos, se ha procedido a realizar la tabulación de los resultados y con ello se ha podido obtener la siguiente información.

4.2. Interpretación de Datos

A continuación se presentan cuadros y gráficos estadísticos que son de apoyo para realizar el análisis e interpretación de resultados

De la población total de clientes que son 1633 se calculó una proporción sobre el total de la población mediante la participación que tienen se obtuvo la siguiente muestra.

Tabla 4.1.Muestra

Tipo de crédito	Porcentaje	N° Clientes
Consumo	48,19%	150
Microcrédito	36,44%	113
Comercial	15,37%	48
Total	100%	311

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

De la muestra obtenida los datos se tomaron aleatoriamente cada uno de los clientes tienen un numero de cuenta que es el código por el cual nos podemos guiar para recolectar la respectiva información.

Pregunta N°1

¿Los socios cumplen con los componentes del Sujeto de crédito establecidos en las políticas de crédito previo la otorgación de créditos?

Tabla N° 4.2. Componentes de crédito

Opciones de respuesta	frecuencia	%	Porcentaje acumulado
si	98	32%	32%
no	213	68%	100%
Total	311	100%	

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

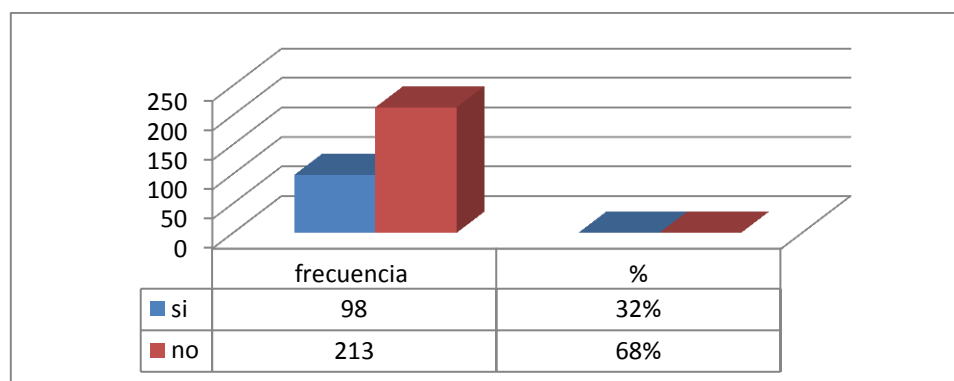


Gráfico N° 4.1. Componentes del crédito

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

Análisis e interpretación De los resultados obtenidos se puede apreciar en lo referente a componentes de crédito se analizó al sujeto de crédito, plazos y montos de créditos el 32% de los clientes cumplen con los componentes de crédito, mientras el 68% no, debido a que en la evaluación del sujeto de crédito se pudo observar que los requisitos básicos tienen falencias ya que muchos de ellos no corresponden a los solicitantes del crédito como es el caso de las planillas de los servicios básicos.

Pregunta 2

¿La COAC determina los montos del crédito en base al historial de créditos?

Tabla N° 4.3.Montos de Crédito

Opciones de respuesta	frecuencia	%	Porcentaje acumulado
si	225	72%	72%
no	86	28%	100%
Total	311	100%	

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

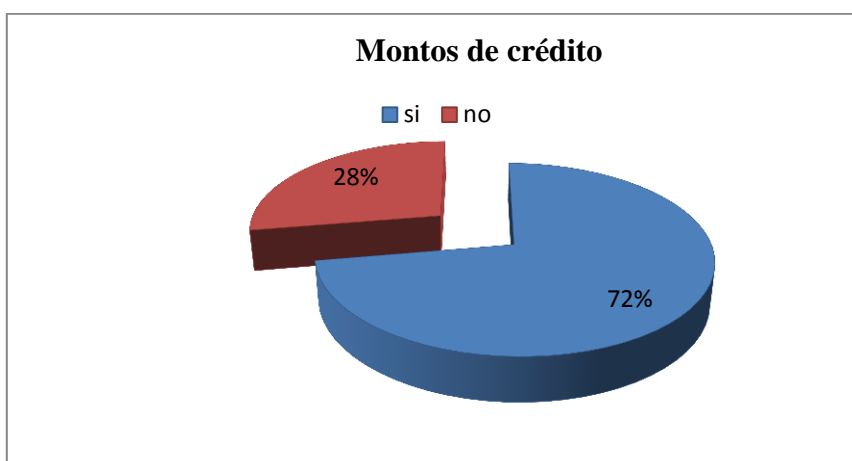


Gráfico N° 4.2. Monto de Crédito

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

Análisis e Interpretación de Datos

En los resultados obtenidos se observa que el 72% se les otorgó el monto del crédito en base al historial de créditos. Mientras que el 28% no. Esto se debe a que en las políticas de crédito manifiesta que el primer crédito será de una base de \$500 para el próximo préstamo que le otorguen será de cantidades superiores según su historial crediticio.

Pregunta 3

¿Según los las políticas de crédito cumplen con los montos establecidos para las líneas de crédito que otorga en la agencia Cevallos?

Tabla N°4.4.Montos de acuerdo a las líneas de crédito

Opciones de respuesta	frecuencia	%	Porcentaje acumulado
si	297	95%	95%
no	14	5%	100%
Total	311	100%	

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

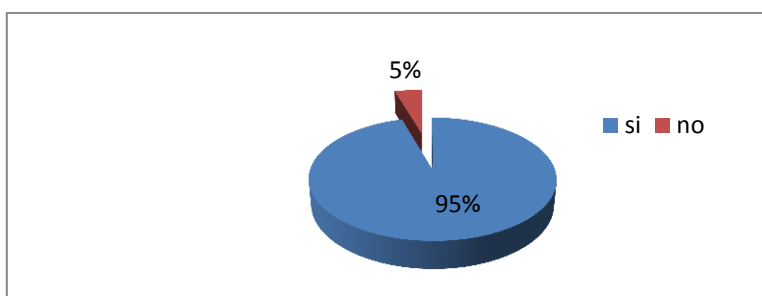


Grafico N° 4.3. Monto de Crédito de acuerdo a las líneas de crédito

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

Análisis e interpretación

Según la ficha de observación realizada se obtuvo los siguientes datos el 95% de clientes cumplen con los montos y plazos establecidos en el manual de créditos mientras que el 5% no porque existe la información guardada en las carpetas no esta legible los números o no marcan el tipo de crédito al que pertenecen.

Tabla N° 4.5.Montos por líneas de Crédito

Tipo de Crédito	Producto	Montos	Plazos
Consumo	Consumo encaje 10% y sin encaje	\$200 - \$100.000	42
Microcrédito	Crédito de inversión con encaje 10% y sin encaje	\$10.001 -\$19.999	60
	Crédito familiar sin encaje	\$200- \$3.000	24
Comercial	Comercial Pymes sin encaje	20.000 - 120.000	36

Fuente: COAC Ambato

Pregunta 4

¿Se cumple con los días que demora el trámite del crédito para entrega del mismo según lo establecido el manual de créditos?

Tabla N 4.6. Tiempo de entrega de créditos

Opciones de respuesta	frecuencia	%	Porcentaje acumulado
si	58	19%	19%
no	253	81%	100%
Total	311	100%	

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

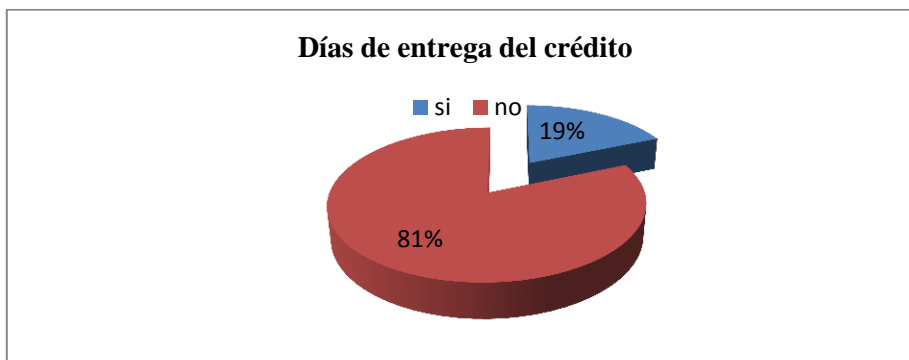


Gráfico N° 4.4. Tiempo de entrega del Crédito

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

Análisis e Interpretación

De la información recolectada apenas el 19% se entregaron los créditos en los días establecidos en el manual, debido a que ya cuentan con un historial y solo deben volver a firmar el contrato mientras que el 81% no cumplen con los días de demora. se pudo observar que la mayoría de créditos fueron entregados a los 5 -8 días. Adicionalmente hay quejas ya que para atraer mas clientes ofrecen a entregar el crédito en 24 horas, lo hacen como estrategia de captación de clientes. Lo establecido por la Cooperativa es de 3 días hábiles.

Pregunta 5

¿Las garantías del deudor cumplen con los parámetros que establecen las políticas de crédito?

Tabla N° 4.7. Garantías del Consumidor

Opciones de respuesta	frecuencia	%	Porcentaje acumulado
si	292	94%	94%
no	19	6%	100%
Total	311	100%	

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

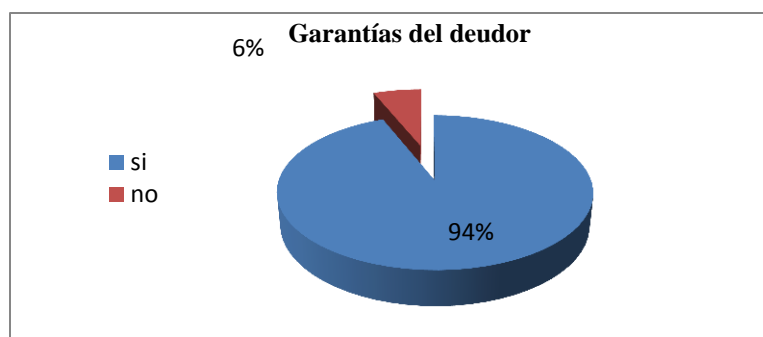


Gráfico N° 4.6. Tiempo de entrega del Crédito

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

Análisis e Interpretación

El 94% de los clientes cumplen con lo establecido con las políticas de crédito en cuanto a que las garantías deben cubrir al menos el 10% más del monto del crédito más sus respectivos intereses. Mientras que el 6% no cumplen con esta política ya que no se ha realizado la respectiva verificación de documentos de posesión de bienes o en el caso mantienen prendados dichos bienes

Pregunta 6

¿En que Calificación se encuentran los clientes según el reporte del buró de créditos?

Tabla N°4.8. Calificación de Créditos

Opción de respuesta	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Calificación A	263	85%	85%
Calificación B	5	2%	86%
Calificación C	4	1%	87%
Calificación D	13	4%	92%
Calificación E	26	8%	100%
Total	311	100%	

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

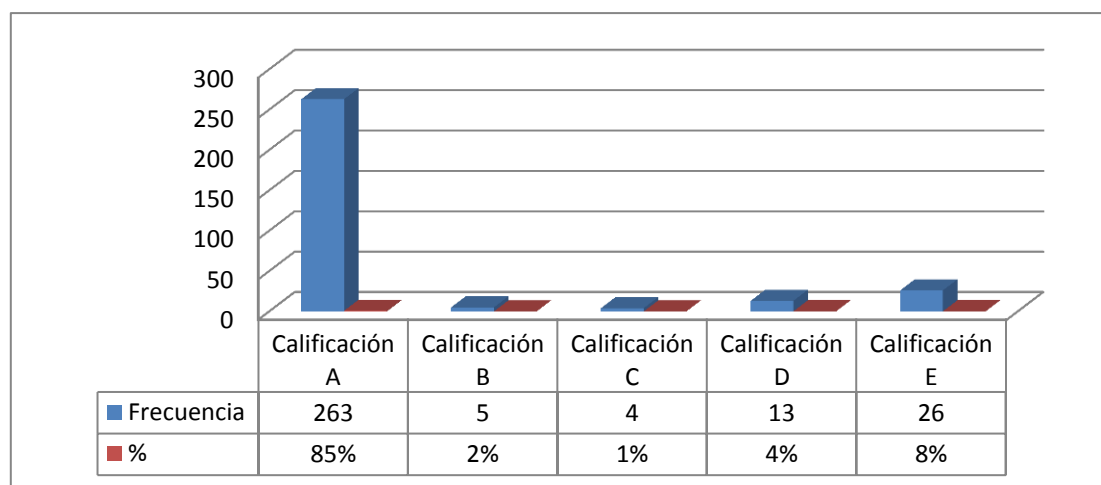


Gráfico N° 4.7. Tiempo de entrega del Crédito

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos tenemos que el 85% de los clientes mantienen un calificación A, un 2% una calificación B, 1% calificación C, 4% mantienen una calificación D con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días y un 8% E.

Pregunta 7

¿Los clientes pagan regularmente en las cuotas en las fechas de pago?

Tabla N°4.9.Mora en pago de créditos

Opciones de respuesta	frecuencia	%	Porcentaje acumulado
si	266	86%	86%
no	45	14%	100%
Total	311	100%	

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

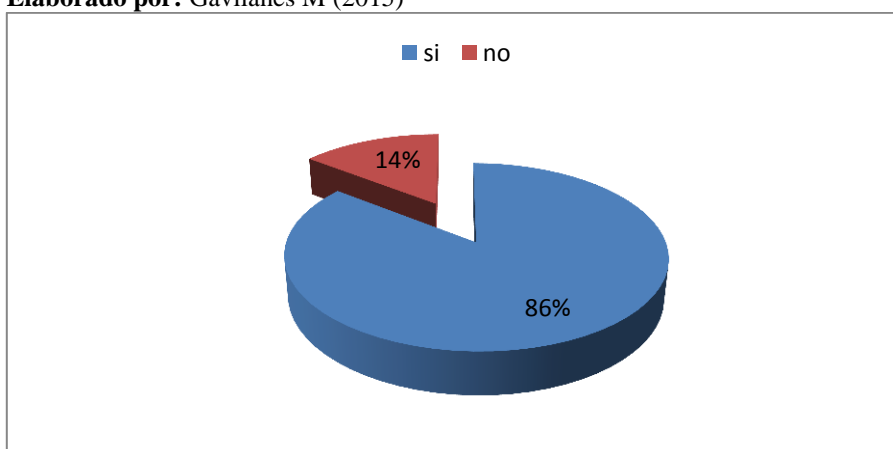


Grafico N° 4.7. Tiempo de entrega del Crédito

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos muestra que el 86% de los clientes pagan regularmente los créditos, por ende mantienen una calificación A, mientras que el 14% tiene retrasos en cuotas, por ende los niveles de cartera vencida es alto para el año 2014 el índice de cartera vencida es de 5.81%

Pregunta 8

¿Se cumple con lo establecido en las políticas de créditos sobre el cobro del interés en mora de los créditos?

Tabla N°4.10.cobro de interés por mora

Opciones de respuesta	frecuencia	%	Porcentaje acumulado
si	31	65%	65%
no	17	35%	100%
Total	48	100%	

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

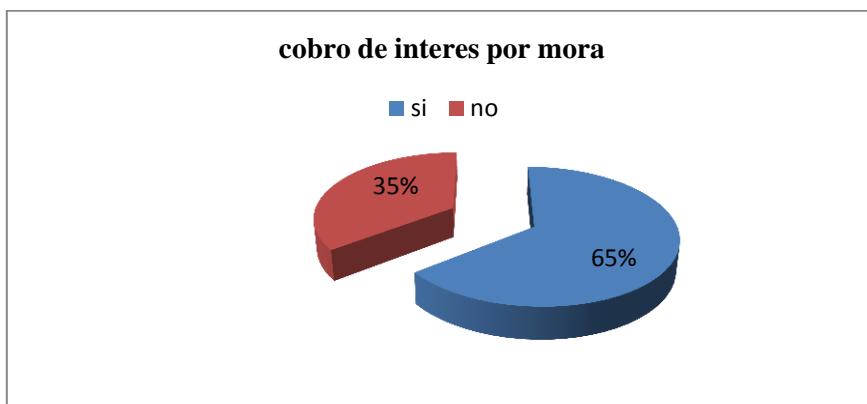


Gráfico N° 4.7. Cobro de interés por mora

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos el 65% de los clientes con mora se les cobra el interés por mora de l ultimo crédito otorgados, mientras que el 35% no, ya que se les asigna costos adicionales como notificaciones, llamadas etc.

4.4. Verificación de Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se Chi Cuadrado en la cual se tomara como referencia para verificar la Hipótesis los procesos de créditos inciden en la cartera vencida de la COAC Ambato agencia Cevallos.

4.4.1. Planteamiento de hipótesis

a) Método Lógico

H₀: No hay diferencia estadística significativa entre la los procesos de créditos y la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Agencia Cevallos.

H₁: Si hay diferencia estadística significativa entre la los procesos de créditos y la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Agencia Cevallos

b) Modelo Matemático

H₀: O-E= ϕ

H₁: O-E \neq 0

c) Modelo estadístico

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

En donde:

x^2 =Chi cuadrada

\sum = Sumatoria

O = datos Observados

E = datos esperados

4.4.2. Regla de decisión

Tabla N° 4.11. Cuadro de las respuestas

Procesos de Créditos	Cartera vencida		Total
	SI	NO	
SI	98	0	98
NO	168	45	213
Total	266	45	311

Grados de libertad gl

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

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

$$(gl)=1$$

Nivel de significancia 5% = 0.05

El valor tabulado de la prueba de Chi Cuadrado $\chi^2 t$ con un grado de libertad y un nivel de significación de 0.05 es de 3.841

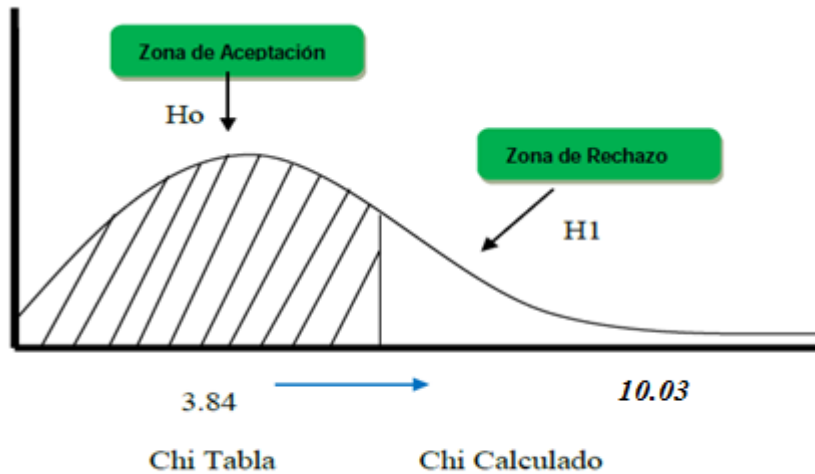
4.4.3. Cálculo de Chi Cuadrado (χ^2)

Tabla N°4.2.Calculo de Chi Cuadrado.

$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	(O-E)	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
procesos de créditos / si	98	83,82	14,18	201,07	2,40
procesos de créditos / no	168	182,18	-14,18	201,07	1,10
cartera vencida/ si	0	0,00	0,00	0,00	0,00
cartera vencida/ no	45	30,82	14,18	201,07	6,52
				$\chi^2 c =$	10,03

Elaborado por: Gavilanes M(2015)

Se acepta la H_0 si el valor de Chi Cuadrado a calcularse (χ^2_c) es menor a Chi Cuadrado tabular χ^2_t que es 3.841 caso contrario se rechaza.



4.4.4. Conclusión

Como el valor de Chi Cuadrado calculado es de 10.03 y es muy superior al Chi cuadrado tabular de 3.841, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir Si hay diferencia estadística significativa entre la los procesos de créditos y la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Agencia Cevallos

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez aplicada el instrumento de recolección de datos, procesados los mismos y obtenido la información que ello se generó conjuntamente con los respectivos análisis, se obtuvieron unos resultados los cuales permiten presentar el siguiente conjunto de conclusiones:

- ✓ El proceso de créditos no es el adecuado dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos porque no cuenta con un proceso guía que establezca qué pasos se deba tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito.
- ✓ Una deficiencia dentro de los procesos de créditos es la reducción de requisitos para el otorgamiento del crédito, esto afecta relativamente al análisis del sujeto de crédito generando demoras en el reembolso de los créditos.
- ✓ En la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato el personal encargado de otorgar créditos no realizan una calificación analítica del sujeto de crédito, debido a que deben cumplir con otras tareas asignadas.
- ✓ El incremento de los índices de cartera vencida ha ido incrementando considerablemente en los tres últimos años actualmente se encuentra en 5.81%, dado como causa directa el inadecuado análisis del sujeto de crédito.

- ✓ Realizando las investigaciones del caso mediante métodos estadísticos de análisis se concluye que la implementación de un plan estratégico para prevenir y recuperar la cartera vencida de la COAC Ambato agencia Cevallos ayudara a reducir los índices que se mantienen actualmente.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que se aplique un correcto análisis en el proceso de otorgamiento desde la recepción de los documentos, calificación mediante el modelo de las 5CS, desde que se otorga el crédito, como también se sugiere el seguimiento del crédito.
- ✓ Se recomienda tener actualizada la información de clientes morosos para agilizar la recuperación de créditos y disminuir los índices de cartera vencida.
- ✓ Los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Ambato deben utilizar técnicas mas eficientes para analizar al sujeto de crédito esto ayudara al cumplimiento de la misión, visión, y objetivos estratégicos.
- ✓ Realizando las investigaciones del caso mediante métodos estadísticos de análisis se concluye que la implementación de un plan estratégico para prevenir y recuperar la cartera vencida de la COAC Ambato agencia Cevallos ayudara a reducir los índices que se mantienen actualmente.
- ✓ La COAC de Ahorro y Crédito Ambato debe implementar un plan estratégico para prevenir y recuperar la cartera vencida y lograr una estabilidad financiera y lograr mayor participación en el mercado financiero que es la visión de los directivos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título

DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA PREVENIR Y RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO AGENCIA CEVALLOS.

6.1.2. Ejecutora

Martha Gavilanes

6.1.3. Beneficiarios

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos

6.1.4. Ubicación

Provincia de Tungurahua, Cantón Cevallos, calles 24 de Mayo y Felipa Real.

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: junio 2015 Final: Enero 2015

6.1.6. Equipo técnico

Jefe de agencia Ing. Rodrigo Sisa

6.1.7. Costo de implementación de la propuesta

Tabla N° 6.1. Costo de implementación de la propuesta

DETALLE	VALOR
Materiales de consulta	\$ 80.00
Suministro materiales de oficina	\$ 100.00
Internet	\$ 80.00
Equipo de computo	\$ 500.00
Movilización	\$ 80.00
Impresiones/copias	\$ 90.00
Anillados	\$ 80.00
Imprevistos	\$ 30.00
Asesor externo	\$ 420.00
Total	\$ 1290

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

6.2. Antecedentes de la propuesta

En la Cooperativa la excelencia y calidad del servicio dependen del talento humano, es por ello que se considera vital contar con un plan estratégico para recuperar la cartera vencida. Además esta enfocada brindar servicios financieros a los socios y clientes, los cuales requieren mayor eficiencia y rapidez en los trámites financieros, así mismo como lograr la excelencia y calidad de servicio.

En la presente investigación se ha tomado como información la situación actual de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Ambato agencia Cevallos presenta un alto porcentaje de cartera vencida de sus clientes, tomando como referencia el año 2014 que es de 5.81%, por ello se considera realizar un plan estratégico que permitan reducir los índices de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. .

6.3. Justificación

Este plan estratégico servirá como guía para el departamento de crédito brindando una mejor atención técnica al cliente y previniendo tasas pasivas de clientes, con el fin de cumplir los objetivos.

El crédito es una de las actividades principales servicios que ofrece donde se obtiene ingresos, por ende es necesario crear una mejor relación entre acreedor y cliente.

El asesor de crédito es el responsable de manejar la cartera de créditos realiza varias actividades entre ellas el levantamiento adecuado de información, inspecciones,, visitas a domicilios para ofrecer créditos ,inversiones, actualización de base de datos de clientes, esto refleja un deficiencia en el análisis del crédito y la capacidad de pago el mismo que se ve reflejado en los resultados.

6.4. Objetivos

6.4.1. General

Elaborar un plan estratégico que permita reducir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Cevallos.

6.4.2. Específicos

Analizar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Agencia Cevallos., que permitan identificar los factores internos y externos que inciden en el incremento de la cartera vencida.

Desarrollar estrategias para la recuperación de la cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Agencia Cevallos.

Elaborar un presupuesto para el desarrollo del plan estratégico que se implementará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Agencia Cevallos.

6.5 Análisis de Factibilidad

La presente propuesta cuenta con el apoyo de los beneficios directos, contando con los resultados que apoyen al gerente en la prevención de la morosidad por tanto esta basado en los siguientes aspectos de viabilidad.

Factibilidad Político

La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato es una institución financiera, legalmente constituida bajo el amparo de las leyes ecuatorianas y bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Factibilidad Tecnológica

Sin lugar a dudas en las empresas del siglo XXI, independientemente de su razón social la tecnología permite la comunicación más rápida y eficiente.

La implementación de dicha propuesta requiere de la aplicación de la tecnología moderna, cabe mencionar que actualmente la entidad cuenta con suficientes recursos tecnológicos entre ellos mencionamos software y equipos modernos que facilitan el procesamiento de información.

Adicionalmente la cooperativa de ahorro y Ambato cuenta con un portal web donde proporciona información sobre los servicios, productos que ofrece, balances, certificaciones, y un simulador de créditos

Factibilidad Organizacional

Para la implementación de la propuesta de solución anteriormente descrita es imprescindible cumplir con actividades que conforman los procesos administrativos como

planificar, organizar, dirigir y controlar. Para ello cuenta con el apoyo del personal administrativo y operativo de la COAC.

Factibilidad Económica – Financiero

La COAC de Ahorro y Crédito mantienen una situación económica estable, aunque con problemas de cartera vencida el gasto que se incurrirá con la propuesta no será significativo ni excesivo lo cual esta propuesta puede efectuarse sin problemas económicos.

Factibilidad legal

No existen limitaciones carácter legal en la implementación de la propuesta debido que la entidad financiera cuenta reglamentos y normas establecida por SEPS siendo viable.

6.6. Fundamentación

Planeación Estratégica

“Es el proceso de diagnosticar el entorno externo e interno de una organización, establecer una visión y misión, idear objetivos globales, crear, elegir, seguir estrategias generales y asignar recursos para alcanzar las metas de la organización”(Certo, 2001).

La planeación estratégica es la herramienta que permitirá en un mediano o largo plazo, alcanzar el desarrollo y crecimiento global de la empresa a través del eficaz aprovechamiento de los recursos existentes y la búsqueda de alternativas que permitan direccionar hacia el cumplimiento de los objetivos.

Fortalezas

En palabras de Hellriegel & Jackson(2004) *“Representan los principales puntos a favor con los que cuenta la empresa, tal como su Potencial humano, Capacidad de proceso (lo que incluye equipos, edificios y sistemas) Productos servicios y recursos financieros.”*

Debilidades

Para Hellriegel & Jackson(2004) “ Las debilidades son aquellos recursos y situaciones que representan una desventaja y unos obstáculos para el desarrollo y para alcanzar sus objetivos y misión ”.

Oportunidades

ParaHellriegel & Jackson(2004) “Son eventos o circunstancias que se espera que ocurran o pueden inducirse a que ocurran en el mundo exterior y que podrían tener un impacto positivo en el futuro de la empresa, son aquellos hechos o situaciones que la organización debe ser capaz de aprovechar y obtener ventajas y beneficios”

Amenazas

Según Hellriegel & Jackson(2004)

Son eventos o circunstancias que pueden ocurrir en el mundo exterior y que pudieran tener un impacto negativo en el futuro de la empresa, tienden a aparecer en las mismas categorías que las oportunidades, son aquellos riesgos y situaciones externas que están presentes en el entorno y que puede perjudicar a la empresa tal como la aparición de un nuevo competidor o el cambio del gusto o necesidades del los clientes.

Misión

Según Hellriegel & Jackson(2004) manifiesta que “Misión es el propósito o razón de ser de una empresa; su planteamiento suele responder preguntas básicas como 1) ¿En qué negocio participamos?, 2) ¿Quiénes somos?, 3) ¿Cuál es nuestra intensión?”

La misión define el rumbo de un negocio y el alcance de sus operaciones siendo este un compromiso del personal que labora en la, teniendo en cuenta las labores cotidianas hacia el logro de los objetivos son la razón de ser la empresa.

Visión

Según Hellriegel & Jackson(2004) “La visión expresa las aspiraciones y el propósito fundamentales de una organización y apela por lo común al corazón y la razón de sus integrantes. Formular una visión infunde alma al planteamiento de la misión si éste no la tiene”

Estrategías

Para Hellriegel & Jackson(2004)“Las estrategias son los principales cursos de acción que se eligen e instrumentan para conseguir uno o más objetivos”

Tipos de estrategias.

Se pueden identificar dos tipos de estrategias:

1. Estrategias alternativas
2. Estrategias de diversificación

6.7. METODOLOGÍA.MODELO OPERATIVO

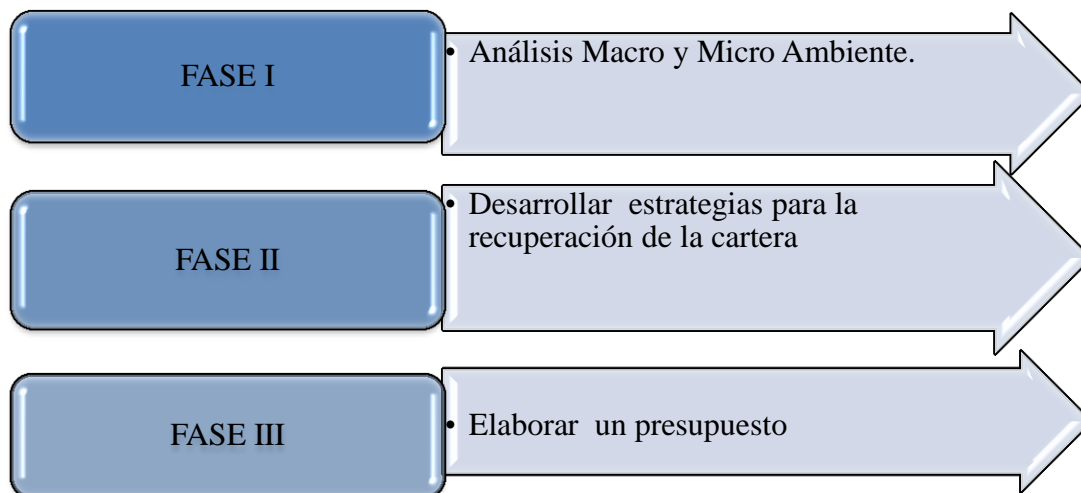


Grafico 6.1. Fases de la Propuesta

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

FASE I

6.7.1. Análisis Macro y Micro Ambiente

6.7.1.1. MACRO

Político

El actual gobierno a tenido una gran aporte a la economía y al sector financiero específicamente al reducir los costos por comisiones que se cobraba por cada crédito otorgado, recordaremos que anteriormente se cobrará el 5%, el gobierno mediante sus proyectos apoya a los nuevos emprendimientos y creación de microempresas.

Legal

La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato está legalmente constituida según la ley y controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los cuales exigen que se cumplan leyes y normas.

La Constitución de la República, en su artículo 309, establece que el Sistema Financiero Nacional incluye al sector financiero popular y solidario, el cual contara con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia;

Que, el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 en su Objetivo N° 6 garantiza el trabajo, justo y digno, mediante la aplicación de la Política 6.1, cuyo objetivo es propiciar el empleo emergente y dinamizar la economía considerando, para tal efecto, las siguientes estrategias:

1. Incentivo a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades de Finanzas Solidarias para captar y canalizar el ahorro, con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la economía solidaria;

2. Fomento a las micro y pequeña empresas, tomando en cuenta a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, estimulando proyectos articuladores, cooperativos y comunales exitosos; y,

3. Consolidación de un programa integral dirigido a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, que permitan a micro y pequeños empresarios el acceso a recursos crediticios y mercados financieros bajo condiciones preferenciales;

La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su artículo 212 establece que mediante Decreto Ejecutivo se reglamentara la constitución, organización, funcionamiento y liquidación, así como las facultades de competencia y control de SEPs respecto de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

Del patrimonio

ARTÍCULO 37.- El monto mínimo de capital pagado para constituir una institución financiera sujeta a esta Ley será: Para las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo será de US\$ 1.314.470.

c) La Superintendencia fijará el monto de capital mínimo con el que deban iniciar sus actividades las instituciones de servicios financieros y las demás entidades sujetas a su control, incluyendo a las sociedades controladoras.

ARTÍCULO 39.- Las instituciones del sistema financiero anunciarán únicamente su capital suscrito y pagado. Igualmente, las sucursales de las instituciones financieras extranjeras anunciarán solamente la cuantía del capital y reservas asignado por la institución financiera matriz.

Económico

La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos esta constituida por un comité de tasas los cuales realizan una revisión de las tasas del banco central del Ecuador, para poder establecer las tasas correspondientes a los diferentes sectores están dirigidas la cartera de crédito es así que para el crédito de consumo se dictamino que para el mes de abril – Julio 2015.

COOPERATIVA AMBATO LTDA						
REGISTRO 1.- TASAS DE INTERES VIGENTES						
PERIODO : ABRIL-JUNIO 2015						COD: PTI
1.- TASAS DE INTERESES ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES						REV: 00
SEGMENTO DE CREDITO	TASA EFECTIVA REFERENCIA B.C.E. (1)	PRODUCTOS COAC AMBATO	RANGOS \$	% NOMINAL COAC AMBATO	% EFECTIVA COAC AMBATO	PLAZO MAXIMO MESES
Productivo Corporativo	9.33%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Productivo Empresarial	10.21%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Productivo PYMES	11.83%	Comercial PYMES Sin Encaje	\$ 20.000 - \$120.000	11.20%	11.79%	36.00
Consumo	16.30%	Consumo Encaje 10%	\$ 200 - \$ 100.000	12.50%	15.63%	42.00
	16.30%	Consumo Sin Encaje	\$ 200 - \$ 100.000	15.00%	16.08%	42.00
Vivienda	11.33%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Microcrédito Acum. Ampliada	25.50%	Credito de Inversion Encaje 10%	\$ 10.001 - \$ 19.999	18.50%	24.09%	60.00
	25.50%	Credito de Inversion Sin Encaje	\$ 10.001 - \$ 19.999	22.80%	25.34%	60.00
Microcrédito Acum. Simple	27.50%	Credito Emprendedor Encaje 10%	\$ 3.001- \$ 10.000	20.00%	26.29%	36.00
	27.50%	Credito Emprendedor Sin Encaje	\$ 3.001- \$ 10.000	22.80%	25.34%	36.00
Microcrédito Minorista	30.50%	Credito Familiar Sin Encaje	\$ 200 - \$3.000	22.80%	25.34%	24.00

Fuente: COAC Ambato abril-julio2015

Las tasas vigentes actuales abril –Julio 2015 manifiesta los siguientes datos para créditos de consumo la tasa es de 16.08% sin base o encaje y con encaje es de 15,63%, mientras para que microcrédito con encaje del 10% es de 26.29% y sin encaje es de 25.34%, y para comercial sin encaje es de 11.79%.

Tecnológico

El sector financiero este sector debe estar al día en la actualización o adquisición de sistemas informáticos para poder ofrecer una mejor atención a los clientes ayuda a tener procesos más eficientes y rápidos.

Información.- El procesamiento del flujo de información especial la dirigida a sus clientes, deberá ser oportuna, en la cantidad y calidad suficientes para que el usuario del sistema tenga los suficientes elementos de juicio y pueda medir el grado de riesgo que ofrece cada institución.

Capacitación.- El recurso humano es el más importante dentro de la COAC la misma que debe en contante capacitación; con el fin de ofrecer servicios financieros más eficientes y especializados.

Demográfico

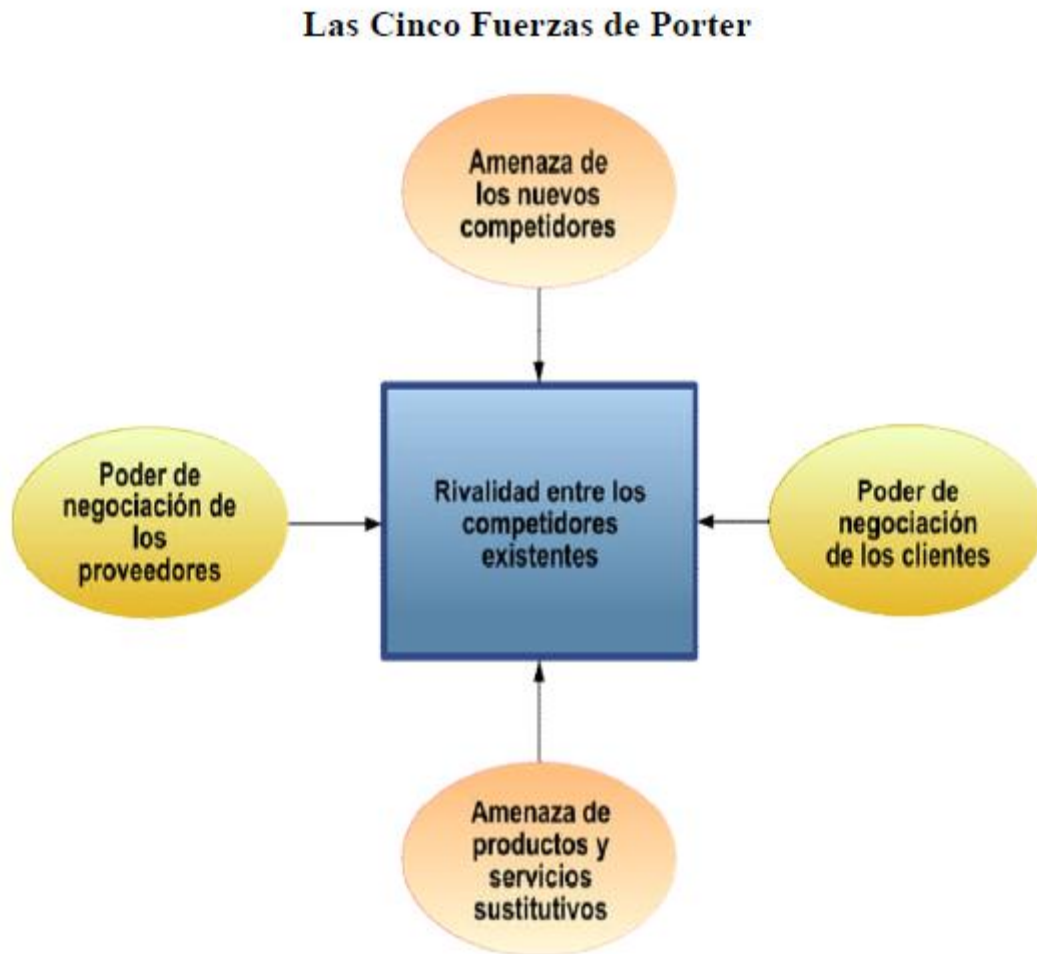
El cantón Cevallos ubicado en la provincia de Tungurahua a 15 minutos del cantón Ambato cuenta con una población de 8.640 habitantes la fabricación de calzado y complejos turísticos, hoy en día constituye la principal fuente de ingresos.

Se considera microempresas categoría 1 a aquellas que tienen de 1 a 3 empleados y microempresas categoría 2 a aquellas que emplean entre 4 y 9 trabajadores.

Respecto al mercado de destino, la producción de calzado está orientada hacia el mercado nacional en general principalmente hacia las ciudades más importantes del país como Quito, Cuenca, Ambato, Ibarra y Guayaquil.

6.7.1.2 MICRO Ambiente

6.7.1.3. Las Cinco Fuerzas de Porter



GraficoN°6 .1 Las 5 fuerzas de Porter

Fuente: Michael Porter, modelo estratégico (1989)

Poder de negociación de los Compradores o Clientes

La cooperativa de Ahorro y crédito Ambato, para poder hacer las negociaciones con clientes aplica políticas de crédito, donde vinculan a la Cooperativa y el cliente, en socializar los procedimientos y obligaciones por lo que a mayor organización de los comparadores estos serán mas exigentes en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios por consiguiente la institución tendrá una disminución en los márgenes de utilidad.

Poder de negociación de los Proveedores

Los proveedores de la cooperativa de ahorro y crédito son sus socios, usuarios, y clientes de la misma institución, a través de depósitos, ahorros e inversiones los cuales se transforma en proveedores.

Las principales alianzas estratégicas son BANRED, EEASA, EMAPA, instituciones que trabajan en conjunto con el equipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, para beneficio de sus clientes y ciudadanía en general.

Amenaza de nuevos entrantes

La aparición de sucursales de Cooperativas de ahorro y Crédito indica que el cantón Cevallos es un mercado atractivo el nivel competitivo de estas instituciones son altas y constituyen una amenaza, pueden llegar con nuevos recursos y capacidades para acaparar el mercado las barreras de entrada y salida de este sector es baja por ende no existe mayor dificultad.

Una de las Cooperativas con mayor participación de mercado es la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., ya que ofrece una mayor gama de productos y servicios financieros.

En cuanto a servicios financieros, están presentes las Cooperativas de ahorro San Francisco; Acción Rural, Acción Tungurahua; Rey David; Sumak Sami; Productiva Islas Encantadas; una Oficina del banco de Guayaquil y el Banco de Fomento.

Amenaza de productos sustitutivos

En un país en el que proliferan entidades de micro finanzas y el ingreso de productos sustitutos, es una amenaza para la cooperativa. Además el mercado o segmento no es atractivo si existen productos sustitutos o potenciales. La situación se complica si los sustitutos se encuentran más fortalecidos, esto reducirá los márgenes de utilidad.

Las instituciones ofrecen los mismos servicios con tasas de interés menores, y a plazos más largos a plazos más flexibles y con menos requisitos.

Económicamente el cantón Cevallos ha crecido por ende las instituciones financieras han visto como un mercado que genera economía, por tal razón muchas instituciones financieras han optado por brindar sus servicios a costos competitivos y a plazos mayores de pago.

Rivalidad entre los Competidores

En lo referente a la competencia en la zona se identifican cooperativas posicionadas y regidas por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria como son Cooperativa San Francisco Ltda. y Acción Rural, en evidencia deja el claro aumento de la oferta.

La competencia es desleal por cuanto algunas instituciones financieras obtienen información de la base de datos de los socios que tiene préstamos vigentes y con calificación "A" "B", de la Cooperativa Ambato a los cuales les visitan en sus domicilios ofreciendo créditos.

6.7.3. Análisis FODA

6.7.3.1. Análisis Interno

Tabla N° 6.2. Analisis Interno

Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
Posicionamiento en el mercado	Uso inadecuado del manual de créditos
Diversificación de productos	Indicadores de cartera vencida alta
Tasas de interés competitivas	Falta de seguimiento y control a créditos
Certificación de riesgos B-	Socios Inactivos
Confianza de socios	Exceso de carga operativa a asesores de crédito

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

6.7.3.2. Análisis Externo

Tabla N° 6.4. Analisis Externo

Análisis Externo	
Amenazas	Oportunidades
Competitividad en el mercado	Créditos sin encaje
Incremento de nuevos competidores	Alianzas estratégicas con empresas para trabajar con créditos dirigidos
Políticas de cooperativismo	Ingreso a nuevos segmentos de mercado
Erupción del volcán Tungurahua	Diversificación de nuevos productos y servicios
Sobreendeudamiento de Socios	Disponibilidad del buró de créditos

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

6.7.3.3. Matriz de Impacto Interno

Tabla N° 6.5. Matriz de Impacto Interno

Factores	calificación		
	Alto	medio	bajo
Fortalezas			
Posicionamiento en el mercado		x	
Diversificación de productos		x	
Tasas de interés competitivas		x	
Certificación de riesgos B-	x		
Confianza de socios			x
Debilidades	Alto	Medio	Bajo
Uso inadecuado del manual de créditos		x	
Indicadores de cartera vencida alta			
Falta de seguimiento y control a créditos			x
Socios Inactivos		x	
Exceso de carga operativa a asesores de crédito		x	

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

6.7.3.4. Matriz impacto externo

Tabla N° 6.6. Matriz de Impacto externo

Factores	Calificación		
	Alto	medio	bajo
Amenazas			
Competitividad en el mercado		x	
Incremento de nuevos competidores		x	
Políticas de cooperativismo	x		
Erupción del volcán Tungurahua	x		
Sobreendeudamiento de Socios		x	
Oportunidades			
Créditos sin encaje		x	
Alianzas estratégicas con empresas para trabajar con créditos dirigidos		x	
Ingreso a nuevos segmentos de mercado			x
Diversificación de nuevos productos y servicios		x	
Disponibilidad del buró de créditos	x		

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

6.7.3.4. Matriz Cruzada de análisis FODA

Tabla.N°6.7. Matriz Cruzada de análisis FODA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>Créditos sin encaje</p> <p>Alianzas estratégicas con empresas para trabajar con créditos dirigidos</p> <p>Ingreso a nuevos segmentos de mercado</p> <p>Diversificación de nuevos productos y servicios</p> <p>Disponibilidad del buró de créditos</p>	<p>Competitividad en el mercado</p> <p>Incremento de nuevos competidores</p> <p>Políticas de cooperativismo</p> <p>Erupción del volcán Tungurahua</p> <p>Sobreendeudamiento de Socios</p>
Fortalezas	Estrategias FO	Estrategias FA
<p>Posicionamiento en el mercado</p> <p>Diversificación de productos</p> <p>Tasas de interés competitivas</p> <p>Certificación de riesgos B-</p> <p>Confianza de socios</p>	<p>Utilizar las tasas competitivas que la COAC para realizar alianzas estratégicas.</p> <p>Contar con recursos necesarios para la adquisición de sistemas informáticos que faciliten los procesos y no se lo haga manualmente.</p>	<p>Realizar una análisis de la competencia</p> <p>Analizar la capacidad de pago como principal actividad para el otorgamiento de créditos.</p> <p>Prevenir el riesgo en los sectores productivos del cantón</p> <p>Implementar políticas que fomente la cultura de ahorro y endeudamiento responsable.</p> <p>Establecer estándares de calidad</p>

Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
<p>Uso inadecuado del manual de créditos</p> <p>Indicadores de cartera vencida alta</p> <p>Falta de seguimiento y control a créditos</p> <p>Socios Inactivos</p> <p>Exceso de carga operativa a asesores de crédito</p>	<p>Coordinar las actividades de los asesores para un mejor servicio.</p> <p>Programa de capacitación al departamento de crédito sobre el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procesos de crédito establecidos en el manual de créditos.</p> <p>Implementar un adecuado plan de políticas internas con nuevas propuestas para recuperación de cartera vencida.</p> <p>Realizar llamadas telefónicas u visitas a los socios inactivos ofreciendo los productos y servicios.</p>	<p>Establecer un cronograma de selección capacitación motivación al personal que conforma el departamento organizándolos según perfiles y funciones para ofrecer un mejor servicio.</p> <p>Crear mecanismos para reducir la cartera vencida mediante. Seguimientos y control de cartera.</p> <p>Prevenir el sobreendeudamiento de los socios.</p>

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

FASE II

FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

6.7.3.5. Estrategias

- ✓ Utilizar las tasas competitivas que la COAC para realizar alianzas estratégicas.
- ✓ Contar con recursos necesarios para la adquisición de sistemas informáticos que faciliten los procesos y no se lo haga manualmente.
- ✓ Realizar una análisis de la competencia
- ✓ Analizar la capacidad de pago como principal actividad para el otorgamiento de créditos.
- ✓ Prevenir el riesgo en los sectores productivos del cantón
- ✓ Implementar políticas que fomente la cultura de ahorro y endeudamiento responsable.
- ✓ Establecer estándares de calidad
- ✓ Coordinar las actividades de los asesores por sectores para un mejor servicio.
- ✓ Implementar un adecuado plan de políticas internas con nuevas propuestas para recuperación de cartera vencida
- ✓ Programa de capacitación al departamento de crédito sobre el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procesos de crédito establecidos en el manual de créditos.
- ✓ Realizar llamadas telefónicas u visitas a los socios inactivos ofreciendo los servicios que ofrece.
- ✓ Establecer un cronograma de selección capacitación motivación al personal que conforma el departamento organizándolos según perfiles y funciones para ofrecer un mejor servicio.
- ✓ Crear mecanismos para reducir la cartera vencida mediante. Seguimientos y control de cartera.
- ✓ Prevenir el sobreendeudamiento de los socios.

6.7.3.6. Objetivos estratégicos

Mejorar los procesos para el otorgamiento de créditos y minimizar la cartera vencida.

Desarrollar estrategias de captaciones con el fin de obtener un mayor posicionamiento en el mercado.

Mantener el personal capacitado en área de créditos y cobranzas.

6.7.3.7. Determinación de estrategias

Es el proceso de participar hechos y determinar estrategias con la finalidad de cumplir con los objetivos de la organización.

6.7.3.8. Plan de Acción que permitirá reducir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato agencia Cevallos

Tabla N° 6.9. Plan de Acción que permitirá reducir la cartera vencida

Objetivos estratégicos	Estrategias	Actividades	Tiempo	Responsable	Costos	Recursos
Mejorar los procesos para el otorgamiento de créditos y minimizar la cartera vencida.	Crear mecanismos para reducir la cartera vencida mediante, seguimientos y control de cartera de créditos.	Destinar personal para seguimiento de créditos	08/06/2015-31/01/2016	Jefe de créditos Asesores de créditos	\$420	Humano Financiero Material
		Implementar un adecuado plan de políticas internas con nuevas propuestas para recuperación de cartera vencida	Elaborar un plan de medidas que permita mejorar las fallas existentes y proponer mecanismos para recuperación de cartera.	08/06/2015-08/09/2015	Jefe de créditos Asesores de créditos	\$680
	Elaborar un documento que brinde un asesoramiento constructivo básico de los créditos y publicarlos		08/07/2015-08/09/2015	Jefe de Agencia Jefe de créditos Asesores de	\$280	Humano Tecnológico

		en la página web.		créditos		Financiero Material
Prevenir el sobreendeudamiento		Verificación en el sistema si mantiene deudas en otras instituciones financieras	08/06/2015-31/01/2016	Asesores de créditos	\$35	Humano Tecnológico
		Prevenir el riesgo en los sectores del cantón	08/06/2015-31/01/2016	Jefe de créditos Asesores de créditos	\$100	Humano Tecnológico Financiero Material
		Incentivar al cliente por la puntualidad de los pagos	08/06/2015-31/01/2016	Jefe de créditos Asesores de créditos	\$30	Humano Financiero Material
Adquisición de software para el departamento de crédito que contribuya al desarrollo del análisis del cliente		Adquirir el software especializado para esta área.	08/06/2015-31/01/2016	Gerente General Dep. financiero	\$1500 0	Financiero

Objetivos estratégicos	Estrategias	Actividades	Tiempo	Responsable	Costos	Recursos
Desarrollar estrategias de captaciones con el fin de obtener un mayor posicionamiento en el mercado.	Implementar políticas que fomenten la cultura de ahorro y endeudamiento responsable.	Capacitación a clientes y socios sobre cultura de endeudamiento	08/06/2015-31/01/2016	Jefe de Agencia Jefe de créditos Asesores de créditos	\$450	Humano Tecnológico Financiero
	Reactivar a los socios inactivos ofreciendo los productos y servicios que ofrece	Realizar una base de datos de socios inactivos	08/07/2015 30/08/2015	Asesores de créditos secretaria	\$380	Humano Tecnológico Financiero
		Realizar llamadas telefónicas u visitas domiciliarias.	08/08/2015 08/09/2015	Asesores de créditos secretaria	\$180	Humano Tecnológico Financiero
	Utilizar las tasas para realizar alianzas estratégicas.	Realizar convenios con la Corporación Financiera para otorgar créditos con montos altos.	08/06/2015-31/01/2016	Gerente general Jefe de Agencia Jefe de créditos	\$250	Humano

Objetivos estratégicos	Estrategias	Actividades	Tiempo	Responsable	Costos	Recursos
Mantener el personal capacitado en área de créditos y cobranzas.	Programa de capacitación al departamento de crédito sobre el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procesos de crédito establecidos en el manual de créditos.	Identificar las fallas en los procesos de créditos estipulados en el manual	08/06/2015-30/06/2015	\$100	Jefe de Agencia Jefe de créditos Asesores de créditos	Humano Tecnológico Financiero
		Realizar capacitaciones permanentes al personal del departamento de Créditos.	08/06/2015-31/01/2016	\$1500	Gerente general Jefe de RR.HH	Humano Tecnológico Financiero
	Coordinar las actividades de los asesores por sectores para brindar un mejor servicio.	Asignar tareas diarias que deben realizar los asesores para maximizar el tiempo y recursos.	08/06/2015-31/01/2016	\$80	Jefe de créditos Asesores de créditos	Humano Tecnológico Financiero

6.7.3.10. Cronograma

N°	Actividades	Jun	Jul	Agos	Sep.	Oct	Nov	Dic	Ene
1	Destinar personal para seguimiento de créditos	■	■	■	■	■	■	■	■
2	Elaborar un plan de medidas que permita mejorar las fallas existentes y proponer mecanismos para recuperación de cartera.	■	■	■	■				
3	Elaborar un documento de asesoramiento básico de los créditos y publicarlos en la página web.		■	■	■				
4	Verificación en el sistema si mantiene deudas en otras instituciones financieras	■	■	■	■	■	■	■	■
5	Prevenir el riesgo en los sectores del cantón	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Incentivar al cliente por la puntualidad de los pagos	■	■	■	■	■	■	■	■
7	Adquirir el software especializado para esta área.	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Capacitación a clientes y socios sobre cultura de endeudamiento	■	■	■	■	■	■	■	■
	Realizar una base de datos de socios inactivos		■	■					
11	Realizar llamadas telefónicas u visitas domiciliarias.			■	■				
12	Realizar convenios con la Corporación Financiera para otorgar créditos con montos altos.	■	■	■	■	■	■	■	■
13	Identificar las fallas en los procesos de créditos estipulados en el manual	■							
14	Realizar capacitaciones permanentes al personal del departamento de Créditos.	■	■	■	■	■	■	■	■
15	Asignar tareas diarias que deben realizar los asesores de crédito para maximizar el tiempo y recursos.	■	■	■	■	■	■	■	■
16	Seguimiento y control del plan estratégico	■	■	■	■	■	■	■	■

GráficoN°6.3: Cronograma
Elaborado por: Gavilanes M (2015)

FASE III
Presupuesto

6.7.3.11. Presupuesto para desarrollar el plan estratégico

Tabla.N°6.11. Presupuesto

N°	Actividades	Costo
1	Destinar personal para seguimiento de créditos	\$ 420,00
2	Elaborar un plan de medidas que permita mejorar las fallas existentes y proponer mecanismos para recuperación de cartera.	\$ 680,00
3	Elaborar un documento de asesoramiento básico de los créditos y publicarlos en la página web.	\$ 280,00
4	Verificación en el sistema si mantiene deudas en otras instituciones financieras	\$ 35,00
5	Prevenir el riesgo en los sectores del cantón	\$ 100,00
6	Incentivar al cliente por la puntualidad de los pagos	\$ 30,00
7	Adquirir el software especializado para esta área.	\$ 15.000,00
8	Capacitación a clientes y socios sobre cultura de endeudamiento	\$ 450,00
9	Realizar una base de datos de socios inactivos	\$ 380,00
10	Realizar llamadas telefónicas u visitas domiciliarias.	\$ 180,00
11	Realizar convenios con la Corporación Financiera para otorgar créditos con montos altos.	\$ 250,00
12	Identificar las fallas en los procesos de créditos estipulados en el manual	\$ 100,00
13	Realizar capacitaciones permanentes al personal del departamento de Créditos.	\$ 1.500,00
14	Asignar tareas diarias que deben realizar los asesores de crédito para maximizar el tiempo y recursos.	\$ 80,00
	TOTAL	\$ 19.485,00

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

6.8. Administración

La Administración de la propuesta de la Elaboración del plan estratégico para recuperar la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en la agencia Ambato, estará a cargo de:

- a) Consejo de Administración es el órgano administrativo de la Cooperativa y responsable de aprobar y monitorear: políticas, normas y quemas de administración que incluye procedimientos de gestión y control de los riesgos inherentes en la institución financiera.
- b) Gerente General y Jefe de Crédito de Agencia son los principales responsables de difundir y controlar el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas para la administración de manera especial el riesgo de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en la agencia Ambato.
- c) Gerente General y Jefe de agencia y de Crédito, asesores de crédito serán quienes den cumplimiento con el pan estratégico.

Organigrama por oficinas

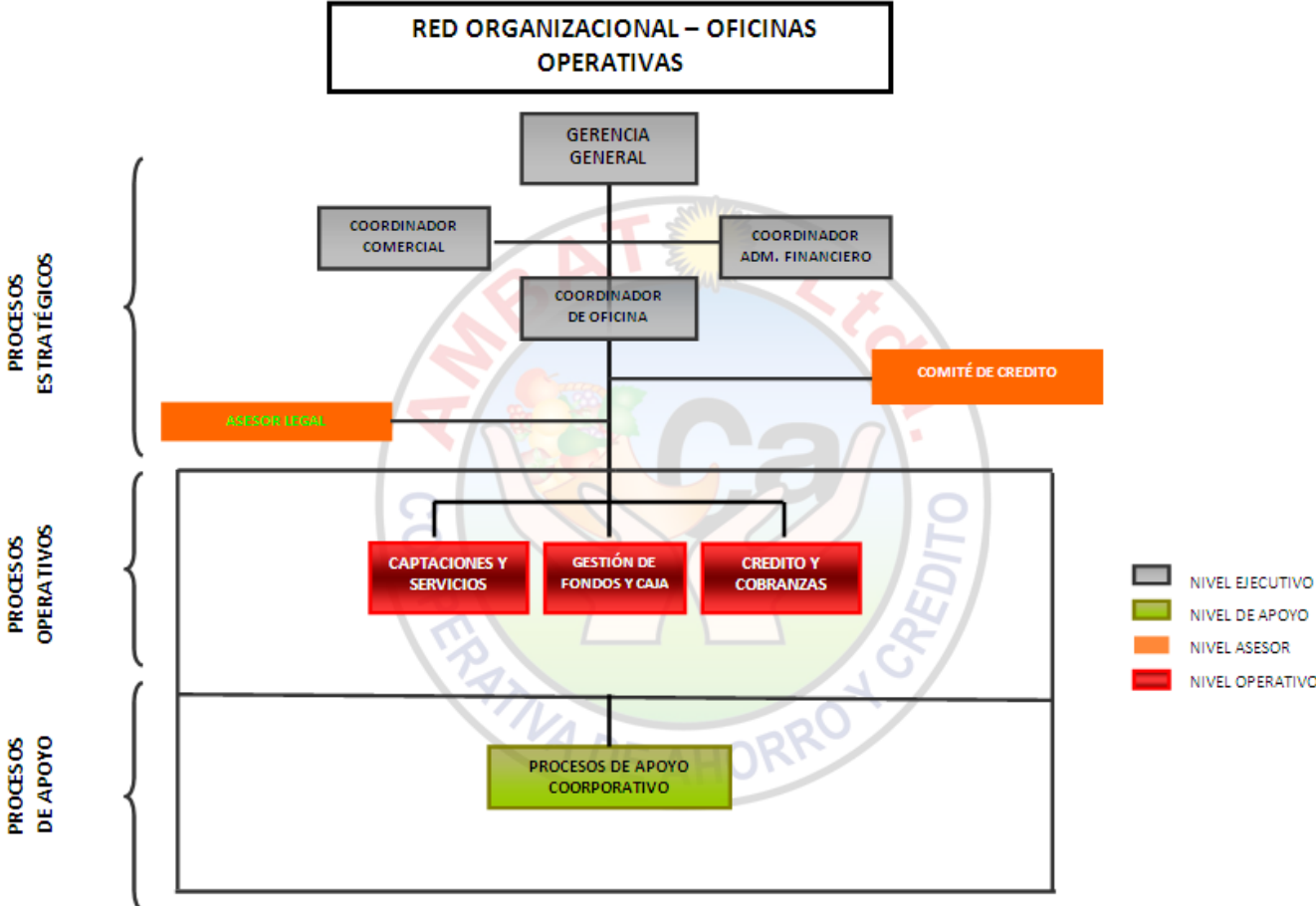


Gráfico 6.4: Organigrama por oficinas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Ambato.

6.9 Plan de monitoreo y evaluación

Tabla.Nº6.2. Plan de monitoreo y evaluación

Pregunta	Respuesta
¿Quiénes solicitan evaluar?	El consejo de administración solicitará al gerente y jefe de créditos constantemente de la propuesta al implementar.
¿Por qué evaluar?	Para medir y verificar si está cumpliendo con las estrategias propuestas para recuperar la cartera vencida
¿Para qué evaluar?	Para determinar si está cumpliendo los objetivos planteados.
¿Qué evaluar?	El cumplimiento y la aplicación del plan estratégico y evaluar los resultados de la cartera vencida.
¿Quién evalúa?	Los encargados de evaluar serán: gerente, jefe de agencia y jefe de crédito
¿Cómo evaluar?	Mediante la aplicación de indicadores de eficiencia.

Elaborado por: Gavilanes M (2015)

BIBLIOGRAFÍA

- Ayala Villegas , S. (12 de Julio de 2005). *Gestiopolis*. Recuperado el 18 de Abril de 2015, de Los créditos financieros:
<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>
- Casal Fàbrega, J. (1999). *Análisis del riesgo en instalaciones industriales* (Primera ed.). Barcelona: Virtuals.
- Del Valle Córdoba, E. E. (2009). *Crédito y Cobranzas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Jiménez Paneque, R. (1998). *Metodología de la Invesigación elementos básicos para la investigación clínica* (Licdo. María Emilia Remedios Hernández ed.). Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- De conceptos .com*. (1935). Obtenido de <http://deconceptos.com/general/ontologia>)
- BLOGSPOT POLITICAS DE CREDITO*. (2013). Obtenido de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- <http://www.todoprestamos.com/>. (2 de 6 de 2013). Recuperado el 14 de 6 de 2014, de <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>
- Concepto.de Portal educativo*. (2014). Obtenido de Concepto de axiología:
<http://concepto.de/axiologia/>
- Achig, I. (2001). *Enfoques y Metodología de la Investigación Científica*. Quito : AFEECE.
- Achig, L. (2001). *Teoría de la Investigación*.
- Acosta , M. (2000). *Metodología de la Investigación*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Aguilar, R. (1996). *Metodología de la Investigación Científica*. Loja: Universidad Particular de Loja.
- Alberto Chiriboga Rosales. (2003). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano*. Quito.
- Alfaro, L. (2012). *Finanzas, Motivación y Organización*. Lima: INCAE.

- Almeraya Quintero, S. X., Figueroa Sandoval, B., Díaz Puente, J. M., Figueroa Rodríguez, K. A., & Pérez Hernández, L. M. (Enero - Febrero de 2011). Uso del crédito: Implicaciones para el desarrollo rural. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 111 - 124.
- Añez, M. (2010). *Aspectos Básicos del aAnálisis del Crédito*. México: Pearson .
- APICE- IFARHU. (7 de Abril de 2005). XXI SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE CRÉDITO EDUCATIVO. *XXI SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE CRÉDITO EDUCATIVO*. Panama.
- Arens Aban, L. J. (2000). *Manual de Creditos eficientes*. Mexico: Don Bosco.
- Argudero Cortés, O. (2002). *Administración Financiera*. México: Pearson.
- Ayala Rodriguez, A. C. (03 de 01 de 2013). <http://repo.uta.edu.ec>. Recuperado el 15 de 06 de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/3724>
- Baena Toro, D. (2010). *Análisis Financiero* (Primera Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Baena Toro, D. (2010). *Análisis financiero enfoque y proyecciones* (Primera ed.). (M. Osorio, Ed.) Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- Banco Central del Ecuador. (2008). www.bce.fin.ec. Obtenido de www.bce.fin.ec: http://contenido.bce.fin.ec/home1/economia/tasas/Presentacion_Homologacion.pdf
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2013). *Análisis del Sistema Financiero Público y Privado del Ecuador*. Ecuador.
- Barzallo Mendieta , M. P. (Agosto de 2002). *gestiopolis.com*. Recuperado el 17 de Abril de 2015, de Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/funhistocooperativa.htm>
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administradores, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda ed.). (L. Ganoa Figueroa, Ed.) México, México: Pearson Educación.
- Bodie, Z., & Merton, R. C. (1999). *Finanzas* (Primera Edición ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

- Bonas, Bonas, A., & Llanes, M. (2010). *Mercados Financieros* . IDEC.
- Bonilla, A. E. (2005). *Diseño de Políticas Estratégicas de Cobranzas para el Area de Micro negocios del banco Centro Mundo de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Cabrera Aguilar, B. R. (08 de 2008). *Cabrera Aguilar.pdf* - Repositorio Institucional de la Universidad Veracruzana. Recuperado el 11 de 02 de 2015, de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28286/1/Cabrera%20Aguilar.pdf>
- Cardozo Cuenca, H. (2004). *Contabilidad de Entidades de Economía Solidaria* (Segunda Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda Zuñiga, S. F. (2011). *Estrategias Competitivas y su incidencia en la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y credito Oscus del canton Pelileo*.
- Certo, S. (2001). *Administracion* (Octava Edicion ed.). Colombia, Colombia: Prentice Hall.
- Cid, A., Méendez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación fundamentos y metodología* (Primera ed.). (H. Rivera Oliver, Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE SONORA. (2007). *Técnicas de Credito y Cobranzas* . Mexico: Marco Antonio Navarro Márquez .
- Colodro Ebner, D., Lewis Escobar, C., & Melnick Quiroga, A. (2009). *Análisis del costo y características del crédito de consumo en Chile. Tesis inedita*. Santiago: Universidad de Chile.
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión financiera* (Primera Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cortés Cortés , M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la investigación* (Primera ed.). Campeche, México..
- Cumbal, H. (1999). Cooperativismo una alternativa a la actual crisis. *Revista Cooperativa de la FECOAC*(22), 5.
- Cupelli, R. (2008). *Creditos y Cobranzas*. Argentina: Mucci.
- De Lara Haro, A. (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros* (Tercera Edición ed.). México: Editorial Limusa, S.A.

- Del Valle Córdova, E. E. (2005). Recuperado el 12 de 02 de 2015, de CRÉDITO Y COBRANZAS - FCA:
http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Den Berghe, E. V. (2010). *Gestión y Gerencia Empresariales Aplicadas al siglo XXI* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Dumrauf, G. (2003). *Guía de Finanzas*. (R. Franco , Ed.) Buenos Aires, Argentina: Grupo Guía.de economía, L. g. (22 de 10 de 2010). <http://www.economia48.com/>.
 Recuperado el 14 de 6 de 2014, de
<http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm>
- Ekos, U. d. (2013). Ranking Financiero 2013. *EKOS NEGOCIOS*, 34 - 90.
- EL TELÉGRAFO. (16 de junio de 2008). *Las Cooperativas deben reinscribirse con nuevos estándares*. Obtenido de <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/las-cooperativas-deben-reinscribirse-con-nuevos-estandares.html>
- EL UNIVERSO. (18 de Junio de 2008). CREDITOS. *Desarrollo Comunitario .Las Calles Centricas de Ambato reflejan el acelerado crecimiento del numero de Cooperativas en Ambato*, pág. 16.
- EL UNIVERSO. (05 de Mayo de 2010). EL UNIVERSO. *Coops. indígenas compiten con BNF en Tungurahua*, pág. 15A.
- Fermoso, P. (2007). Teoria de la Educacion. San Jose: Universidad Estatal a Dsitancia..
- Gallardo H, N. N. (25 de Junio de 2011). *Herramientas*. Obtenido de Fundamentación Ontológica y Epistemológica de la investigación:
<http://noeninf.blogspot.com/2011/06/fundamentacion-ontologica-y.html>
- Giancometti, G. (2013). La economía popular y solidaria suman clientes y cartera. *Lideres*.
- Gil Álvarez, A. (2004). *Introduccion al analisis financiero* (Tercera Edición ed.). San Vicente: Club Universitario.
- Gitman, L. (2007). *Principios de administración financiera* (Decimo primera edición ed.). México: Pearson Educación.
- GOLIARDOS:NET* . (s.f.). Obtenido de <http://www.goliardos.net/goliardos.asp?gtpg=11>

- Hargadon, B., & Cárdenas Múnera, A. (1995). *Principios de Contabilidad* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Norma.
- Hellriegel, S., & Jackson, J. (2004). *Administración un enfoque basado en la competencia*. Mexico: Thomson.
- Hernández Samperi, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación* (Adaptado de la primera edición ed.). Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Quito, Ecuador: Diemerino.
- Illescas, Y. (11 de 1 de 2013). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como “piedras en el río”.
- Jimenez Paneque, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Lara Haro, A. (2005). *Medición y control del riesgo financieros*. México DF, México : Limusa.
- Lara Rubio, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas. Tesis inédita*. Perú: Universidad de Granada.
- Ledgerwood. (2000). *Sustainable Banking with the poor ;Manual de Microfinanzas*. Washintong.DC: Banco Mundial .
- Lerma, D. H. (2004). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). Pereira, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Lerma, H. (2004). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). Pereira, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (30 de Noviembre de 2011). Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Quito, Ecuador.
- Llanos Monelos, P., & Sánchez Piñero, C. (2007). *Modelos de gestión financiera* (Primera Edición ed.). España: McGraw-Hill Interamericana de España.

- Mera Gómez, A. M. (2011). Control interno crediticio y su impacto en los resultados financieros del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el segundo semestre del año 2010. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador* (Primera ed.). (M. Maya, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Editogran S.A.
- Nancy, C. (2003). *procedimientos ara otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Credito Mushuc Runa Ltda* . Ambato.
- Navarro , W. (2009). *Finanzas Cooperativas, Guia didactica del participante* . Bogota : McGraw Hill.
- Oriol , A., Pujados, R., & Lloret, P. (2012). *Analiis de Operaciones de Credito*. Barcelona España: Profit.
- Recalde, H. (2011). *slideshare*. Obtenido de http://www.slideshare.net/hector_recalde/mtodologa-de-la-investigac).
- Robbins , S., & De Cenzo , D. (2009). *Fundamentos de la Administracion, Conceptos y aplicaciones* . Mexico: MacWill Hill.
- Salgado, W. (noviembre de 2010). Banca d Desarrollo Ecuador. Chile: Sección de Estudios del Desarrollo.
- Sanchez , P. (2000). *Gestion Financiera Calidad y productividad*. Don Bosco.
- Santandreu, E., & Santandreu, P. (2000). *Manual de finanzas*. Barcelona: Ediciones Gestión S.A.
- SEPS. (28 de 04 de 2011). *eSilec Profesional*. Recuperado el 15 de 10 de 2014, de www.lexis.com.ec
- SUPERINTENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2012). *Productos del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Recuperado el 22 de 04 de 2015, de Crédito de Consumo: http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=68SUPERINTENCIA DE COMPAÑIAS . (2013).
- SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA . (10 de Mayo de 2011). Ley Organica de la Economia Popular y Solidaria y del Sector Fimnanciero Popular y Solidario. Quito, Ecuador.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2014).
COOPERATIVAS ECUADOR . ECUADOR, TUNGURAHUA.

UNILIBRE /CIENCIAS ECONOMICAS . (2010). Obtenido de
<http://www.unilibre.edu.co/CienciasEconomicas/Webcontaduria/estudie/Carte/CarteraCobra.htm>

Van Horne, J. (2007). *Administración Financiera* (11 ed.). Mexico: Pearson Education.

velasteguì, C. (2014). Los microempresarios sacan el jugo a los créditos. *Lideres*.

Venegas Martínez , F. (2006). *Riesgos Financieros y Económicos* . Mexico : THOMSON.

Vilariño, A. (2000). www.angelvila.eu/publicaciones_pdf/gestion_riesgo_credito.pdf.
Recuperado el 10 de 5 de 2014, de
http://www.angelvila.eu/publicaciones_pdf/gestion_riesgo_credito.pdf

Villalobos Andrade, S. (2004). *Filosofía 3 Ética*. Guadalajara: UMBRAL.

Villaseñor, E. (1995). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. Mexico:
ED.trillas.

Weston , F., & Brigham, E. (2001). *Manual de Administración Financiera* (Septima edición ed.). México: Interamericana.

Wheelen, T., & Hunger, D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios* (Décima ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) México, México: Pearson Educación.

Wolf, C. (22 de 3 de 2014). <http://www.ehowenespanol.com/>. Recuperado el 14 de 6 de 2014, de http://www.ehowenespanol.com/gestion-del-riesgo-credito-cartera-bancaria-hechos_263757/

Yadira, I. (11 de 1 de 2013). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como “piedras en el río”.

Zapico Medina , R. (1967). *Creditos y Cobros*. Estados Unidos: Minerva Book Ltd.

ANEXOS

ANEXO A



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA


Ficha de Observación a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato agencia Cevallos

OBJETIVO: Disponer de información veraz, confiable y oportuna que permita determinar las vulnerabilidades de los procesos de crédito, con la finalidad de poder aportar soluciones eficaces de la cartera vencida.

Pregunta	Opción de Respuesta	
	SI	NO
1.. ¿Los socios cumplen con los componentes del Sujeto de crédito establecidos en las políticas de crédito previo la otorgación de créditos?		
2. ¿La COAC determina los montos del crédito en base al historial de créditos?		
3. ¿Según los las políticas de crédito cumplen con los montos establecidos para las líneas de crédito que otorga en la agencia Cevallos?		
4. ¿Se cumple con los días que demora el trámite del crédito para entrega del mismo según lo establecido el manual de créditos?		

5.	¿Las garantías del deudor cumplen con los parámetros que establecen las políticas de crédito?	
6.	¿En que Calificación se encuentran los clientes según el reporte del buró de créditos?	
	Calificación A	
	Calificación B	
	Calificación C	
	Calificación D	
	Calificación E	
7.	¿Los clientes pagan regularmente en las cuotas en las fechas de pago?	
8.	¿Se cumple con lo establecido en las políticas de créditos sobre el cobro del interés en mora de los créditos?	

Anexo B

	REGISTRO 2	CODIGO RCB-760-00-06
	TITULO: CARTERA ENTREGADO POR ASESORES	REVISION 00 FECHA 10/08/2009

OFICINA CEVALLOS

TOTAL CREDITOS 3.950.986,83
CARTERA VENCIDO 127.893,88

FECHA 31/12/2012

ESTADO DE LA CARTERA POR ASESOR MENSUAL

PROYECTO	CARTERA TOTAL				CARTERA PROMEDIO X SOCIOS	CARTERA CALIF "A"				CARTERA VENCIDA			
	SOCIOS		CARTERA			SOCIOS		CARTERA		SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje		Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
AS 1	840	43,27%	1.737.874,26	43,98%	2.715,12	994	92,81%	1.675.757,54	96,44%	46	7,19%	61.916,72	3,56%
AS 2	839	56,73%	2.213.292,37	56,02%	2.838,01	790	94,16%	2.147.315,11	97,02%	49	5,84%	65.977,26	2,98%
AS 3	0	0,00%	0,00	0,00%	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	0,00	0,00%	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
AS 4	0	0,00%	0,00	0,00%	#_DIV/0!	0	#_DIV/0!	0,00	0,00%	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
TOTAL	1479	100,00%	3.950.986,83	100,00%	2.871,38	1384	93,58%	3.823.072,66	96,76%	96	6,42%	127.893,88	3,24%

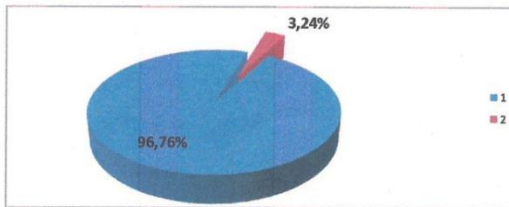
FABIAN RICARDO

RIESGO	CARTERA TOTAL ASESOR 1			
	SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	894	92,81%	1.675.757,54	96,44%
RIESGO	9	1,41%	10.753,56	0,62%
DUDOSO	9	1,41%	10.776,67	0,62%
VENCIDA	1	0,16%	492,15	0,03%
PERDIDA	27	4,22%	39.894,34	2,30%
	0	0,00%	0,00	0,00%
	0	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	840	100,00%	1.737.874,26	100,00%

RIESGO	CARTERA TOTAL ASESOR 2			
	SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	790	94,16%	2.147.315,11	97,02%
RIESGO	16	1,79%	16.880,66	0,76%
DUDOSO	8	0,95%	12.888,58	0,57%
VENCIDA	6	0,80%	5.064,54	0,23%
PERDIDA	21	2,50%	31.343,48	1,42%
	0	0,00%	0,00	0,00%
	0	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	839	100,00%	2.213.292,37	100,00%

RIESGO	CARTERA TOTAL ASESOR 3			
	SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
RIESGO	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
DUDOSO	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
VENCIDA	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
PERDIDA	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!
TOTAL	0	#_DIV/0!	0,00	#_DIV/0!

RIESGO	CARTERA TOTAL			
	SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	1.384,00	93,58%	3.823.072,66	96,76%
RIESGO	24,00	1,62%	27.634,22	0,70%
DUDOSO	17,00	1,15%	23.466,26	0,59%
VENCIDA	6,00	0,41%	6.566,89	0,14%
PERDIDA	48,00	3,25%	71.237,82	1,80%
	0	0,00%	0,00	0,00%
	0	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	1479	100,00%	3.950.986,83	100,00%



Nota.


CODIGO		
ASESOR1	FABIAN YUCAILLA	722
ASESOR2	RICARDO YANCHA	723

NOTA:

Elaborado por:

Revisado Por:

Anexo C

	REGISTRO 2	CODIGO RCB-760-00-06
	TITULO: CARTERA ENTREGADO POR ASESORES	REVISION 00 FECHA 10/08/2009

OFICINA CEVALLOS TOTAL CREDITOS 4.683.597,73
CARTERA VENCIDO 278.092,96

FECHA 31/12/2013 ESTADO DE LA CARTERA POR ASESOR MENSUAL

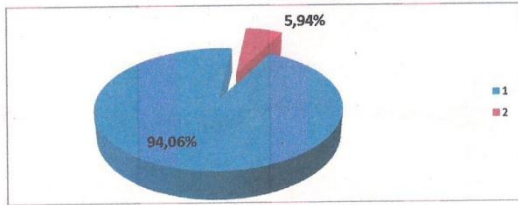
PRODUC TO	CARTERA TOTAL				CARTERA PROMEDIO	CARTERA CALIF "A"				CARTERA VENCIDA			
	SOCIOS		CARTERA			SOCIOS		CARTERA		SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje		Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
AS 1	827	50,55%	2.273.285,30	48,54%	2.748,80	712	86,09%	2.082.593,44	91,61%	115	13,91%	190.661,86	8,39%
AS 2	809	49,45%	2.410.342,43	51,46%	2.978,41	740	91,47%	2.322.911,33	96,37%	69	8,53%	87.431,10	3,63%
AS 3	0	0,00%	0,00	0,00%	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0,00	0,00%	0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
AS 4	0	0,00%	0,00	0,00%	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0,00	0,00%	0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
TOTAL	1636	100,00%	4.683.597,73	100,00%	2.982,03	1452	89,75%	4.405.504,77	94,06%	184	11,25%	278.092,96	5,94%

RIESGO	CARTERA TOTAL ASESOR 1			
	SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	712	86,20%	2.082.593,44	91,61%
RIESGO	14	1,69%	29.505,43	1,30%
DUDOSO	16	1,94%	45.561,56	2,00%
VENCIDO	16	1,94%	16.369,71	0,72%
PERDIDA	68	8,23%	99.284,16	4,37%
	0	0,00%	1,00	0,00%
	0	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	828	100,00%	2.273.285,30	100,00%

CARTERA TOTAL ASESOR 2			
SOCIOS		CARTERA	
Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
740	91,47%	2.322.911,33	96,37%
16	1,85%	26.595,35	1,19%
20	2,47%	27.375,77	1,14%
8	0,99%	9.110,57	0,38%
26	3,21%	22.347,41	0,93%
0	0,00%	2,00	0,00%
0	0,00%	0,00	0,00%
809	100,00%	2.410.342,43	100,00%

CARTERA TOTAL ASESOR 3			
SOCIOS		CARTERA	
Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
0	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!

CARTERA TOTAL			
SOCIOS		CARTERA	
Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
1.452,00	88,81%	4.405.504,77	94,06%
29,00	1,77%	58.100,78	1,24%
36,00	2,20%	72.937,33	1,56%
24,00	1,47%	28.420,28	0,54%
94,00	5,76%	121.631,67	2,60%
0	0,00%	3,00	0,00%
0	0,00%	0,00	0,00%
1636	100,00%	4.683.597,73	100,00%



Nota.

CODIGO		
ASESOR1	ANTHONY MASABANDA	722
ASESOR2	ISRAEL CAPUZ	723

Anexo D

	REGISTRO 2	CODIGO RCB-760-00-06
	TITULO: CARTERA ENTREGADO POR ASESORES	REVISION 00 FECHA 10/08/2009

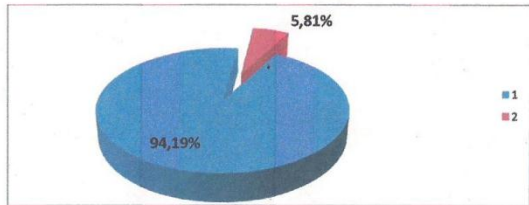
OFICINA CEVALLOS TOTAL CREDITOS 5.496.724,81
CARTERA VENCIDO 319.249,60

FECHA 31/12/2014 ESTADO DE LA CARTERA POR ASESOR MENSUAL 117

PRODUCTO	CARTERA TOTAL				CARTERA PROMEDIO X SOCIOS	CARTERA CALIF "A"				CARTERA VENCIDA			
	SOCIOS		CARTERA			SOCIOS		CARTERA		SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje		Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
AS 1	798	48,87%	2.716.786,16	49,41%	3.403,22	700	87,72%	2.634.671,60	93,33%	98	12,28%	181.194,66	6,67%
AS 2	835	51,13%	2.780.968,65	50,59%	3.330,49	761	89,94%	2.642.903,71	95,04%	84	10,06%	138.054,94	4,96%
AS 3	0	0,00%	0,00	0,00%	#/DIV/0!	0	#/DIV/0!	0,00	0,00%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!
AS 4	0	0,00%	0,00	0,00%	#/DIV/0!	0	#/DIV/0!	0,00	0,00%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!
TOTAL	1633	100,00%	5.496.724,81	100,00%	3.366,03	1461	89,85%	5.177.476,21	94,19%	182	11,15%	319.249,60	5,81%

DARWIN-ISRAEL
RICARDO-LORENZO

RIESGO	CARTERA TOTAL ASESOR 1				CARTERA TOTAL ASESOR 2				CARTERA TOTAL ASESOR 3				CARTERA TOTAL			
	SOCIOS		CARTERA		SOCIOS		CARTERA		SOCIOS		CARTERA		SOCIOS		CARTERA	
	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Valor	Porcentaje
NORMAL	700	88,05%	2.634.671,60	93,33%	761	89,94%	2.642.903,71	95,04%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!	1.461,00	89,02%	5.177.476,21	94,19%
RIESGO	13	1,64%	43.066,40	1,59%	12	1,44%	21.694,74	0,78%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!	25,00	1,53%	64.761,13	1,18%
DUDOSO	11	1,38%	11.133,51	0,41%	13	1,56%	38.618,23	1,39%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!	24,00	1,47%	49.661,74	0,90%
VENCIDO	4	0,50%	11.630,62	0,43%	3	0,36%	6.389,65	0,23%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!	7,00	0,43%	16.020,27	0,33%
PERDIDA	67	8,43%	115.374,13	4,25%	66	6,71%	71.452,33	2,57%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!	123,00	7,55%	166.626,46	3,40%
	0	0,00%	0,00	0,00%	0	0,00%	0,00	0,00%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!	0	0,00%	0,00	0,00%
	0	0,00%	0,00	0,00%	0	0,00%	0,00	0,00%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!	0	0,00%	0,00	0,00%
TOTAL	798	100,00%	2.716.786,16	100,00%	836	100,00%	2.780.968,65	100,00%	0	#/DIV/0!	0,00	#/DIV/0!	1630	100,00%	5.496.724,81	100,00%



Nota.

CODIGO		
ASESOR1	ISRAEL CAPUZ	722
ASESOR2	LORENZO	723

NOTA:

