



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de
Ingeniera Financiera**

Tema:

**El proceso de calificación crediticia y su influencia en la tasa de morosidad de la
Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.**

Autor: Lemache Paredes, Andrea Cristina

Tutor: MSc. Izquierdo García, Daniel Eriel

Ambato-Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, MSC IZQUIERDO GARCIA DANIEL ERIEL, con C.I 175357181-7 en mi calidad de tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **“EL PROCESO DE CALIFICACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA OSCUS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**., desarrollado por la Srta. Andrea Cristina Lemache Paredes, estudiante del décimo semestre de la Carrera de Gestión Financiera, considero que dicho trabajo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a los lineamientos establecidos en el Reglamento de Graduación de Pregrado, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación de la Universidad Técnica de Ambato y el normativo para la presentación de trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Marzo del 2016

EL TUTOR



.....
MSc. Daniel Eriel Izquierdo García

C.I 175357181-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Andrea Cristina Lemache Paredes con cédula de ciudadanía No. 180327696-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo investigativo, bajo el tema: **“EL PROCESO DE CALIFICACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA OSCUS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Marzo del 2016

AUTORA



.....
Andrea Cristina Lemache Paredes
C.I 180327696-1

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de Investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Marzo del 2016

AUTORA



.....
Andrea Cristina Lemache Paredes

C.I 180327696-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

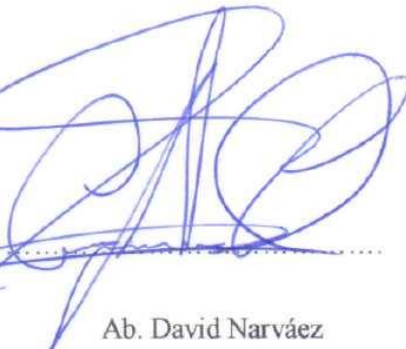
El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**EL PROCESO DE CALIFICACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA OSCUS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, elaborado por Andrea Cristina Lemache Paredes, estudiante de la carrera de Gestión Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo del 2016



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE


Ing. Fabrizio Viera
MIEMBRO CALIFICADOR
Ab. David Narváez
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo, que plasma uno más de mis anhelos personales, va dedicado en primer lugar a DIOS hacedor de todas las cosas, a mi madre, mi hermana mayor y mi gran amiga Erika Urbina por ser pilares importantes dentro de mi crecimiento personal y profesional porque siempre en ellas encontré un apoyo y cariño incondicional, un justo reconocimiento a la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato por brindarme un apoyo esencial dentro de la elaboración de este proyecto de investigación y enseñarme que con perseverancia se puede llegar a obtener el éxito profesional.

Andrea Cristina Lemache P.

AGRADECIMIENTO

Además un cálido agradecimiento a mi querida y prestigiosa institución que me dio la oportunidad de formarme como profesional la “Universidad Técnica de Ambato”; al Eco. Daniel Eriel Izquierdo García, por sus valiosos conocimientos y la ayuda brindada durante el proceso investigativo; a mi madre María que ha sido un ejemplo de mujer emprendedora, a mi hermana Rocío por su apoyo constante y leal, a mis queridos docentes que con su cariño han compartido sus conocimientos para hacer de mí una mejor persona y excelente profesional y finalmente a mis grandes amigas que con sus consejos y apoyo han hecho más llevadero este arduo camino.

Andrea Cristina Lemache P.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA GESTIÓN FINANCIERA

TEMA: “EL PROCESO DE CALIFICACIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA TASA DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA OSCUS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTORA: Andrea Cristina Lemache Paredes

TUTOR: MSc. Daniel Eriel Izquierdo García

FECHA: Marzo del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo tiene el propósito fundamental de responder al problema detectado el mismo que es “La cartera improductiva que no genera renta financiera provoca alteraciones en el presupuesto de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”, pues la cartera improductiva lleva a que la institución deba tomar decisiones emergentes que se desvían de la planificación financiera de la cooperativa; dicha cartera improductiva registra una tasa de morosidad que se mantiene dentro de los límites establecidos pero elevándose por encima de sus similares, lo que conlleva a que constantemente se realicen cambios en el presupuesto con el fin de subsanar los problemas que acarrea la tasa de morosidad registrada mensualmente en la cooperativa. El aporte principal del presente trabajo, constituye en ayudar a determinar en cuanto incide el proceso de calificación crediticia en la tasa de morosidad con el fin de tomar las acciones pertinentes dependiendo de su nivel de impacto. Un adecuado y responsable proceso crediticio que respete las políticas crediticias y lleve a cabalidad cada proceso antes de la otorgación de un crédito ayudarán a reducir la tasa de morosidad lo que conllevaría a que las modificaciones en el presupuesto cesen y la planificación financiera se cumpla íntegramente.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CARTERA IMPRODUCTIVA,
PRESUPUESTO, TASA DE MOROSIDAD, CALIFICACIÓN CREDITICIA,
PLANIFICACIÓN FINANCIERA

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
FINANCIAL MANAGEMENT CAREER

THEME: “THE CREDIT RATING PROCESS AND HIS INFLUENCE ON THE DEFAULT RATE IN OSCUS COOPERATIVE CIA LTDA. OF AMBATO CITY”

AUTHOR: Andrea Cristina Lemache Paredes

DIRECTED BY: MSc. Daniel Eriel Izquierdo García

DATE: March 2016

ABSTRACT

The investigative project has the primary purpose of responding to the problem detected which is "the unproductive portfolio which does not generate financial income causes alterations in the budget of the Oscus Cooperative Ltda of Ambato city," because the unprofitable portfolio holds that the institution should make emerging decisions that deviate from the financial planning of the cooperative; such unproductive portfolio records a default rate that stays within the limits but above their peers, which leads to constant changes in the budget in order to find a solution for the problems that brings the rate of defaults registered monthly in the cooperative. The main contribution of this investigation, is helping to determine insofar as it affects the process of rating in the default rate in order to take appropriate action depending of the level of impact. A proper and responsible credit process that respects the credit policies and take each process fully before the granting of a loan. It will help to reduce the default rate that would lead to cessation of modifications in the budget and financial planning is fully accomplish.

KEY WORDS: UNPRODUCTIVE PORTFOLIO, BUDGET, DEFAULT RATE, CREDIT RATING, FINANCIAL PLANNING

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. TEMA	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Contextualization.....	3
1.3. ANÁLISIS CRÍTICO.....	10
1.3.1. PROGNOSIS.....	13
1.3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.3.3. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	13
1.3.4. PREGUNTAS DIRECTRICES	14
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.5. OBJETIVOS	16
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEORICO.....	17
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	17
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	19
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	20

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	25
2.4.1. Supraordinación de Variables	25
2.4.2. Subordinación de Variables	26
2.4.3. Categorías fundamentales	27
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.2. MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.4.1 POBLACIÓN	39
3.4.2 MUESTRA.....	40
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	44
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	46
CAPITULO IV	49
RESULTADOS	49
4.1. PRINCIPALES RESULTADOS	49
4.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	66
4.3 CONCLUSIONES	67
4.4. RECOMENDACIONES	70
4.5. BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1.1 Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario	8
Tabla 3.1 La población.....	40
Tabla 3.2 Operacionalización de variables-Variable Independiente.....	42
Tabla 3.3 Operacionalización de variables, variable dependiente	43
Tabla 3.4 Plan de recolección de la información.....	44
Tabla 4.1 Cálculo de coeficiente de correlación.....	49
Tabla 4.2 Resultados obtenidos	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1.1 Cooperativas Pioneras en el Ecuador	4
Gráfico 1.2 Árbol de problemas	12
Gráfico 2.1 Supraordinación de Variables	25
Gráfico 2.2 Subordinación de Variables	26
Gráfico 4.1 Gráfico de dispersión de variables	52

INTRODUCCIÓN

El Proyecto de Investigación busca hallar la relación que puede existir entre el proceso crediticio manejado por la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato., y la tasa de morosidad registrada mensualmente, por lo cual se determinará en primera instancia cuál es el proceso crediticio de la cooperativa, luego de procederá a determinar las tasas de morosidad mensuales de la cooperativa para finalmente realizar una análisis del mismo a fin de hallar una respuesta al tema de investigación. Lo esencial de esta investigación, es que, la investigación se constituya en una herramienta de consulta tanto para la empresa como para la institución educativa, en el ámbito empresarial permitiéndole a la gerencia de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato tomar las decisiones acertadas basándose en los resultados de la presente investigación.

En la parte financiera de la empresa constantemente se tiene que modificar el presupuesto a fin de cubrir los desfases generados por el incremento de la tasa de morosidad. Por esta razón es necesario analizar uno de los principales procesos de la cooperativa que es el proceso crediticio a fin de determinar si este tiene gran impacto en la tasa de morosidad y si es así tomar las acciones pertinentes. La organización de la investigación se encuentra desarrollada de la siguiente forma:

En el **Capítulo I** se plantea la problemática de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato esto a través del uso del gráfico Árbol de Problemas con sus diferentes causas y efectos de las cuales se han generado tanto la variable independiente como la variable dependiente, además que se plantean los objetivos tanto general como específicos que se quieren llegar a alcanzar con la investigación.

El **Capítulo II** contiene, el marco teórico en que se respalda la investigación, en el mismo se hace referencia a distintos autores con sus teorías, esto ayuda al sustento bibliográfico para el progreso y desarrollo del proyecto investigativo, además se diseña la hipótesis de estudio la cual será justificada posteriormente.

El **Capítulo III** abarca la metodología de investigación, por lo tanto aquí se hace un estudio directo de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, posteriormente se ha determinado el tipo de investigación a realizarse, además de establecerse la población y posteriormente obtener la muestra con la que se va a llevar a cabo el estudio para finalmente establecer el plan de recolección de la información resultante.

En el **Capítulo IV** se lleva a cabo el modelo estadístico con el que se espera llegar a una respuesta para la hipótesis planteada anteriormente, además se menciona las limitaciones encontradas en el transcurso del estudio, para finalmente dar paso a las conclusiones a las que el investigador ha llegado con el estudio y finalmente plantear recomendaciones que ayuden a la gerencia de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato A mejorar su situación actual.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA

El proceso de calificación crediticia y su influencia en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualization

- **Macro:** El cooperativismo en el Ecuador nació cuando en 1897 en la ciudad de Guayaquil se creó la primera caja de ahorro, luego de que esta dio el primer paso muchas organizaciones le siguieron.

Todas estas organizaciones tenían como objetivo principal contribuir con el bienestar y el mejoramiento social de sus socios, así como perseguir otros fines a futuro.

Sin embargo el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito no se dio hasta la década de los años 60 donde a pesar de todas las dificultades que presentaba el sistema financiero ecuatoriano para su desarrollo buscaron la manera de afrontar la situación y seguir desarrollando, organismos como la CLUSA y la CUNA fueron esenciales para levantar los pilares de lo que actualmente es el sistema cooperativo en el Ecuador.

Durante estos años se registran fuertes problemas en cuanto a la difusión y comprensión del concepto cooperativista, esto debido a que la sociedad ecuatoriana a primera vista no se apropió del modelo tal cómo se lo hizo en los países Europeos. Sin embargo es bueno destacar que el Cooperativismo tuvo una mayor aceptación en la costa que en la sierra lo que hizo que

existieran mensajes erróneos acerca de la finalidad de este además de un deficiente conocimiento de los principios cooperativistas.

Un ejemplo, de las Cooperativas pioneras en el Ecuador, cómo instituciones legalmente organizadas son:

ORGANIZACIÓN	CLASE	DOMICILIO	FECHA DE REGISTRO	No. DE SOCIOS	CAPITAL INICIAL
Asistencia Social Protectora del Obrero	Previsión Social	Guayaquil	16/09/1919	—	—
Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamos de la Federación Obrera de Chimborazo	Ahorro y Crédito	Riobamba	1927	—	—
Juján	Agrícola	Juján- Guayas	31/10/1927	—	3000
Hermandad Ferroviaria	Consumo	Quito	16/01/1928	—	94000
Montúfar	Agrícola	San Gabriel	15/06/1937	—	—
Sindicato Textil en Prado	Consumo	Riobamba	15/06/1937	—	—
Obrera de Consumo	Consumo	Cuenca	19/06/1938	237	11850
Tejedores de sombreros de Paja Toquilla	Industrial	Tabacundo	29/04/1938	200	5000
Cayambe	Agrícola	Cayambe	07/06/1938	62	6200
Empleados públicos No. 1	Producción	Quito	16/06/1938	50	5000
Fuente: Pareja González Pedro, <i>Manual para Cooperativas de Ahorro y Crédito</i> , p.11.					
En: Guiseppina Da Ros, <i>El Cooperativismo de Ahorro y Crédito en el Ecuador</i> , p.18					

Gráfico 1..1 Cooperativas Pioneras en el Ecuador

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
Elaborado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Estas cooperativas fueron las primeras en instituirse en Ecuador y crear el camino para las cooperativas que vendrían en años posteriores; estas cooperativas tuvieron aciertos y errores e hicieron creer en el cooperativismo y decepcionarse de él también, sin embargo sus primeros pasos fueron fundamentales para lo que vendría luego.

Zenón Ponce (1955) sostiene:

Desde mediados de los años 30 el cooperativismo comienza a jugar un papel importante en la transformación agraria de la Sierra interandina en el contexto de una época social. Las empobrecidas poblaciones mestizas cercadas por los enormes latifundios comienzan a movilizarse. Así, el 9 mayo de 1937, se organizan en San Gabriel (provincia del Carchi), 120 socios de la Colonia Cooperativa Montúfar de presionar sobre las tierras de la Hacienda “El Salado”, un latifundio vecino, mediante la _gura de compra a plazos. La novedosa iniciativa provoca la denuncia al Ministerio de Gobierno de un ataque anarquista a la propiedad privada y con la posibilidad de que su presidente sea condenado a Galápagos. Otros informes policiales fueron favorables a la Cooperativa y esta consiguió establecer negociaciones exitosas con el propietario del fundo para la adquisición de 200 hectáreas de terreno montañoso (p.193).

Las cooperativas poco a poco en estos años fueron alcanzando un lugar importante en la sociedad y en la manera de pensar de los ciudadanos, poco a poco fueron adquiriendo un papel fundamental en cuanto a maneras de superarse se trataba ya que ofrecían las mejores condiciones en cuanto a apoyo económico.

Wilson Miño Grijalva (2013)

En octubre de 1937, asume la Jefatura Suprema el General Alberto Enríquez Gallo, con clara influencia de ideas socialistas siendo su Ministro de Previsión Social, Víctor Gabriel Garcés. En once meses, el gobierno de Enríquez Gallo aprobó reformas trascendentales y revolucionarias para la sociedad ecuatoriana de fines de los años 30, representadas por las siguientes: Ley de Cooperativas, Ley de Comunas, Código del Trabajo, Ley de Educación Superior y Ley Orgánica del Banco Central. Leyes y políticas esencialmente sociales (p.42).

Vazquez (2010) debido a las débiles condiciones que presentaba el Estado para las cooperativas se crea en 1963 la FECOAC, Para ese entonces funcionaban 34 Cooperativas en el país que reunían entre todas a tres mil socios, para 1965 existían 143 Cooperativas y ya para el años 1971 pasaron a 332, este gran crecimiento se dio debido a los beneficios que brindaban a sus socios y las facilidades eran mucho más llamativas que las ofrecidas por los bancos de esa época.

Actualmente en el país funcionan 314 Cooperativas de Ahorro y Crédito, antiguamente estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros más ahora están controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y divididas en 4 segmentos, los mismos que son definidos por el número de socios que maneja la Cooperativa, el capital y las oficinas operativas que sostiene.

Acorde al monto de activos actualmente las cooperativas de ahorro y créditos son el segundo motor de la economía luego de la banca privada, en el ámbito de los créditos para consumidores estos ocupan el 15% de la cartera nacional.

Las cooperativas de ahorro y crédito han tenido notablemente una expansión en sector financiero y se considera un sistema de mayor dinamia, ya que permitió más que duplicar la participación en los ocho años transcurridos entre el 2001-2009 en un porcentaje del 17%.

Parra(2011) afirma:

A partir de la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Ecuador están reguladas todas las cooperativas para la aplicación de la ley decretada en mayo del 2011 por el presidente Rafael Correa según decreto 10-61 donde se redacta que se asociarán más de 1200 cooperativas además de miles de cajas de ahorro en el Ecuador que mueven alrededor de 1500 millones de dólares en el país. También serán incluidas a esta nueva ley las cajas comunales indígenas que en su gran mayoría proporcionan créditos para la agricultura y ganadería. (p.12)

A pesar de actualmente estar controladas y regirse a muchas leyes existen algunos problemas que aún no han sido posibles de corregirse en las cooperativas ecuatorianas, tales como: el desconocimiento de la doctrina cooperativa en sí misma, el manejo administrativo adecuado ya que no basta solamente con constituir una cooperativa sin saber los principios y fines de la misma y por último el financiero ya que actualmente se preocupan mucho en ganar mercado mediante la concesión fugaz de créditos lo que ocasiona que las medidas de seguridad sean pocas y esto lleve a una alta tasa de morosidad.

Meso: Ambato es la cuarta ciudad más importante del país según el INEC (Instituto

Nacional de Estadísticas y Censos), es la poseedora de un motor industrial y comercial que es de vital importancia no sólo para el centro del país sino para todo el Ecuador. Ambato es considerado como uno de los centros de acopio de los demás puntos del país.

La industria del calzado, agropecuaria y del comercio hacen de Ambato una ciudad que mueve miles de dólares cada año convirtiéndola en un mercado ideal para las cooperativas de ahorro y crédito; el dinero que se mueve en esta ciudad ha hecho que la tendencia a creación de cooperativas de ahorro y crédito vayan en aumento tal es así que Ambato es la ciudad en que más cooperativas de ahorro y crédito existen.

En la ciudad de Ambato existen 34 cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran distribuidas en los diferentes segmentos del sistema nacional de pagos propuesto por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Junta de Regulación Monetaria Financiera (2014) dice:

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine el segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:

"...En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente:

NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos. (p.1.)

Segmento Cooperativo	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Tabla 0.1.1 Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Fuente: Junta de Regulación Monetaria Financiera.
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Dentro de las 34 Cooperativas de Ahorro y Crédito legalmente constituidas y registradas en la SEPS, tenemos 5 Cooperativas de Ahorro y Crédito están dentro del segmento 1 y estas son:

- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato .
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Cía Ltda
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda

Estas cinco cooperativas de ahorro y crédito son una de las más grandes del centro del país y abarcan gran cantidad de mercado, por sus buenos servicios financieros y por sus años de experiencia.

Si bien el mercado ambateño es muy comercial ya que aquí se realizan gran cantidad de transacciones y se genera gran parte de la renta del país los ciudadanos aún optan por recurrir a las cooperativas de ahorro y crédito al momento de obtener créditos para desarrollar sus pequeños negocios o para invertir sus ahorros ya que si bien es

cierto que los bancos son más sólidos, las cooperativas de ahorro y crédito son más beneficiosas al momento de obtener un préstamo u obtener ganancias en ahorros, sin embargo es esto mismo lo que hace que la tasa de morosidad vaya en incremento, ya que los bancos son mucho más exigentes en cuanto a requisitos y solvencia mientras que las cooperativas cumpliendo uno de sus principios y su principal fin, tienden a ser menos minuciosos y esto hace que muchas veces la información proporcionada sea alterada y desemboque a futuro en impago de préstamos que es la cartera morosa o improductiva de las instituciones financieras.

Micro: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda está situada en la ciudad de Ambato y se dedica a las actividades propias de una cooperativa de este tipo, se encarga de captar recursos y ponerlos en el mercado en forma de créditos para los socios.

La cooperativa cuenta con varios enfoques de créditos como lo son:

- Microcrédito
- Crédito de consumo
- Autooscus

Estas líneas de crédito tienen sub categorías que hacen que se enfoque a cierto tipo de socios y ofrecen beneficios exclusivos, además de estos créditos la cooperativa ofrece otros servicios como chequera virtual, servicios financieros, servicios adicionales, capacitaciones, etc., todos estos servicios y productos ofrecidos por la cooperativa hacen de esta una de las más atractivas al momento de invertir u obtener un crédito sin embargo lo que ha hecho que su cartera de clientes crezca es lo mismo que hace que su tasa de morosidad crezca.

Uno de los factores principales de este resultado es que no hay un adecuado proceso de concesión de créditos, ni tampoco una evaluación correcta de los sujetos de créditos, además son muy pocas las garantías que se piden a los socios, esto hace que su cartera improductiva crezca cada vez más.

La recuperación de cartera vencida es uno de los aspectos específicos donde se ha

centrado la atención y preocupación de las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda por la constante crecida de la tasa de morosidad.

1.3. ANÁLISIS CRÍTICO

Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, es una Cooperativa de Ahorro y Crédito originada en 1962 fruto de la agrupación de trabajadores con el apoyo de la iglesia católica de la ciudad, tuvo como principales fundadores a Dr. Padre José Arellano y el Sr. Vicente Villarroel, actualmente lleva 52 años de funcionamiento en los cuales ha atravesado una serie de cambios y re estructuraciones, al momento no cuenta con un buen sistema de control de cobros lo que lleva a que se produzca una estabilidad en la estructura financiera de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.

Los problemas antes mencionados se evidencian en la ausencia de factores de crédito que aseguren el retorno de la inversión ya que se poseen pocos mecanismos de recuperación de créditos concedidos haciendo que cada vez más la tasa de morosidad crezca, una de los factores que conllevan a esto probablemente sea la poca aplicación de políticas crediticias que hacen que la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato maneje un sistema de crédito ineficiente afectando a su actividad principal, esto debido a que no se respetan las políticas internas de concesión de créditos, otro problema evidenciado en el incumplimiento del reglamento de crédito entendiéndose este como la poca aplicación del reglamento legal.

Todos estos problemas desembocan en un proceso deficiente de calificación crediticia sin tomar en cuenta una serie de factores que influyen en que un cliente pueda pagar o no la deuda adquirida, esto conlleva a que el mal análisis haga que se produzca gran cantidad de créditos impagos que se traduce en una alta tasa de morosidad.

Para tener una mejor comprensión de lo antes mencionado se recomienda utilizar uno de las herramientas básicas para analizar el problema siendo este el “árbol de problemas” que se presenta en el siguiente gráfico:

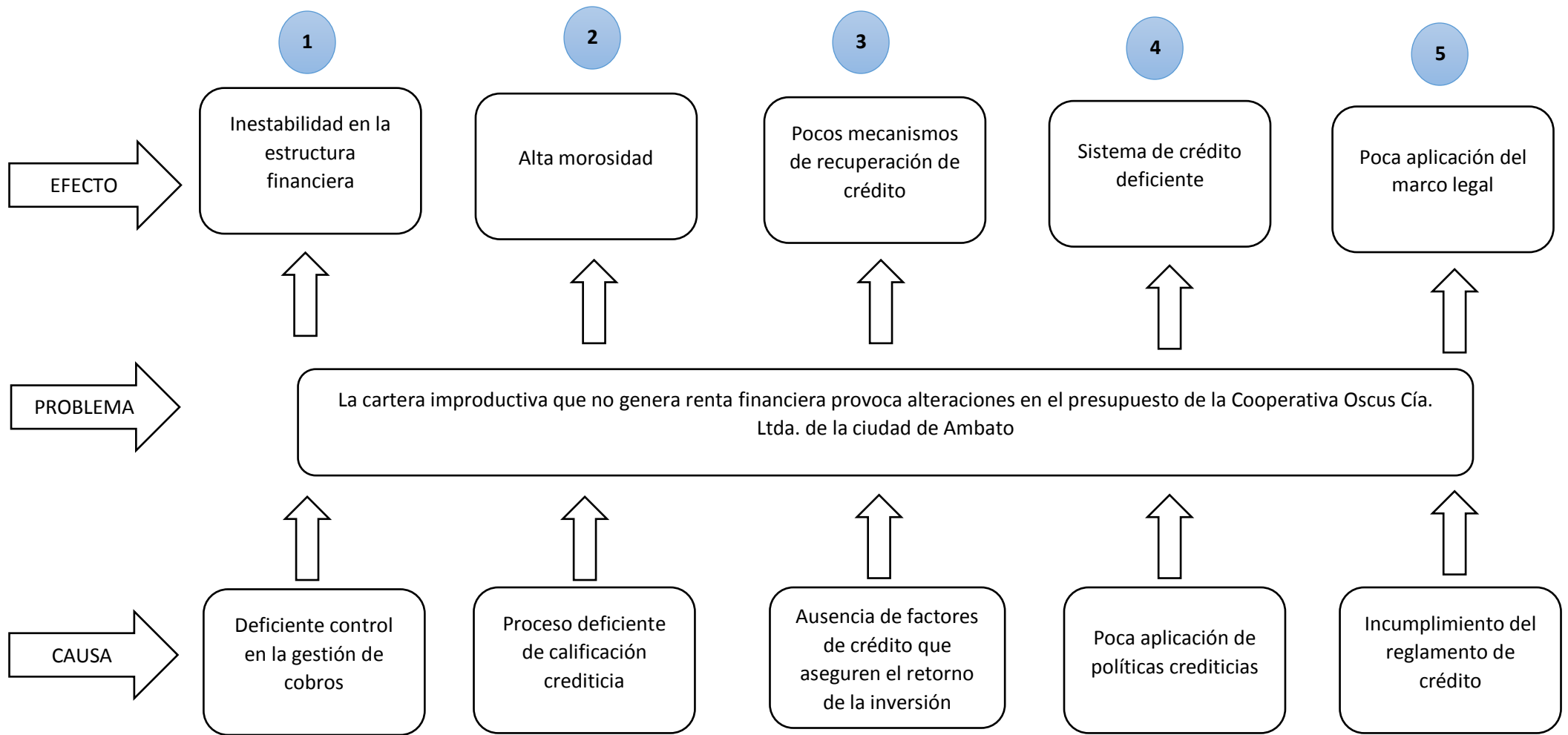


Gráfico 1.0.2Árbol de problemas

Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina.

1.3.1. PROGNOSIS

La problemática de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato de no ser solucionada inmediatamente, se corre el riesgo de aumentar aún más la tasa de morosidad de la cooperativa al punto de sobrepasar el índice promedio manejado por Cooperativas de mercado y de la misma amplitud, esto afectaría a la cooperativa en varios aspectos tanto internamente como externamente.

Internamente la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato al aumentar su índice de morosidad bajaría sus utilidades lo que provoca que no se cumpla con los presupuestos, que haya recortes de personal y el pago a empleados retrase.

Externamente la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato deterioraría su imagen corporativa y esto haría que perdiera su posicionamiento en el mercado lo que ocasionaría una disminución de cartera y con el paso del tiempo esto se verá reflejado en la disminución paulatina de su liquidez y del capital de trabajo haciendo que no se puedan cubrir las necesidades tanto internas como externas y se limite su cobertura y recorte su posicionamiento de mercado.

1.3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el proceso de calificación crediticia influye en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato ?

1.3.3. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Límite de contenido

ÁREA TÉCNICA DE LA CARRERA: Administración de Empresas y Derecho.

SUBÁREA: Educación Comercial y Administración

SECTOR: Gestión Financiera.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Desarrollo Territorial y Empresarial.

Límite espacial

La presente investigación se desarrollara en la Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato.

Límite temporal

La siguiente investigación se aplicara a todos los créditos concedidos durante los meses de enero a junio del 2015.

1.3.4. PREGUNTAS DIRECTRICES

V. Ind. Cuál es el proceso de calificación crediticia que se practica en la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato ?

V. Depen. La tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato está dentro del promedio manejado por las Cooperativas ?

Sol. Con un mejor proceso de calificación crediticia disminuiría la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato ?

1.4. JUSTIFICACIÓN

Es importante llevar a cabo esta investigación ya que con esta se pretende establecer los procesos necesarios y adecuados para una correcta concesión de créditos que pretendan reducir la cartera vencida y con esto baje la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, esto le permitirá a la cooperativa ser más eficiente y eficaz, y de esta manera las utilidades y beneficios podrán ser maximizados no sólo para el cliente interno sino también para el cliente externo y además se obtendría un mayor posicionamiento en el mercado.

El interés de realizar la investigación se centra en diseñar procesos de calificación crediticia basados en las necesidades de la cooperativa, buscando con esto obtener un impacto positivo en la cooperativa demostrando que con un proceso eficiente de calificación crediticia se puede bajar radicalmente la tasa de morosidad de la cooperativa y llegar a niveles inesperados simplemente con una mejor logística crediticia.

La investigación es novedosa porque busca establecer nuevos procesos, procedimientos y políticas que se ajustarán a las necesidades de la cooperativa, generando un mayor control y un intercambio de beneficios equilibrado que permitan ganar tanto a los clientes internos como a los clientes externos.

Tiene un impacto social porque con las reformas que se pretende hacer se busca mantener y posicionar a la cooperativa en el mercado además de incrementar la rentabilidad lo que permitiría que las fuentes de empleo que en esta cooperativa se generan puedan sostenerse.

Es factible realizarla porque se cuenta con toda la apertura e información necesaria para estar más cerca de la realidad empresarial de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, lo cual nos ayudará a trabajar de una mejor manera identificando los problemas reales para buscar soluciones posibles y requeridas por la organización.

Por todas estas razones está plenamente justificado el desarrollo de la presente investigación que coadyuve el crecimiento de las instituciones financieras que impulsa el desarrollo de las pequeñas unidades de la economía.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

- Analizar el proceso de calificación crediticia de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Y su incidencia en la tasa de morosidad manejada por la cooperativa en el primer semestre del año 2015.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el proceso de calificación crediticia planteando las distintas fases de calificación manejadas por la Cooperativa Oscus Cía Ltda., de la ciudad de Ambato
- Establecer la tasa de morosidad analizando la cartera estableciendo las causas mediante una encuesta.
- Proponer procesos de calificación crediticia implantando políticas de crédito para un manejo adecuado del índice de morosidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En las diferentes instituciones de Educación Superior existen varias investigaciones relacionadas sobre análisis de cartera y los factores que ocasionan la misma, estas investigaciones se la han realizado en diferentes empresas e instituciones financieras, pero ninguna realizada con el tema específico, ni en la institución como tema propuesto, sin embargo, haré referencia a la tesis de grado realizada por: Diana Jacqueline Zamora Silva (2013) “PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO, Y SU INCIDENCIA EN EL INCUMPLIMIENTO DE METAS DE COLOCACIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., OFICINA CENTRO, EN EL AÑO 2011. ”, que reposa en la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, en la que se concluyó:

- En la hipótesis planteada se llega a concluir que, a través de una aplicación adecuada de los procedimientos de concesión crediticia se puede lograr el cumplimiento de metas de colocaciones en la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato
- La aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procedimientos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en el incumplimiento de metas en colocaciones, afectando directamente en la rentabilidad de la institución.

La Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato ubicada en un cantón altamente productivo, siendo una entidad financiera que nace con el más alto espíritu cooperativista, sintiendo las necesidades de un entorno socioeconómico ávido de servicios financieros ágiles y oportunos supo visualizar un terreno apto para

desarrollar sus actividades económicas logrando posesionarse en el mercado local y mantenerse como una de las cooperativas con más proyección nacional.

Analizando las conclusiones expuestas en la investigación anterior se puede determinar que la falencia más evidente es la falta de procedimientos y cumplimiento de los ya existentes y esto impide la evolución de políticas adecuadas para el desarrollo de su principal servicio como es el crédito que se ha visto afectado últimamente se ha visto afectado por el alza de su tasa de morosidad.

Según Argüello Quingatuña Karina Jackeline (2013) “ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LIMITADA, OFICINA MATRÍZ DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2010.”, que reposa en el repositorio digital de la Universidad Estatal de Bolívar, menciona en sus objetivos:

- Examinar los procesos e instrumentación de créditos y su repercusión en la liquidez de la Cooperativa.
- Diagnosticar el comportamiento y causas del índice de morosidad y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa.
- Proponer alternativas estratégicas que permitan administrar una cartera con bajos índices de morosidad que permita mejorar la liquidez de la Cooperativa San Jose.

Estos objetivos específicos que se plantearon en la tesis realizada, pueden ser de gran ayuda para el investigador ya que claramente están orientados a la solución de la tasa de morosidad, tal como lo mencionan lo primero a llevarse a cabo es una análisis de los procesos crediticios ya que son desde el punto de vista del investigador la principal causa de este problema que a largo plazo puede llegar a afectar severamente a la institución financiera.

Según Daniel Adrián Pazmiño Real, 2011, “LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO NACIONAL DE

FOMENTO SUCURSAL AMBATO DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2009.”, que reposa en la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador Sede Ambato, obtiene las siguientes conclusiones:

- El análisis de morosidad, cobertura de cartera y riesgos de la cartera en lo que se refiere a contingentes dentro de la Cooperativa como indicadores financieros son muy útiles para medir la capacidad de respuesta de la institución financiera a un posible incremento de cartera vencida.
- El análisis de riesgo constituye un proceso interactivo y dinámico, no es posible determinar y aplicar los mismos conceptos, parámetros y normas institucionales, financieras que por su característica principal del negocio, nicho de mercado y estrategia son en sí mismo diferentes y se manejarán internamente con sus propias políticas.

El incumplimiento y la morosidad no son nada más que una mera consecuencia de procedimientos inadecuados en la concesión de las operaciones crediticias ante la falta de visión de sus directivos y en ocasiones al entorno socioeconómico del país por lo que estas entidades deben protegerse con un colchón financiero adecuado que les permita sortear toda dificultad de índice financiero, es por esto mismo que se ha considerado estas conclusiones arrojadas de gran ayuda para el investigador ya que permitirán potenciar la investigación que se está realizando, todo esto con el fin de buscar mejorar la situación actual de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato .

2.2.FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El proyecto de investigación se lo va a estudiar y a tratar desde el paradigma crítico propositivo, considerando los siguientes aspectos:

- Epistemológico: Según Tamayo, Mario (2004): “Es el proceso por medio del cual se pasa desde un estado de conocimiento mínimo a un estado de conocimiento riguroso” (p.24). El problema de investigación será analizado

desde las diferentes teorías que el investigador ha escogido para contrastar el problema objeto de estudio.

- Ontológico: Según Smith (2003): “Es la ciencia de lo que es, de los tipos de objetos y sus estructuras, propiedades, eventos, procesos y relaciones encada área de la realidad” (p.155). De la misma manera se estudiará el problema considerando el proceso de calificación crediticia y su relación con la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, para controlar la evolución y proponer una posible solución.
- Axiológico, según SANABRIA JR (2005) “Es la ciencia que responde al conocimiento ético, es decir que es un valor, como lo conocemos y cuáles son sus propiedades, del griego axios; digno de estima, valioso y logos; tratado.” (p.68).
- Metodológico: Según Hessen (1974): “El conocimiento es una determinación del sujeto por el objeto, se presenta en una relación entre dos elementos (sujeto- objeto) cuyo dualismo constituye la esencia del proceso humano, donde cada elemento permanece eternamente separado”(p.50). Los métodos que se han aplicado en la investigación son: Inductivo, deductivo, analítico y sintético; técnicas de observación, encuestas y entrevistas; instrumentos.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en cumplimiento a las leyes de la República del Ecuador se rige a las siguientes Normativas:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Capítulo cuarto

Soberanía económica

Sección octava

Sistema financiero

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Título II

De la economía popular y solidaria

Sección 3

De las organizaciones del sector cooperativo

Art. 21.-Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Título III

Del sector financiero popular y solidario

Capítulo I

De las organizaciones del sector financiero popular y solidario

Sección 1

De las cooperativas de ahorro y crédito

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

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- 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.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

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

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

CAPÍTULO 6

Sector Financiero Popular y Solidario

Sección 2 De las cooperativas de ahorro y crédito

Artículo 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia.

Artículo 450.- Cupo de créditos. Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia.

LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA NO. 13

TÍTULO I

Del manejo de la información crediticia

Art. 5.- La información de riesgos que obtengan y mantengan los burós tendrá por exclusiva finalidad destinarla a la prestación del servicio de referencias crediticias y deben mantenerla en el país.

La información histórica crediticia requerida sobre personas naturales y jurídicas, no podrá exceder de 6 años, por tanto, a los burós de información crediticia le esté prohibido expresamente recabar y proporcionar información anterior a este límite. Sólo con el conocimiento pleno y la autorización previa del titular de la información crediticia, en cada operación, los burós de crédito podrán obtener y mantener en sus archivos la nueva información crediticia distinta de aquel a proveniente de la Central de Riesgos. En este caso, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

- a) La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;
- b) La identidad y dirección de los burós que reciben la información;
- c) Las posibles consecuencias del uso de la información; y, d) Los derechos que les asisten. El buró de crédito que obtenga y archive esa información, con la simple solicitud del titular de la información y sin ningún otro trámite, obligatoriamente, deberá entregársela tantas y cuantas veces la requiera, de forma estricta y totalmente gratuita.

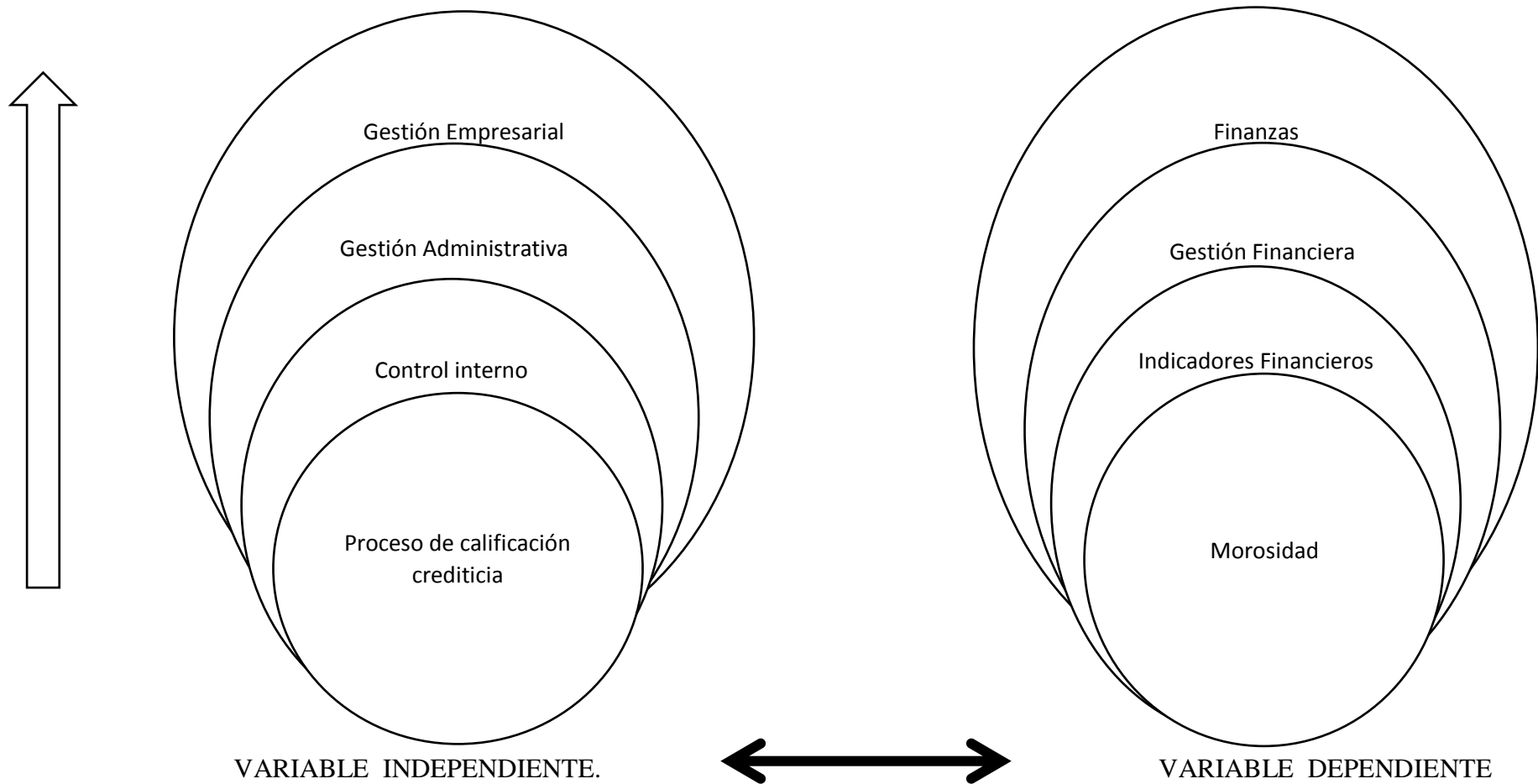
TÍTULO I

De la defensa de los titulares de la información crediticia

Art. 10.- Los burós y las fuentes de información crediticia serán legalmente responsables por los daños ocasionados al titular como consecuencia de la transmisión de información ilegal, inexacta o ser errónea y, por tanto, no estarán exonerados alegando ausencia de dolo o de culpa. La responsabilidad de las fuentes es entregar información a los burós de manera exacta y legal; la responsabilidad de los burós es reportarla sin alteración o modificación alguna. Sin perjuicio de lo anterior, en los procesos promovidos contra los burós. Éstos podrán pedir que se cite también con la demanda a la o las fuentes de las que hubieren obtenido la información crediticia materia del proceso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 94 del Código de Procedimiento Civil.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Supraordinación de Variables



VARIABLE INDEPENDIENTE.
Gráfico 2.0.1 Supraordinación de Variables

Elaborado por : Lemache Paredes Andres Cristina

2.4.2. Subordinación de Variables

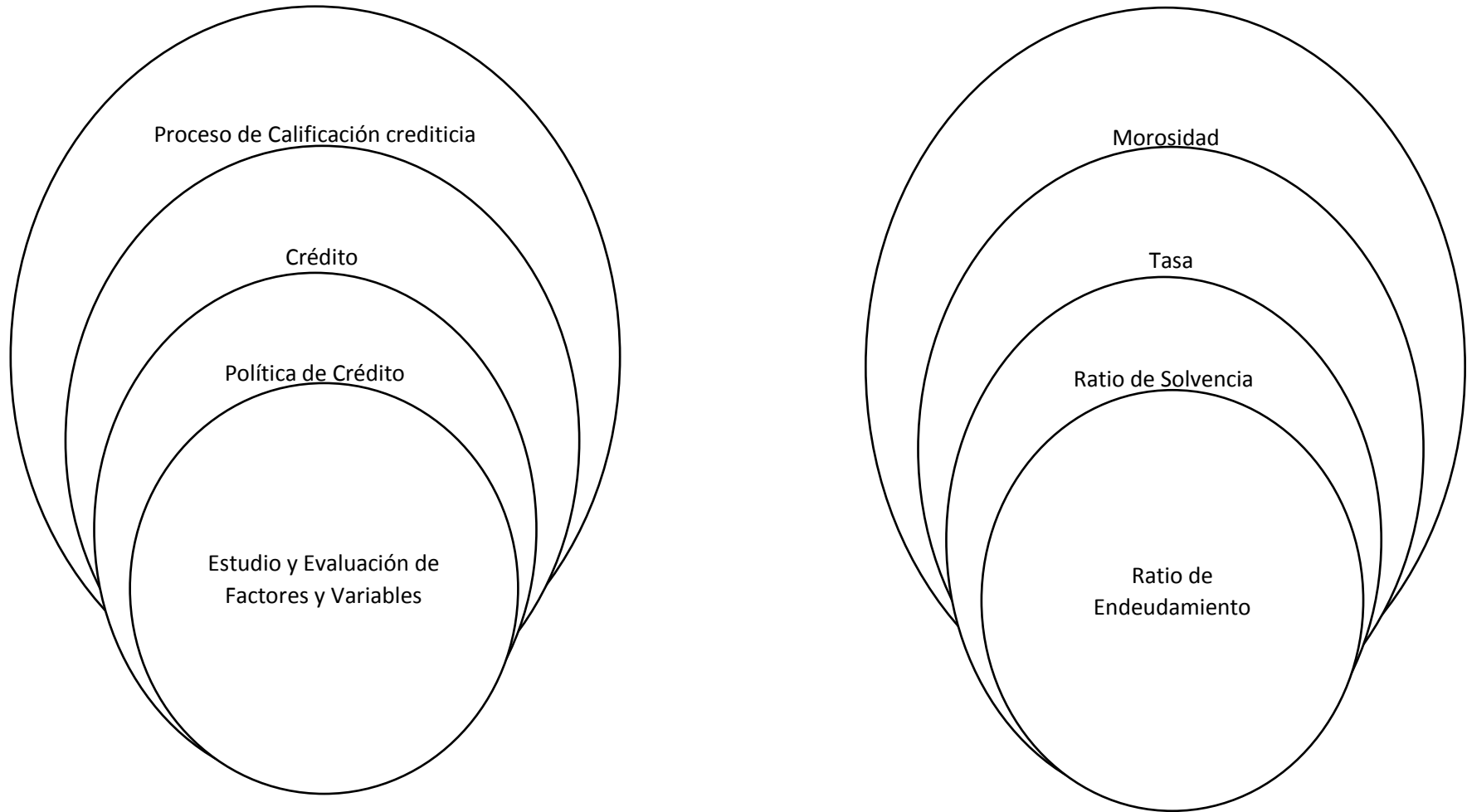


Gráfico 2.0.2 Subordinación de Variables

Elaborado por : Lemache Paredes Andres Cristina

2.4.3. Categorías fundamentales

2.4.3.1. Variable Independiente

Finanzas

Según Andrade, Simón (2008) define el término finanzas como: "área de la economía en la que se estudia el funcionamiento de los mercados de capitales y la oferta y precio de los activos financieros" (p.11). Por otro lado Bodie y Merton (2003) dicen que las finanzas: "estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo" (p.2).

Por lo tanto para el Ingeniero Financiero las finanzas constituyen esa área de la economía que estudia el mercado de los capitales y la manera en la que estos son utilizados para optimizar recursos y llegar a una situación deseada. Por lo tanto

Gestión Administrativa

Según Hurtado, Darío (2008) define a la gestión administrativa como: "una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo" (p.47).

Mientras que para Herrero, Julián (2001) dice que: es el conjunto de actividades o funciones internas de la empresa que son indispensables para su funcionamiento, y por supuesto, para la consecución de sus objetivos" (pág.65).

Al analizar los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control.

Entonces estas actividades constituyen el medio necesario para cumplir los objetivos que la empresa tiene sean a largo o corto plazo, es aquí la importancia de la misma.

Metodología de Calificación

Por otra parte para Lara, Alonso (1995) dice que la metodología de calificación crediticia:

Trata de determinar el conjunto de atributos (razones financieras) que explican el incumplimiento del acreditado y obtener, mediante un modelo, la probabilidad de que dicho acreditado que hoy pertenece al grupo de cartera vigente, con el tiempo pertenezca al grupo de cartera vencida. (p.171)

Según Cáceres (2002) afirman que:

Permite a la entidad bancaria gestionar aquella información más precisa que pueda poseer sobre la situación financiera de su contraparte, sobre la base de su mayor conocimiento de las cuentas de la misma, o de las garantías o colaterales que puedan respaldar los riesgos asumidos. (p.124)

Una vez analizados los conceptos presentados anteriormente podemos decir que la metodología de calificación crediticia analiza la oportunidad o probabilidad de ocurrencia de que la persona que solicita el crédito quede mal con la institución financiera, es decir, incumpla con el pago, es por ello que la metodología que aneje cada institución es de vital importancia.

Proceso de calificación Crediticia

El proceso de calificación crediticia es definido según Larraga, Pablo (2008):

Es una opinión emitida por una empresa especializada en raiting sobre la posibilidad futura de que un emisor afronte sus compromisos de pago a su debido tiempo y abone totalmente sus deudas, tanto por lo que se refiere al capital como a los intereses. (p.167)

El plazo a crédito

Es el tiempo al que se concede el préstamo de dinero. El plazo de crédito varía mucho de una empresa o persona a otra, por lo general van en plazos superiores a los 3 años. El plazo neto de crédito es el periodo en que el cliente tiene que pagar.

En muchas instituciones financieras hay muchos factores adicionales que determinan los plazos de los distintos tipos de crédito.

- Demanda del consumidor
- Costo, rentabilidad y estandarización
- Riesgo del crédito
- Tamaño de la cuenta
- Competencia
- Tipo de cliente

Análisis de la política de crédito

La política de créditos está basada en la necesidades de los clientes y en los requerimientos de liquidez y activos que requiere la institución financiera, estás en muchas ocasiones son ambiguas ya que buscan ayudar al socio y proteger a la Cooperativa.

El equilibrio entre otorgar crédito y no hacerlo resulta fácil de identificar, pero es difícil de cuantificar con precisión quienes serán los clientes que incumplirán con la institución financiera.

Con esto es necesario analizar ciertos puntos que son vitales al momento de conceder un crédito:

- El rendimiento requerido sobre las cuentas por cobrar
- Las pérdidas por las cuentas incobrables
- Los costos de administrar el crédito y la cobranza del crédito

Análisis de crédito

El análisis de crédito trae consigo varios análisis más, tenemos cientos de medios de donde podemos obtener información del potencial cliente del préstamo, entre ellos los más utilizados son:

- Informes de crédito sobre el historial de pago del cliente
- Informe de la Central de Riesgos
- Recibos de ingresos mensuales

Tipos de Crédito

La Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato maneja tres tipos de créditos:

Crédito Quirografario

Son aquellos préstamos destinados para satisfacer necesidades de cualquier índole del socio y serán garantizados con fianza bancaria o con dos garantes domiciliados en el lugar de la concesión.

Consumo

Son los créditos destinados al consumo exclusivo del socio o de sus familiares cercanos, están definidos como aquellos valores que permanecerán poco tiempo en las manos del socio.

- Adquisición de bienes finales.

- Adquisición de bienes inmuebles, terminados y no terminados.
- Adquisición de servicios.
- Gastos de investigación profesional.

Microcrédito

- Capital de trabajo.
- Compra de materia prima e insumos.
- Compra de bienes finales.
- Compra de bienes inmuebles, terminados y no terminados.
- Compra de terreno para la instalación de actividades productivas.
- Compra de maquinaria y ó vehículo de trabajo.
- Compra de servicios.
- Gastos de investigación profesional.

Requisitos Entre los requisitos generales para la concesión de créditos tenemos:

- Hoja de solicitud del crédito, llenada con letra legible.
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación (socio, cónyuge y garantes con sus cónyuges).
- Certificado del curso de cooperativismo del socio.
- Una fotografía tamaño carnet actualizada del socio.
- Justificativo de ingresos (socio, cónyuge, garantes) Certificado de la empresa o rol de pagos (tiempo de trabajo y sueldo). Permiso de funcionamiento o RUC del negocio. Certificado casa comercial, agricultor, ganadero, comerciante o facturas de compra de la actividad que realiza. Copia de póliza, estado de cuenta corriente o libreta de ahorros de un banco. Copia de la matrícula o contrato de compra y venta del vehículo (socio y garante).

Evaluación y calificación del crédito

No existen fórmulas totalmente certeras para evaluar la probabilidad de que un cliente no pague, sin embargo algunas instituciones financieras así como empresas

comerciales que conceden préstamos a sus clientes por la obtención de mercaderías se basan en algunos criterios que son:

1. Carácter
2. Capacidad
3. Capital
4. Colateral
5. Condiciones

La calificación crediticia es un ranking que determina que tan apto está el solicitante para adquirir el crédito y evitar incumplir con el mismo.

2.4.3.2. Variable Dependiente

Gestión Empresarial

Según INDAP Venezuela (1997), establece que la gestión empresarial es: “proceso de toma e implementación de decisiones en una empresa” (p.106).

Algunos de los componentes de la gestión empresarial son los siguientes:

- Producción: Prestación de servicios y control de las existencias.
- Recursos Humanos: Perfiles profesionales, reclutamiento del personal.
- Financieras: Cobros de pagos, financiamientos, informes actualizados.
- Administrativa: Comunicación interna y externa.
- Comercial: Selección de proveedores y diseño de nuevos productos a lanzarse al mercado.

A medida que la entidad financiera va creciendo es necesario reforzar estos controles y perfeccionar cada uno de los procedimientos que esta conlleva,

Gestión Financiera

Según Giovanni E. Gómez(2010): “está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación ya la política de los dividendos” (p.2).

Por lo tanto la Gestión Financiera es el arte de manejar correctamente los activos de la empresa y convertir los pasivos en recursos líquidos positivos para la empresa en el corto plazo.

Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son fórmulas matemáticas que según Briseño (2006): “son de gran utilidad para evaluar el desempeño de una empresa o negocio” (p.6).

Todo esto lleva según Martínez, María (2004): “reflejar el cumplimiento de los objetivos económicos de la firma” (p.97).

Rentabilidad

- Margen de Utilidad
- Rendimiento sobre el capital contable

Liquidez

- Razón circulante

Utilización de los activos

- Rotación de cuentas por cobrar
- Rotación de inventarios

Según Lorenzo A. Preve(2008):

La rentabilidad es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios. La rentabilidades lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas. La rentabilidades, al menos una parte, de lo que busca el management con sus decisiones directivas. La rentabilidades lo que miden los inversores al

decidir si reinvierten sus ahorros en una determinada compañía, o si, por el contrario, retiran sus fondos. (p.441)

Según Sánchez et al. (2002):

Es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (p.220)

El margen de utilidad

Según el criterio de Sánchez et al. (2002):

Mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, es decir, la rentabilidad de las ventas. Los componentes del margen pueden ser analizados atendiendo bien a una clasificación económica o bien a una clasificación funcional. En el primer caso se puede conocer la participación en las ventas de conceptos como los consumos de explotación, los gastos de personal o las amortizaciones y provisiones mientras en el segundo se puede conocer la importancia de las distintas funciones de coste, tales como el coste de las ventas, de administración, etc. (p.72)

Apalancamiento Financiero

El apalancamiento financiero es el grado de endeudamiento de una persona, entidad o empresa, es decir hasta donde esta puede endeudarse sin dejar de cumplir con sus obligaciones.

Esto queda puesto de manifiesto en la descomposición multiplicativa de la rentabilidad financiera, en la que podemos expresar al apalancamiento como producto de un indicador de endeudamiento y de un indicador del coste del endeudamiento, o dicho de otra forma, de un efecto cuenta de resultados y de un efecto balance, actuando de forma amplificadora de la rentabilidad financiera respecto de la económica siempre que el producto de ambos factores sea superior a la unidad:

$$\text{Apalancamiento Financiero} = \frac{\text{RAT}}{\text{RAIT}} \times \frac{\text{ATm}}{\text{FPm}}$$

Morosidad

Según Álvarez, Javier (2011) define la morosidad como: “toda persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que incumpla con el pago de una deuda financiera” (p. 318).

Entonces según Teruel, Manuel (1995) se define al moroso como: “todo aquel que no ha cumplido con su compromiso de pago a vencimiento, o su posición en cuenta es deudora” (p. 101).

Indicadores

En cuanto a los indicadores tenemos los siguientes:

ROA

El índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades.

ROE

El índice de retorno sobre patrimonio (ROE por sus siglas en inglés) mide rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. El ROE nos da una idea de la capacidad de una empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado.

2.4. HIPÓTESIS

El proceso de calificación crediticia y su alto impacto en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato .

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Proceso de Calificación Crediticia

Variable Dependiente: Tasa de Morosidad

Unidades de Observación: Departamento de Créditos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto tiene un enfoque cuali-cuantitativo.

Según Grinnell, (1997)

El enfoque Cuantitativo y el enfoque Cualitativo de la investigación. Emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, por lo que la definición previa de la investigación se aplica a los dos por igual, y utilizan, en términos generales, cinco fases similares y relacionadas entre sí.

Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos. Establecen suposiciones o ideas como consecuencias de la observación y evaluación realizadas. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamentos. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.

Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras. Sin embargo, aunque las aproximaciones cuantitativa y cualitativa comparten esas estrategias generales, cada una tiene sus propias características. (p.33)

Cualitativo: Con este considerando se analizará las características más relevantes del proceso de calificación crediticio y de la tasa de morosidad.

Cuantitativo: De la misma manera se llegará a medir el grado de relación que tiene el proceso de calificación crediticia con la tasa de morosidad para comprobar la hipótesis

3.2. MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto por su naturaleza tiene las siguientes modalidades de la investigación:

Bibliográfica:

Según Herrera E, Luis, varios, autores, (2004):

“Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”. Tiene esta modalidad por que la investigador se ha valido de la información secundaria tomada de fuentes de información como libros, revistas, periódicos, internet entre otros.(p.103)

De campo:

Herrera E, Luis, varios, autores, (2004):

“La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos”. El investigador ha asistido al lugar de los hechos para constatar las causas y efectos que genera el presente problema para así tener una mejor información primaria y tener un contacto directo con los involucrados en la problemática de estudio. (p.103)

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Exploratoria: Herrera E, Luis, varios, autores, (2004):“Es una metodología más flexible de mayor amplitud dispersión y estudio poco estructurado. Con la finalidad sondear un problema poco investigado o desconocido en un contexto particular” (p.106).

La investigación está considerada exploratoria puesto que se realiza la búsqueda de datos documentados para poder desarrollar tanto el planteamiento del problema como la contextualización del mismo.

Investigación Descriptiva: Herrera E, Luis, varios, autores, (2004):“Permite predicciones rudimentarias de medición precisa que requiere de conocimientos suficiente para muchas investigaciones de este nivel tienen interés de acción social.

Con la finalidad de clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento, según ciertos criterios” (p.103).

Descriptiva

También estará basada en la investigación descriptiva puesto que es de suma necesidad determinar la conceptualización de las variables y de sus características principales para un mejor desarrollo y comprensión de los que estamos tratando.

Correlación

La investigación relaciona las variables y tiene como propósito establecer conexión entre los variables de sistema de costos de producción y los resultados económicos.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Supo, José, (2015):

La población de estudio idealmente es aquel conjunto de personas con las que nos desenvolvemos día a día, son las personas con las que realizamos nuestra labor diaria; si estás en el internado o aun desarrollando tus estudios de pregrado, tu población de estudio son los pacientes que se atienden en el hospital donde desarrollas tus prácticas. (p.7)

Según Herrera E, Luis, varios, autores, (2004): “La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características” (p.107).

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo y Tamayo, 1997, p.114).

Se procede a realizar la investigación, a la totalidad de los funcionarios que son parte de las áreas ejecutivas y operativas relacionados con el proceso de crédito y cartera tanto de su sucursal como de las agencias, como se describe en el siguiente cuadro

La población

DETALLE	CANTIDAD
GERENTE	1
ASESORIALEGAL	2
AREAFINCIERA	2
JEFEDECREDITO	1
JEFESDEAGENCIA	3
OPERATIVOS	8
TOTAL	17

Tabla 3.0.1 La población

Fuente: Departamento Administrativo (2015)

Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

3.4.2 MUESTRA

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M, (1997) afirma que la muestra “Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”, (p.38).

Sin embargo existen unidades de estudio que no requieren ningún tipo de muestreo al respecto se expresa que:

No hace falta hacer un muestreo cuando:

- La población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes (...)
- La población, además de ser conocida es accesible, es decir, es posible ubicar a todos los miembros (...)
- La población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador. (De Barrera, 2008, p.142)

En el caso de esta investigación no es necesario realizar una muestra, ya que trabajaré con toda mi población, pues una de las reglas para sacar una muestra es que la población sea muy extensa o mayor que 30 datos.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Proceso de Calificación Crediticia

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA
<p>Proceso de Calificación Crediticia:</p> <p>Evaluación del grado de solvencia de un emisor y de cada una de sus emisiones, a través de la valoración de gran cantidad de información económico-financiera con la que se pretende identificar la probabilidad de pago, o de impago, por parte de empresas y estados soberanos. (López Domínguez Ignacio, 2016)</p>	Recepción de Documentos	# de solicitudes elaboradas / # de solicitudes receptadas.	¿Existe un adecuado proceso de calificación crediticia antes de otorgar un crédito?	Mediante una encuesta dirigida al departamento de créditos.
	Evaluación	# de solicitudes evaluadas / # de solicitudes receptadas.	¿El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas le permite a la Cooperativa Oscus?	
	Aprobación	# de expedientes que cumple con políticas /# de expedientes aprobados.	¿La Cooperativa ha tenido pérdidas significativas debidas a la tasa de morosidad de sus clientes?	Mediante una encuesta dirigida al departamento de créditos.
	Desembolso	# De créditos desembolsados / # de créditos aprobados.	¿Cree que los resultados financieros de la institución deben ir orientados a establecer una política de control?	
	Recuperación	# de créditos en mora / # de créditos aprobados	¿Considera que para mejorar su desempeño, se deben dirigir a mejorar los procesos de calificación crediticia?	Análisis documental.

Tabla 3.0.2 Operacionalización de variables-Variable Independiente

Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Variable Dependiente: Tasa de Morosidad

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA
<p>Tasa de Morosidad:</p> <p>Porcentaje de personas físicas o jurídicas de naturaleza pública o privada, u organismo administrativo que incumplan el pago de una deuda financiera.</p>	<p>Porcentaje</p> <p>Pago</p> <p>Deuda Financiera</p>	<p>Indicadores Financieros</p> <p>Tipo de Control</p> $ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Activo\ Total}$	<p>¿Cuál es el porcentaje de tasa de morosidad que existe en la Cooperativa?</p> <p>¿Que ha generado la tasa de morosidad de los clientes?</p> <p>¿Considera que el proceso de recuperación de Cartera es bueno, regular o malo?</p> <p>¿Cree Ud. que las decisiones de inversión que se toman son para mejorar las actividades internas en el área financiera?</p> <p>¿Considera necesario que se optimice la gestión de control crediticia para obtener una baja en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato?</p>	<p>Mediante una encuesta dirigida al departamento de créditos.</p> <p>Mediante una encuesta dirigida al departamento de créditos.</p> <p>Análisis documental.</p>

Tabla 3.0.3Operacionalización de variables, variable dependiente

Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La investigación de acuerdo al enfoque seleccionado y con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados, consideró algunas tácticas metodológicas, considerando los siguientes puntos a continuación mencionados:

- **Determinación de los objetos de estudio:**

Se refiere a las personas u objetos destinados a investigarse. En el presente trabajo se consideró como tales a los funcionarios del Departamento de Créditos de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda., de quienes se obtendrá información relevante al momento de indagarlos para responder a las cuestiones establecidas por el investigador.

Además se considerarán como objetos de estudio a la información obtenida de fuentes secundarias que ayuden a confirmar la hipótesis planteada.

- **Selección de instrumentos de recolección de información:**

Para recolectar la información se aplicó el instrumento Análisis Documental y Encuesta, el primero se basa en la observación directa por el investigador así como la indagación mediante un tipo de encuesta a los funcionarios, sobre aquellos datos que no han podido ser definidos con exactitud mediante el análisis documental.

Para mejor comprensión referente a la recopilación de información, se detalla en forma breve sobre algunos aspectos que interfieren en éste:

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos planteados en la investigación
¿De qué personas u objetos?	De los clientes y socios de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato
¿Sobre qué aspectos?	Variable Dependiente: Tasa de morosidad Variable Independiente: Proceso de Calificación Crediticia
¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora: Andrea Lemache
¿Cuándo?	Durante enero – junio 2015
¿Dónde?	En las instalaciones de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.
¿Cuántas veces?	Las veces que sea necesario
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta y Análisis Documental
¿Con qué?	Con la aplicación de cuestionarios estructurados
¿En qué situación?	En la situación actual

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. Análisis de la información recopilada: Aquí el investigador tendrá que analizar la información obtenida, e identificar si es pertinente, relevante, completa, coherente, etc.

2. Reiteración de la recopilación: En el caso de que la información no sea la idónea, se recurrirá a repetir el proceso de recolección, para que ésta sea precisa y veraz.

3. Tabulación de la información: El investigador tabulará los datos, para lo cual primero tendrá que organizarlos en tablas y cuadros con su respectiva codificación, de modo que permitan la fácil comprensión para cualquier usuario y facilite el análisis e interpretación de resultados.

La tabulación según variables de cada hipótesis, se realizará mediante manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

4. Interpretación de resultados mediante representaciones gráficas: Se procedió a utilizar el diagrama de pastel, mediante el cual se pueden apreciar visualmente los resultados estadísticos.

5. Análisis de resultados: Comprende la parte en que el investigador examina los datos estadísticos que le permiten obtener conclusiones adecuadas.

El pertinente análisis de los resultados estadísticos se lo hará mediante herramientas y gráficos estadísticos que permitan una interpretación clara y concisa, con el objeto de verificar si los objetivos del trabajo de investigación se están cumpliendo.

El análisis que se realizó está de acuerdo a la tabulación de datos proporcionados por las encuestas que se hizo de acuerdo a la población que fue de 17 personas al personal créditos.

6. Interpretación de resultados: Consiste en relacionar los resultados del análisis de la información con teorías existentes y aceptadas, que permitan confirmar o rechazar la hipótesis planteada.

La interpretación de resultados se realizara tomando en cuenta el marco teórico, respaldándose en el mismo y de acuerdo a las respuestas de los encuestados sugiriendo así un mejor proceso crediticio organizacional.

7. Comprobación de hipótesis: En este paso, el investigador corrobora si el estudio realizado coincide con la hipótesis propuesta. Es necesario recalcar que la investigación es de tipo correlacional, es decir que se pretende examinar la relación existente entre las variables tanto independiente como dependiente, el comportamiento de una variable dependerá de la variabilidad de la otra y conjuntamente este vínculo da origen al problema de investigación.

Para determinar si se acepta o rechaza la hipótesis, se procedió a aplicar el **Coefficiente de Correlación de Pearson**, para determinar el grado de relación de las dos variables estudiadas.

Este método de comprobación se complementará con el estadístico **“t” de student**, debido a que se requiere conocer el nivel de significancia del coeficiente de correlación.

Se aplicaron las siguientes fórmulas:

$$r_{CM} = \frac{n\sum CiMi - \sum Ci\sum Mi}{\sqrt{n\sum Ci^2 - (\sum Ci)^2}\sqrt{n\sum Mi^2 - (\sum Mi)^2}}$$

8. Conclusiones y Recomendaciones: Considerando los objetivos planteados que mediante el análisis y procesamiento de la información recopilada se permitió su ejecución, se procede a concluir y emitir recomendaciones las cuales la empresa objeto de estudio considerará adecuadas o no.

El establecimiento de conclusiones y recomendaciones se realizará en base a toda la investigación, es decir una vez determinado el problema e identificado las variables de estudio, plantado los objetivos de la investigación , desarrollado el marco teórico, realizado el trabajo de campo, y la verificación de hipótesis.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRINCIPALES RESULTADOS

A continuación se presenta el resultado obtenido luego de aplicar el Coeficiente de Correlación R a fin de comprobar o desechar la hipótesis planteada en el presente proyecto investigativo.

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACION					
VALOR EXPRESADO EN DÓLARES					
DINERO					
	Ci	Mi			
MESES	CRÉDITOS	MOROSIDAD	(Ci)^2	(Mi)^2	Ci*Mi
ENERO	1.906.296,69	\$ 92.836,65	\$3.633.967.070.304,96	\$ 8.618.643.360,97	\$ 176.974.196.323,85
FEBRERO	1.860.729,34	\$ 97.874,36	\$3.462.313.676.736,84	\$ 9.579.390.988,25	\$ 182.117.699.396,36
MARZO	1.844.567,81	\$ 88.723,71	\$3.402.430.405.688,20	\$ 7.871.897.010,90	\$ 163.656.902.513,60
ABRIL	1.890.226,43	\$ 92.810,12	\$3.572.955.956.670,54	\$ 8.613.717.949,90	\$ 175.432.137.472,52
MAYO	2.034.919,68	\$ 106.629,79	\$4.140.898.104.051,30	\$ 11.369.912.378,18	\$ 216.983.060.652,29
JUNIO	1.960.545,67	\$ 96.654,90	\$3.843.739.324.155,75	\$ 9.342.169.989,97	\$ 189.496.348.680,88
Σ	\$11.497.285,62	\$ 575.529,53	\$22.056.304.537.607,60	\$ 55.395.731.678,17	\$1.104.660.345.039,50

Tabla 4.0.1 Cálculo de coeficiente de correlación

Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

H0: El proceso de calificación crediticia no tiene influencia en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.

H1: El proceso de calificación crediticia si tiene influencia en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.

Planteamiento de Hipótesis:

Ho: No existe correlación entre las variables.

Hi: Existe correlación entre las variables.

$$n = 6$$

$$r_{CM} = \frac{n\sum CiMi - \sum Ci\sum Mi}{\sqrt{n\sum Ci^2 - (\sum Ci)^2}\sqrt{n\sum Mi^2 - (\sum Mi)^2}}$$

$$r_{CM} = \frac{6(\$1.104.660.345.039,50) - (\$11.497.285,62)(\$575.529,53)}{\sqrt{6(\$22.056.304.537.607,60) - (\$132.187.576.627.859,00)}\sqrt{6(\$55.395.731.678,17) - (\$331.234.244.764)}}$$

$$r_{CM} = \frac{6,627,962,070,237,01 - 6.617.027.437.018,89}{\sqrt{132.337.827.225.646,00 - 132.187.576.627.859,00}\sqrt{332,374,390,069,03 - \$331.234.244.764}}$$

$$r_{CM} = \frac{6,627,962,070,237.01 - 6.617.027.437.018,89}{\sqrt{150.250.597.786,75}\sqrt{1.860.723.067,34}}$$

$$r_{CM} = \frac{10.934.632.518,12}{(387.621,72)(43.136,10)}$$

$$r_{CM} = \frac{10.934.632.518,12}{16.720.489.023,46}$$

$$r_{CM} = 0,8354$$

Al obtener el 0,8364% luego de realizar el respectivo cálculo se acepta la hipótesis alternativa que afirma que el proceso crediticio aplicado por la Cooperativa Oscus Ltda., está relacionado con la tasa de morosidad de que cooperativa obtiene mensualmente.

RESULTADOS OBTENIDOS	
Coefficiente de Correlación	0,835441388
Coefficiente de Determinación	0,697962312
Observaciones	6

Tabla 4.2 Resultados obtenidos

Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Existe una relación positiva moderada esto indica que mientras se siga manejando el mismo proceso crediticio que maneja la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato., actualmente, su tasa de morosidad va a seguir siendo una de las más altas del mercado dentro de su sector ; es decir, bajo las mismas condiciones a mayor monto de créditos concedidos mayor tasa de morosidad.

Créditos concedidos relacionados a la tasa de morosidad

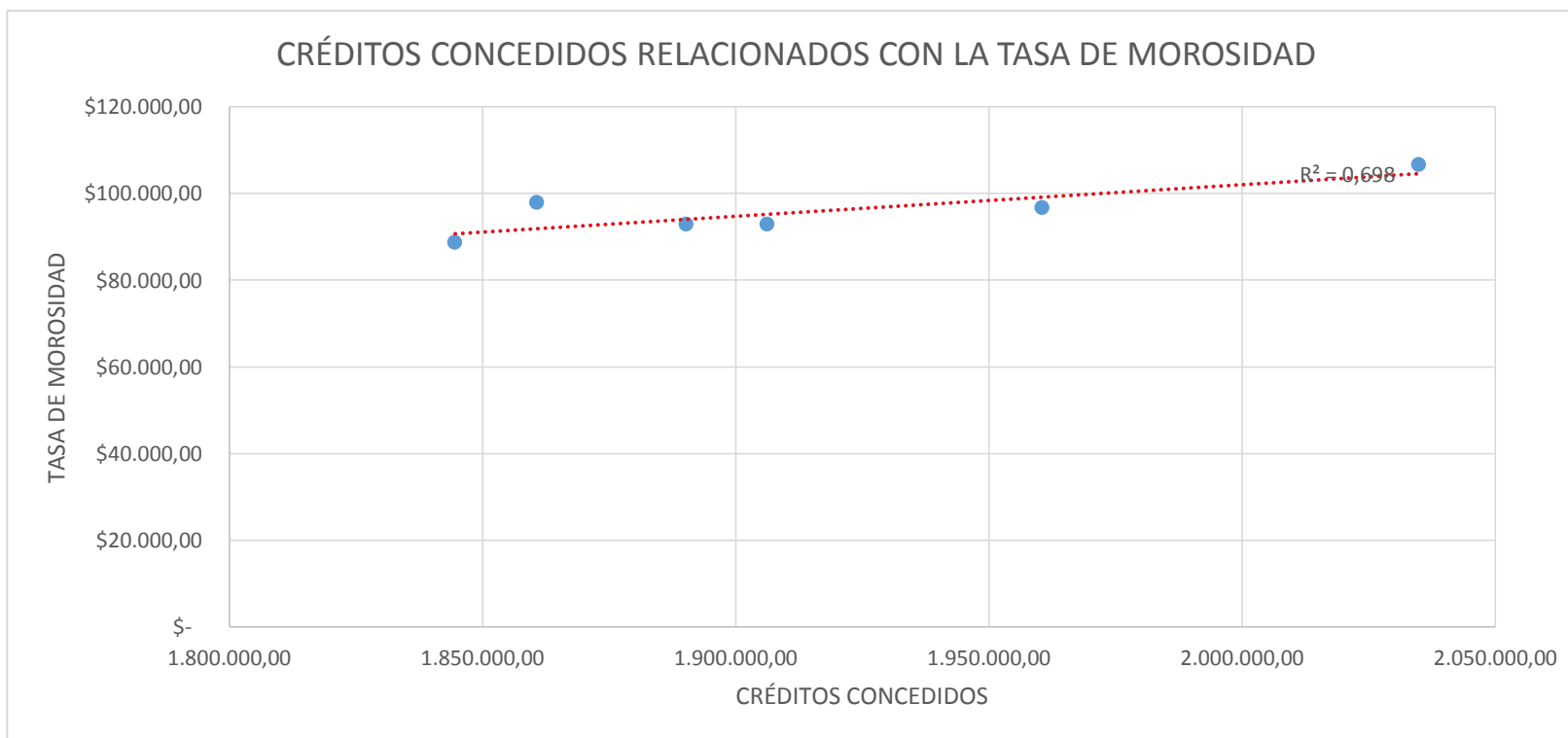


Gráfico 4.1 Gráfico de dispersión de variables

Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Nivel de Significancia:

$$t = \frac{r - 0}{\sqrt{(1 - r^2)/(N - 2)}}$$

$$t = \frac{0,8354}{\sqrt{(1 - 0,8354^2)/(6 - 2)}}$$

$$t = \frac{0,8354}{\sqrt{(0,302106)/(4)}}$$

$$t = \frac{0,8354}{\sqrt{0,0755265}}$$

$$t = \frac{0,8354}{0,274821232}$$

$$t = 3,039798$$

$$\alpha=0,05$$

Buscando en la tabla de “t” student con $\alpha = 0,05$ y $6-2 = 4$ grados de libertad:

Gráfica 45: Fragmento de la tabla t student

gl	ÁREA DE DOS COLAS						
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001	0,0001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619	6366,198
2	1,886	2,920	4,303	6,695	9,925	31,598	99,992
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924	28,000
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610	15,544
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869	11,178
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959	9,082
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408	7,885
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041	7,120
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781	6,594
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587	6,211

Fuente: Tabla de la distribución “t” student (<http://oromeroeii.blogcindario.com/ficheros/t-studentdoscolas.pdf>)

$$t(0.05,4) = 2,776$$

Comparando el valor “t” obtenido con el de las tablas:

$$3.0397 > 2,776$$

Después de haber calculado el valor del coeficiente de correlación, es conveniente determinar si dicho valor está relacionado con la realidad, o tan sólo fue una casualidad, es decir, es necesario conocer el nivel de significancia de dicho coeficiente de correlación.

Un coeficiente de correlación es significativo cuando se puede afirmar, con cierta probabilidad, que es diferente de cero. Para ello plantearemos dos nuevas hipótesis, las cuales son:

H₀: r = 0. El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuya correlación es cero.

H₁: r ≠ 0. El coeficiente de correlación obtenido procede de una población cuyo coeficiente de correlación es distinto de cero.

Para determinar si se acepta o rechaza la hipótesis nula, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

$t > t(\alpha, N-2)$ Se rechaza la hipótesis nula. La correlación obtenida **no** procede de una población cuyo valor de correlación es 0. Por tanto las variables están relacionadas.

$t \leq t(\alpha, N-2)$ Se acepta la hipótesis nula. La correlación obtenida procede de una población cuyo valor de correlación es 0. Por tanto las variables no están relacionadas.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula con un riesgo del 0.05 y se acepta la alternativa. En este caso el resultado se expresó de la siguiente manera: $t > t(\alpha, N-2)$, por ende se determina que no surge de una población cuyo valor de correlación es cero. Para poder conocer el nivel de significancia del coeficiente de correlación se complementó con una fórmula perteneciente al estadístico “t” de student.

Además, se concluye que las variables están relacionadas, entonces, la correlación entre las variables es positiva alta. Este resultado nos permite verificar la hipótesis que se planteó en primera instancia: el proceso de calificación crediticia incide en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

DESARROLLO

1. ¿Existe un adecuado proceso de calificación crediticia antes de otorgar un crédito?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	12	71
NO	5	29
TOTAL	17	100%

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina



Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

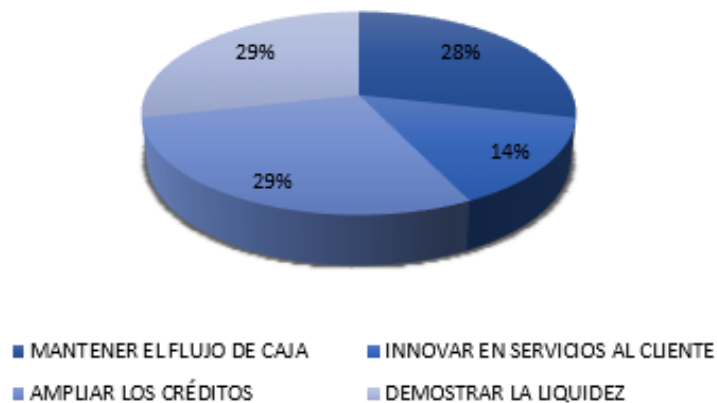
En el área de créditos el 71% del personal relacionado con esta área de la empresa considera que el proceso de calificación crediticia es adecuado mientras que un 29% considera que no existe un adecuado proceso de calificación crediticia.

2. ¿El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas le permite a la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
MANTENER EL FLUJO DE CAJA	5	28
INNOVAR EN SERVICIOS AL CLIENTE	2	14
AMPLIAR LOS CRÉDITOS	5	29
DEMOSTRAR LA LIQUIDEZ	5	29
TOTAL	17	100%

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

¿El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas le permite a la Cooperativa Oscus?



Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

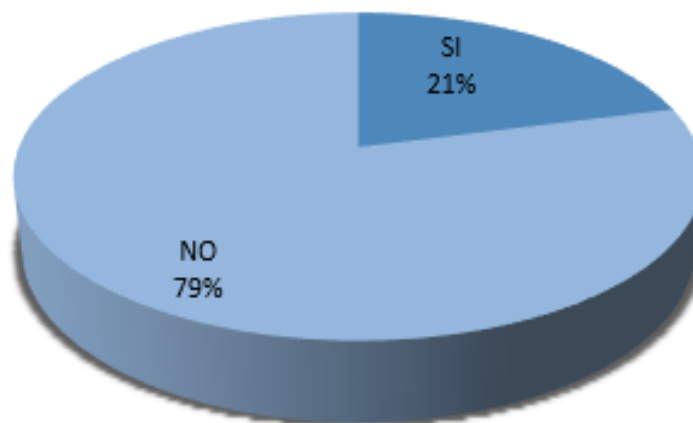
El que los clientes mantengan un puntual pago a sus créditos, esto es tanto en fecha como en montos, el 28% piensa que con esto permitirá a la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato poder mantener un flujo de caja y así poder brindar las líneas de crédito existentes a la fecha, y con un 14%, piensan que con esto podremos innovar el servicio al cliente existente, un menor porcentaje del 29% dice con el logro que se diera es el poder ampliar los créditos, en todas las ofertas que existe, y un 29% que sería un indicador de liquidez.

3. ¿La Cooperativa ha tenido pérdidas significativas debidas a la tasa de morosidad de sus clientes?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	5	21
NO	12	79
TOTAL	17	100%

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

¿La Cooperativa ha tenido pérdidas significativas debidas a la tasa de morosidad de sus clientes?



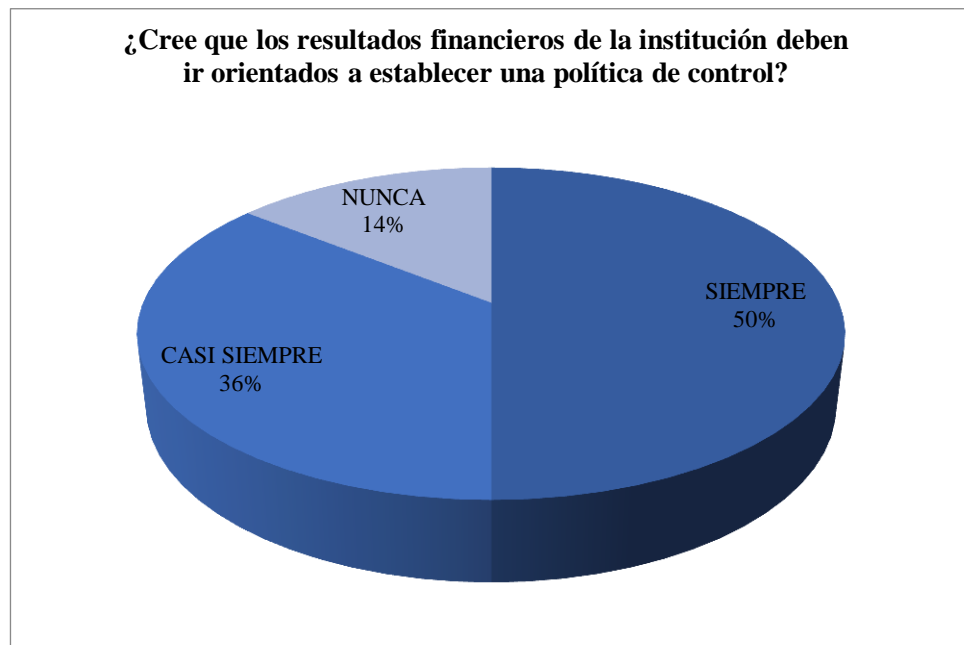
Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Acerca de la pérdida de clientes debido a la tasa de morosidad que la Cooperativa tiene, un 21% manifiesta que si ha sido representativa la pérdida de clientes que han experimentado, mientras que la gran mayoría representada por un 79% dice que la pérdida no ha sido representativa.

4. ¿Cree que los resultados financieros de la institución deben ir orientados a establecer una política de control?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	50
CASI SIEMPRE	6	36
NUNCA	3	14
	17	

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina



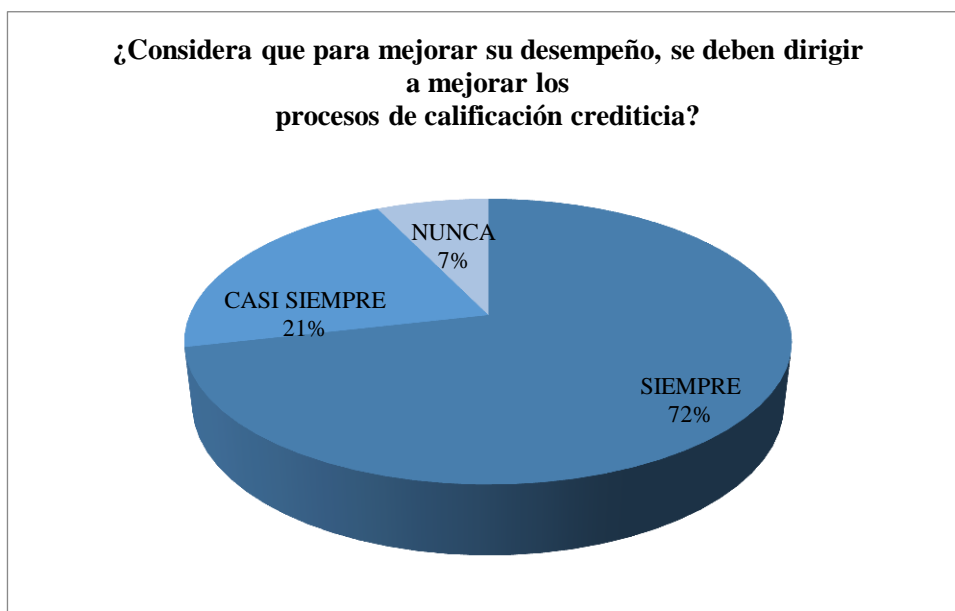
Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Acerca de los resultados obtenidos por la Cooperativa, el 50% dice que sus resultados financieros deben ir orientados a establecer una política de control a fin de mejorar la calidad del servicio, un 36% dice que casi siempre deben ir orientados mientras que un 14% dice que nunca.

5. ¿Considera que para mejorar su desempeño, se deben dirigir a mejorar los procesos de calificación crediticia?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SIEMPRE	11	72
CASI SIEMPRE	4	21
NUNCA	2	7
	17	100%

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
 Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina



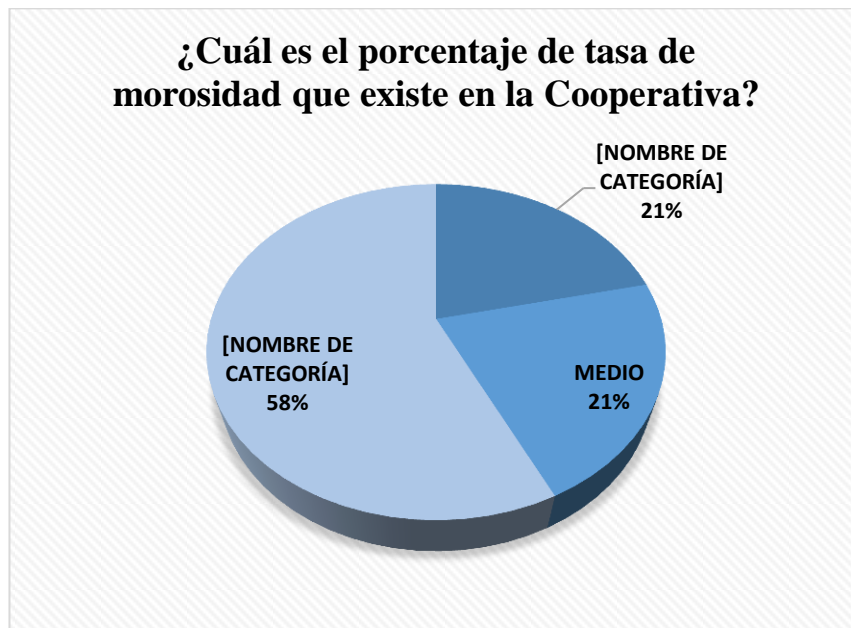
Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
 Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

En cuanto al tema central que es la calificación crediticia, un 72% dice que hay que mejorar los procesos de calificación crediticia actualmente manejados.

6. ¿Cuál es el porcentaje de tasa de morosidad que existe en la Cooperativa?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ALTO	4	21
MEDIO	4	21
BAJO	9	58
Total	17	100%

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina



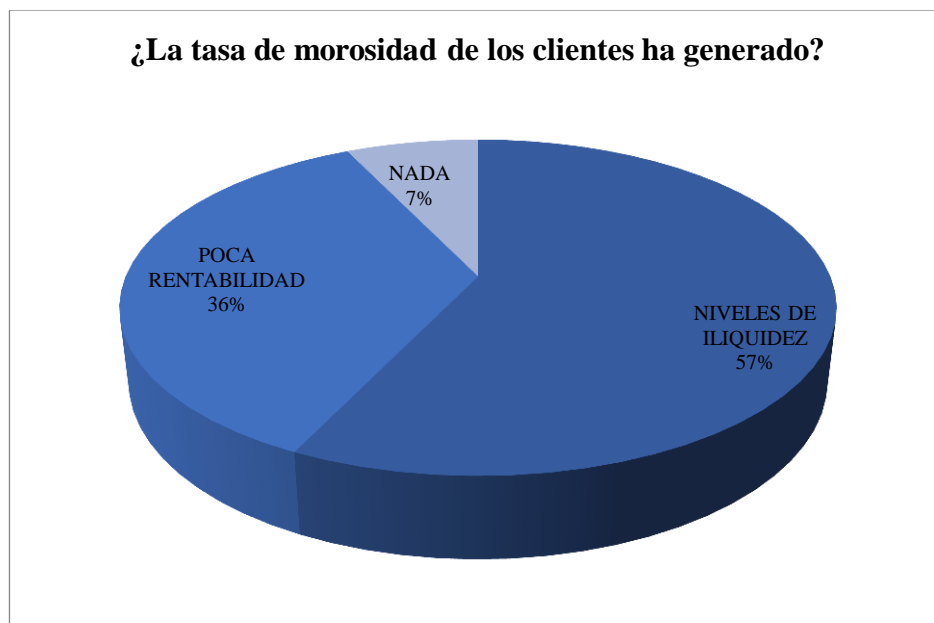
Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Dentro de la colocación de créditos realizado por la institución, tenemos que el 21% del personal cataloga como alta la tasa de morosidad existente en la Cooperativa, mientras que otro 21% considera que es medio y un 58% considera que es un nivel muy bajo comparado con la competencia.

7. ¿Que ha generado la tasa de morosidad de los clientes?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NIVELES DE ILIQUIDEZ	9	57
POCA RENTABILIDAD	6	36
NADA	2	7
	17	

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina



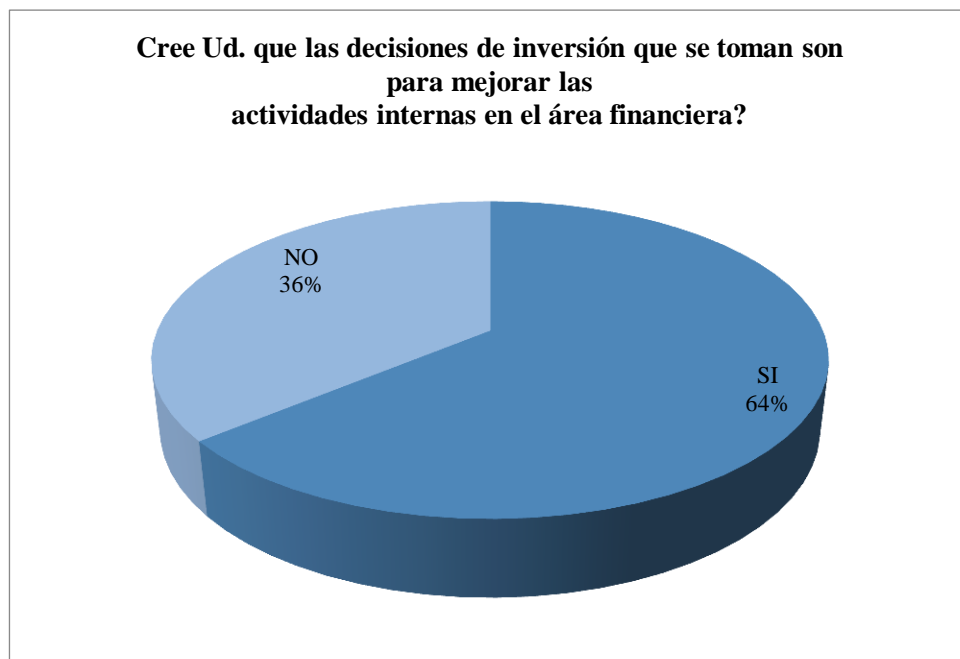
Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

En la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato la tasa de morosidad para el 57% ha generado niveles de iliquidez, para un 36% ha provocado poca rentabilidad y para un 7% no ha provocado nada.

8.- ¿Cree Ud. que las decisiones de inversión que se toman son para mejorar las actividades internas en el área financiera?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	11	64
NO	6	36
	17	

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina



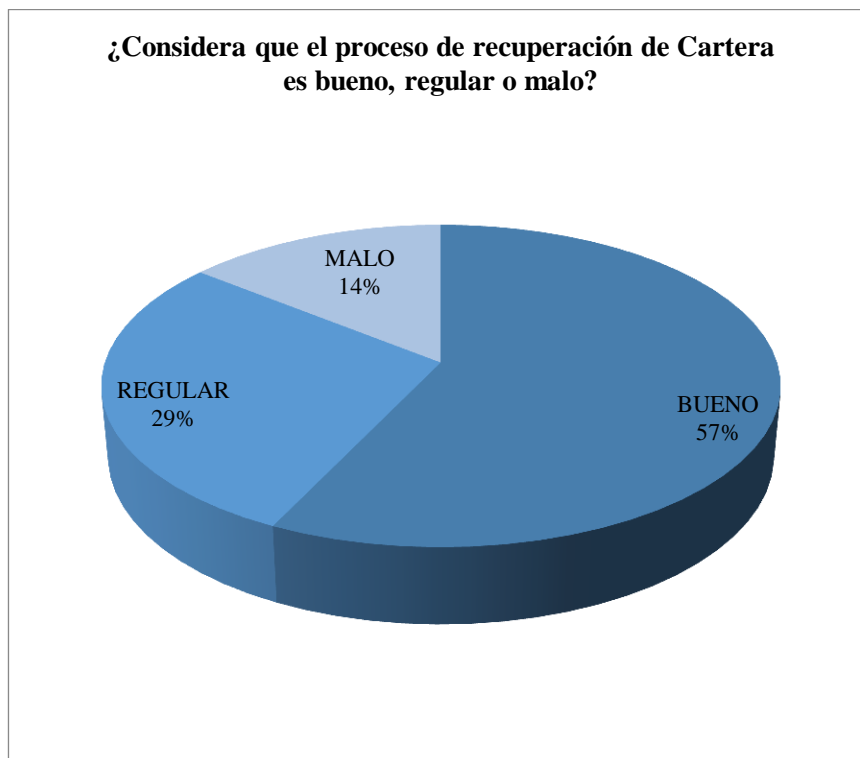
Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Sólo un 64% de los empleados opinan que las decisiones financieras que se toman están orientadas a mejorar el área de inversión, mientras que un 36% considera que las decisiones de inversión que se toman no sirven para mejorar las actividades internas del área financiera.

9.- ¿Considera que el proceso de recuperación de Cartera es bueno, regular o malo?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO	9	57
REGULAR	5	29
MALO	3	14
TOTAL	17	100%

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina



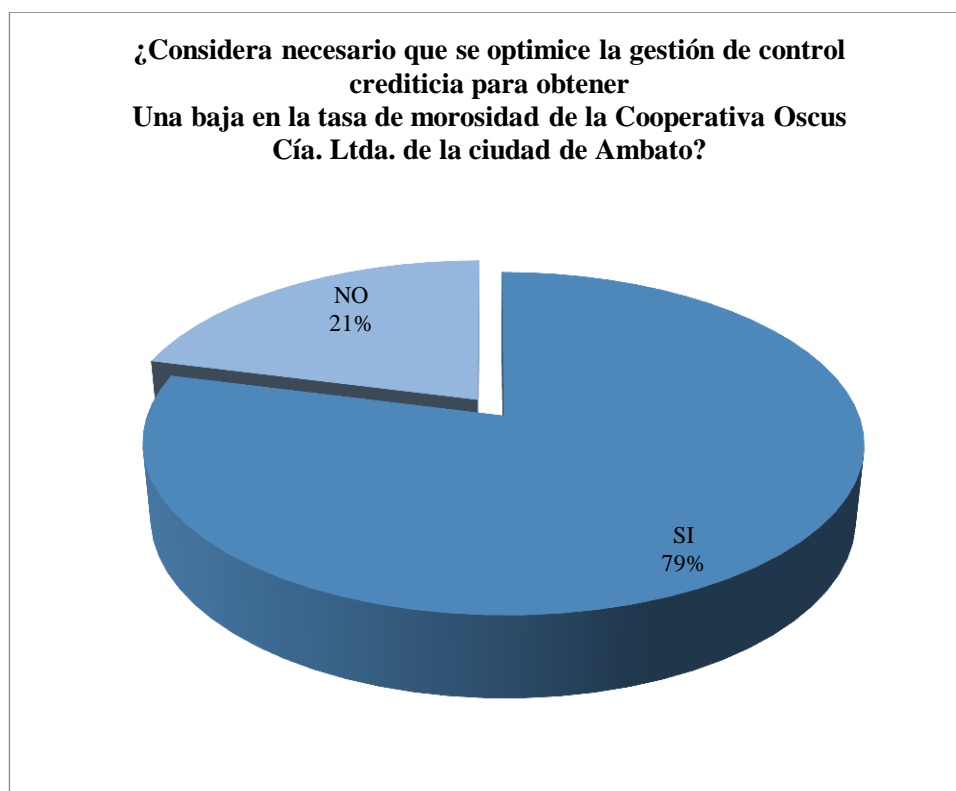
Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Un 57% considera que el proceso de recuperación de cartera es bueno, un 29% regular y un 14% que es malo.

10.- ¿Considera necesario que se optimice la gestión de control crediticia para obtener una baja en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	13	79
NO	4	21
TOTAL	17	100%

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina



Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

Un 79 % Considera necesario que se optimice la gestión de control crediticia para obtener una baja en la tasa de morosidad, un 21% considera que no es necesario.

4.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Para el desarrollo de la presente el investigador como tuvo las siguientes limitaciones:

- El escaso conocimiento por parte del investigador sobre la aplicación de otros modelos estadísticos que sirven para la comprobación de hipótesis cómo es el caso del Coeficiente de Correlación, siendo este un tema nuevo y de interés para el mismo.
- La información entregada por parte de la institución financiera, ya que no se contaba con la predisposición de los empleados de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.
- El estudio se limitito a la aplicación de la herramienta en un corto periodo de tiempo ya que la información se presentó de esa manera.

4.3 CONCLUSIONES

- Dado al porcentaje obtenido una vez realizado los cálculos del coeficiente de correlación y r^2 , 0.60 y 0.36% respectivamente; podemos aceptar la hipótesis nula la cual determina que el proceso crediticio está estrechamente relacionado con la tasa de morosidad que manejó la en el primer semestre del año 2015.
- Además para las diez preguntas realizadas que sirvieron de apoyo a la comprobación de la hipótesis las cuales constaron dentro de las encuestas, al personal de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, podemos dar las siguientes conclusiones:
- Se pidió contestar que porcentaje de morosidad existe en la institución, en la cual el 21% de los participantes lo ven como alta, debido al trabajo que cada uno de ellos están inmersos y pueden observar el índice en el cual se encuentra, y que este es en un decrecimiento constante, así también podemos ver que un 21% lo ve como que el vencimiento es medio y un 58% llegan a la conclusión de que es bajo debido a que la competencia maneja niveles superiores.
- Al igual se investigó que dentro del incumplimiento de los clientes con sus deudas hacia la Cooperativa; esto es, la incidencia de dicha morosidad en la institución, y tenemos que el 29% lo mira como un problema el no poder mantener un flujo de caja para la institución, ya que con esto no se podrá mantener constancia en la colocación de crédito, el 13% dice no permitir innovar el servicio, dentro de las diferentes ramas crediticias en las que la Cooperativa trabaja, el 29% dice afectar en la ampliación de los créditos y un 29% que será un indicador de liquidez
- Que existe un adecuado proceso de calificación de clientes aptos para acceder a un crédito, piensa un 71% de los encuestados y creen que es la

razón del bajo índice de morosidad, mientras que el 29% dice no existir un proceso adecuado.

- En lo que corresponde a si existe un elevado número de pérdida de clientes, vemos que el 21% de funcionarios afirman dicha disminución, por cuanto el servicio el cual está brindando dentro de los créditos y su proceso es deficiente y que con esto ocasiona que los clientes puedan buscar otras ofertas de crédito, que en su gran mayoría es con tasas más altas de interés pero que dan mayor facilidad.
- Para la quinta pregunta en la cual vemos cual es el problema ocasionado por la cartera vencida de los clientes, esto ha generado que el 57% opine que baja la rentabilidad de la Cooperativa, ya que como matriz en la provincia, su rentabilidad dará y permitirá el que la institución pueda colocar más créditos, y un 36% lo mira como niveles de rentabilidad que al igual que la anterior estará siempre ligada a que pueda mantenerse por sí sola la Cooperativa, y un 7% dice que nada.
- Con lo expuesto anteriormente y después de analizar la tasa de morosidad, al personal se le pregunto que si los resultados financieros de la institución deben ir orientados a establecer políticas de control, en el cual el 50% dice que siempre estas deben estar orientadas, para su mejoramiento y mayor desarrollo, el 36% dice casi nunca, y un 14% expresan que nunca.
- El Aceptar mejorar los procesos de crédito es uno de los factores para incrementar el desempeño de los funcionarios, lo dice el 71%, y un 21% no acepta que depender de procesos.
- Si las inversiones las cuales toma la Cooperativa son las mejores para el desarrollo de las actividades internas en el área financiera, el 64% del personal contesta que si, ya que al poder diversificar los créditos y la inversión en los distintos grupos productivos, esto beneficiara a una

disminución de la tasa de morosidad. En tanto que el 36% dice pensar que no.

- En cuanto al proceso de recuperación de cartera el 57% expresa que existe una buena recuperación debido al buen análisis crediticio que se realiza, el 29% dice que la recaudación es regular mientras que el 14% manifiesta que es mala.
- Al momento de realizar la gestión de control y la colocación de crédito, podemos ver que el 79% en su gran mayoría, dice que si se debe optimizar el control, y solo un 21% está conforme con lo que hasta el momento existe para el control.
- Como conclusión general podemos señalar que el proceso crediticio manejado por la Cooperativa Oscus es altamente deficiente y no responde a las necesidades de la cooperativa, esto se ve reflejado en el alto índice de morosidad que maneja la institución.

4.4. RECOMENDACIONES

- Poder proponer la implementación de manuales internos de colocación de créditos, que estén siempre dentro del reglamento general, en los cuales se implementé un procedimiento general para la matriz y sus agencias donde este claramente especificado desde su colocación hasta llegar a su recuperación, que servirá para conseguir una menor tasa de morosidad.
- A la vez poder proponer nuevas políticas de manejo de colocación de crédito para así lograr la puntualidad en los pagos de los clientes en sus deudas a fin de eliminar totalmente la morosidad en la Cooperativa Ocus.
- Implementar un mapeo de procesos para la calificación de los créditos, esto dentro de mecanismos para encontrar la factibilidad de recuperación del crédito por parte de los clientes, y así aseguran el reembolso a la Cooperativa, que esté dentro de los reglamentos generales de la institución.
- Buscar dentro de las políticas de colocación de crédito, el manejar a los clientes en una forma la cual nos permita ganar una aceptación y satisfacción, en el servicio por parte del área de crédito y cartera.
- Proporcionar políticas que permitan realizar una gestión más eficiente y eficaz, en el desarrollo de colocación de créditos, buscando el poder segmentar los diferentes grupos productivos existentes en la provincia y contribuyendo con el desarrollo de todos ellos.
- Trabajar dentro de esta investigación, con un manual de funciones internas, con lo cual buscaremos dar un mejor proceso de calificación a los créditos.
- Analizar lo sectores productivos que mantienen créditos, cuales son los que mantienen menor morosidad, y a la vez cuales son los que

mantienen más alta su cartera vencida para buscar los factores necesarios a implementarse para la disminución de la tasa de morosidad.

4.5. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U. Madrid

IBORRA, María. (2007). *Fundamentos de Dirección de Marketing*. 1ra. Edición
Copyright International Thomson. España

JOBBER, David; FAHY, John (2007). *Fundamentos De Marketing*. 2da. Mc GRAW

—

POPPER, K. (1985). *La lógica de la investigación científica*. Tecnis. Madrid.

SABINO Carlos. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo
de Venezuela.

STEINER, George. (1984). *Planeación Estratégica*. Compañía editorial Continental
S.A. México

TESIS

Arguello, Karina. (2013). “ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LIMITADA, OFICINA
MATRÍZ DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO PROVINCIA BOLÍVAR EN
EL AÑO 2010.”. Universidad Estatal de Bolívar.

Pazmiño, Daniel. (2011). “LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
AMBATO DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A
DICIEMBRE DEL 2009.”. Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Zamora, Diana. (2013). “PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO,
Y SU INCIDENCIA EN EL INCUMPLIMIENTO DE METAS DE COLOCACIONES EN

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, OFICINA CENTRO, EN EL AÑO 2011. ”. Universidad Técnica de Ambato.

LEYES

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. Registro Oficial N° 332. 12 de septiembre de 2014

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. Registro Oficial No. 499. 20 de octubre de 2008.

LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA NO. 13. Registro Oficial 127. 18 de octubre de 2005

REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. Registro Oficial Suplemento 648. 27 de febrero de 2012.

Zenón Ponce, Monografía del Cantón Montúfar, Quito, Talleres Gráficos Nacionales, 1955, p. 193, en Wilson Miño, Haciendas y pueblos en la Sierra Ecuatoriana, Quito, FLACSO, 1985, pp. 106,107

Wilson miño Grijalva historia del cooperativismo en el Ecuador pagina 42. ... febrero 2013 ..quito Ecuador pdf

LINOGRAFÍA

www.oscus.fin.ec

www.prisma.com

www.wikipedia.com

www.queeselcredito.com

www.todoprestamo.com

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

DESARROLLO

1. ¿Existe un adecuado proceso de calificación crediticia antes de otorgar un crédito?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

2. ¿El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas le permite a la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
MANTENER EL FLUJO DE CAJA		
INNOVAR EN SERVICIOS AL CLIENTE		
AMPLIAR LOS CRÉDITOS		
DEMOSTRAR LA LIQUIDEZ		
TOTAL		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

3. ¿La Cooperativa ha tenido pérdidas significativas debidas a la tasa de morosidad de sus clientes?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

4. ¿Cree que los resultados financieros de la institución deben ir orientados a establecer una política de control?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE		
NUNCA		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

5. ¿Considera que para mejorar su desempeño, se deben dirigir a mejorar los procesos de calificación crediticia?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SIEMPRE		
CASI SIEMPRE		
NUNCA		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

6. ¿Cuál es el porcentaje de tasa de morosidad que existe en la Cooperativa?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
ALTO		
MEDIO		
BAJO		
Total		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

7. ¿Que ha generado la tasa de morosidad de los clientes?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
NIVELES DE ILIQUIDEZ		
POCA RENTABILIDAD		
NADA		
TOTAL		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

8.- ¿Cree Ud. que las decisiones de inversión que se toman son para mejorar las actividades internas en el área financiera?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI		
NO		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

9.- ¿Considera que el proceso de recuperación de Cartera es bueno, regular o malo?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENO		
REGULAR		
MALO		
TOTAL		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

10.- ¿Considera necesario que se optimice la gestión de control crediticia para obtener una baja en la tasa de morosidad de la Cooperativa Oscus Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato?

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		

Fuente: Cooperativa Oscus Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato .
Elaborado por: Lemache Paredes Andrea Cristina

ANEXO 2

BALANCE GENERAL ENERO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO
EN USD DÓLARES

ENTIDAD : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" LTDA.
OFICINA EN : AMBATO
CÓDIGO OFICINA : 1135

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2015-01-31
1.1	FONDOS DISPONIBLES	29,044,777.73
1.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
1.3	INVERSIONES	31,206,529.79
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	193,628,936.37
1.5	DEUDORAS POR ACEPTACIONES	-
1.6	CUENTAS POR COBRAR	1,906,296.69
1.7	BIENES REALIZABLES ADJ.PAGO ARR, MERC	317,994.36
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	4,438,032.52
1.9	OTROS ACTIVOS	1,247,071.15
	1 TOTAL ACTIVOS	261,789,638.61
4	GASTOS	2,499,385.36
	TOTAL GENERAL ACTIVOS Y GASTOS	264,289,023.97
6	CUENTAS CONTINGENTES	-
7	CUENTAS DE ORDEN	543,237,392.65
	2 PASIVO	-
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	143,456,162.05
2.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	-
2.4	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	-
2.5	CUENTAS POR PAGAR	5,281,876.81
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	7,848,541.26
2.7	VALORES EN CIRCULACIÓN	-
2.9	OTROS PASIVOS	218,387.33
	2 TOTAL PASIVO	167,626,065.36
3.1	CAPITAL SOCIAL	10,382,690.29
3.3	RESERVAS	18,521,653.00
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	9.76
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1,493,146.26
3.6	RESULTADOS	1,195,730.96
	3 TOTAL DEL PATRIMONIO	31,593,230.27
5	INGRESOS	2,834,609.33
	TOTAL GENERAL PASIVO PATRILE INGRESOS	264,289,023.97
7.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	82,125,888.54
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	461,111,504.11

Lic. Alexandra Segura
GERENTE SUBROGANTE

Lic. Carmen Ibarra
AUDITOR INTERNO
REG. 329131

Lic. Paulina Píruela
CONTADORA GENERAL (e)

ANEXO 3

BALANCE GENERAL FEBRERO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO
EN USD DÓLARES

ENTIDAD : COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS" LTDA,
OFICINA EN : AMBATO
CÓDIGO OFICINA : 1135

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2015-02-28
1.1	FONDOS DISPONIBLES	30,914,592.16
1.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
1.3	INVERSIONES	31,558,173.70
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	195,296,349.79
1.5	DEUDORAS POR ACEPTACIONES	-
1.6	CUENTAS POR COBRAR	1,860,729.34
1.7	BIENES REALIZABLES ADJ,PAGO ARR, MERC	317,877.52
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	4,428,430.06
1.9	OTROS ACTIVOS	1,321,466.80
	1 TOTAL ACTIVOS	265,697,619.37
4	GASTOS	4,732,576.87
	TOTAL GENERAL ACTIVOS Y GASTOS	270,430,196.24
6	CUENTAS CONTINGENTES	-
7	CUENTAS DE ORDEN	553,049,036.24
	2 PASIVO	-
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	143,456,162.05
2.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	-
2.4	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	-
2.5	CUENTAS POR PAGAR	5,526,346.35
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	7,605,654.78
2.7	VALORES EN CIRCULACIÓN	-
2.9	OTROS PASIVOS	227,851.94
	2 TOTAL PASIVO	167,626,065.36
3.1	CAPITAL SOCIAL	10,373,710.05
3.3	RESERVAS	18,521,653.00
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	9.76
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1,490,739.95
3.6	RESULTADOS	1,195,730.96
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	31,581,843.72
5	INGRESOS	5,362,696.40
	TOTAL GENERAL PASIVO PATRI,E INGRESOS	270,430,196.24
7.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	88,021,099.36
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	465,027,936.88

Lic. Alexandra Segura
GERENTE SUBROGANTE

Lic. Carmen Ibarra
AUDITOR INTERNO
REG.329131

Lic. Paulina Piñuela
CONTADORA GENERAL (e)

ANEXO 4

BALANCE GENERAL MARZO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
 INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO
 EN USD DÓLARES

ENTIDAD : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" LTDA,
 OFICINA EN : AMBATO
 CÓDIGO OFICINA : 1135

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2015-03-31
1.1	FONDOS DISPONIBLES	27,628,989.47
1.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
1.3	INVERSIONES	35,621,649.05
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	197,815,313.20
1.5	DEUDORAS POR ACEPTACIONES	-
1.6	CUENTAS POR COBRAR	1,844,567.81
1.7	BIENES REALIZABLES ADJ.PAGO ARR, MERC	317,760.68
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	4,420,111.76
1.9	OTROS ACTIVOS	1,461,349.62
	1 TOTAL ACTIVOS	269,109,741.59
4	GASTOS	7,373,712.64
	TOTAL GENERAL ACTIVOS Y GASTOS	276,483,454.23
6	CUENTAS CONTINGENTES	-
7	CUENTAS DE ORDEN	562,757,169.81
	2 PASIVO	-
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	143,456,162.05
2.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	-
2.4	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	-
2.5	CUENTAS POR PAGAR	5,682,609.94
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	7,237,581.13
2.7	VALORES EN CIRCULACIÓN	-
2.9	OTROS PASIVOS	239,556.87
	2 TOTAL PASIVO	167,626,065.36
3.1	CAPITAL SOCIAL	10,358,780.19
3.3	RESERVAS	18,521,653.00
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	9.76
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1,480,361.47
3.6	RESULTADOS	1,195,730.96
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	31,556,535.38
5	INGRESOS	8,222,750.91
	TOTAL GENERAL PASIVO PATRIE INGRESOS	276,483,454.23
7.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	92,704,976.24
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	470,052,193.57

Lic. Alexandra Segura
 GERENTE SUBROGANTE

Lic. Carmen Ibarra
 AUDITOR INTERNO
 REG. 329131

Lic. Paulina Píruela
 CONTADORA GENERAL (e)

ANEXO 5

BALANCE GENERAL ABRIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
 INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO
 EN USD DÓLARES

ENTIDAD : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" LTDA,
 OFICINA EN : AMBATO
 CÓDIGO OFICINA : 1135

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2015-04-30
1.1	FONDOS DISPONIBLES	25,648,130.29
1.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
1.3	INVERSIONES	35,461,844.73
1.4	CARTERA DE CREDITOS	199,882,101.42
1.5	DEUDORAS POR ACEPTACIONES	-
1.6	CUENTAS POR COBRAR	1,890,226.43
1.7	BIENES REALIZABLES ADJ/PAGO ARR, MERC	317,646.10
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	4,400,172.15
1.9	OTROS ACTIVOS	1,373,735.41
	1 TOTAL ACTIVOS	268,973,856.53
4	GASTOS	10,136,294.72
	TOTAL GENERAL ACTIVOS Y GASTOS	279,110,151.25
6	CUENTAS CONTINGENTES	-
7	CUENTAS DE ORDEN	568,520,887.76
	2 PASIVO	-
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	143,456,162.06
2.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	-
2.4	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	-
2.5	CUENTAS POR PAGAR	4,613,595.50
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	6,908,732.68
2.7	VALORES EN CIRCULACIÓN	-
2.9	OTROS PASIVOS	231,595.49
	2 TOTAL PASIVO	167,626,065.36
3.1	CAPITAL SOCIAL	10,385,422.75
3.3	RESERVAS	18,639,708.88
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	9.76
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1,485,666.13
3.6	RESULTADOS	1,195,730.96
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	31,676,538.38
5	INGRESOS	11,065,546.48
	TOTAL GENERAL PASIVO PATRI,E INGRESOS	279,110,151.25
7.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	92,990,586.56
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	475,530,301.20

Econ. Freddy Gallegos
 GERENTE

Lic. Carmen Ibarra
 AUDITOR INTERNO
 REG.329131

Dra. María Antonieta Revollo
 CONTADORA GENERAL
 REG 31603

ANEXO 6

BALANCE GENERAL MAYO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO
EN USD DÓLARES

ENTIDAD : COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS" LTDA,
OFICINA EN : AMBATO
CÓDIGO OFICINA : 1135

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2015-05-31
1.1	FONDOS DISPONIBLES	28,787,608.32
1.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
1.3	INVERSIONES	33,270,053.62
1.4	CARTERA DE CREDITOS	201,409,727.46
1.5	DEUDORAS POR ACEPTACIONES	-
1.6	CUENTAS POR COBRAR	2,034,919.68
1.7	BIENES REALIZABLES ADJ.PAGO ARR, MERC	317,531.52
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	4,468,950.09
1.9	OTROS ACTIVOS	1,352,737.13
	1 TOTAL ACTIVOS	271,641,527.82
4	GASTOS	12,891,637.82
	TOTAL GENERAL ACTIVOS Y GASTOS	284,533,165.64
6	CUENTAS CONTINGENTES	-
7	CUENTAS DE ORDEN	569,815,938.37
	2 PASIVO	-
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	143,456,162.05
2.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	-
2.4	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	-
2.5	CUENTAS POR PAGAR	4,824,869.92
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	6,668,667.84
2.7	VALORES EN CIRCULACIÓN	-
2.9	OTROS PASIVOS	241,198.10
	2 TOTAL PASIVO	167,626,065.36
3.1	CAPITAL SOCIAL	10,337,462.66
3.3	RESERVAS	19,200,579.68
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	9.76
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1,467,484.49
3.6	RESULTADOS	624,885.88
	3 TOTAL DEL PATRIMONIO	31,630,422.47
5	INGRESOS	14,038,249.89
	TOTAL GENERAL PASIVO PATRI,E INGRESOS	284,533,165.64
7.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	90,903,197.98
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	478,912,740.39

Econ. Freddy Gallegos
GERENTE

Lic. Carmen Ibarra
AUDITOR INTERNO
REG.329131

Dra. María Antonieta Revolo
CONTADORA GENERAL
REG 31603

ANEXO 7

BALANCE GENERAL JUNIO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO
EN USD DÓLARES

ENTIDAD : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCLUS" LTDA,
OFICINA EN : AMBATO
CÓDIGO OFICINA : 1135

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2015-06-30
1.1	FONDOS DISPONIBLES	28.250.101,49
1.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
1.3	INVERSIONES	30.905.099,81
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	205.103.734,79
1.5	DEUDORAS POR ACEPTACIONES	-
1.6	CUENTAS POR COBRAR	1.960.545,67
1.7	BIENES REALIZABLES ADJ,PAGO ARR, MERC	317.416,94
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	4.449.414,24
1.9	OTROS ACTIVOS	1.338.491,40
	1 TOTAL ACTIVOS	272.324.804,34
4	GASTOS	15.507.763,35
	TOTAL GENERAL ACTIVOS Y GASTOS	287.832.567,69
6	CUENTAS CONTINGENTES	-
7	CUENTAS DE ORDEN	573.648.732,09
	2 PASIVO	-
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	227.654.632,33
2.2	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-
2.3	OBLIGACIONES INMEDIATAS	-
2.4	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	-
2.5	CUENTAS POR PAGAR	4.949.425,56
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	6.385.550,37
2.7	VALORES EN CIRCULACIÓN	-
2.9	OTROS PASIVOS	238.253,53
	2 TOTAL PASIVO	239.227.861,79
3.1	CAPITAL SOCIAL	10.953.201,91
3.3	RESERVAS	19.200.579,68
3.4	OTROS APORTES PATRIMONIALES	9,76
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1.480.994,04
3.6	RESULTADOS	-
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	31.634.785,39
5	INGRESOS	16.969.920,51
	TOTAL GENERAL PASIVO PATRI,E INGRESOS	287.832.567,69
7.1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	88.663.784,83
7.4	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	484.984.947,26

Econ. Freddy Gallegos
GERENTE

Lic. Carmen Ibarra
AUDITOR INTERNO
REG. 329131

Dra. María Antonieta Revelo
CONTADORA GENERAL
REG 31603

ANEXO 8

INDICADORES FINANCIEROS ENERO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

INDICADORES FINANCIEROS

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS" LTDA.
OFICINA EN: AMBATO AÑO 2015

CÓDIGO OFICINA : 1135
MES: ENERO DIA: 31

	INDICADORES	Coop. OSCUS	TOTAL SISTEMA
3.1	CAPITAL		
3.1.1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	1253.94%	367.57%
3.2	CALIDAD DE ACTIVOS		
3.2.1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	4.87%	5.03%
3.2.2	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	1.79	11.93%
3.2.3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	2.60%	3.84%
3.2.4	MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	1.46%	2.38%
3.2.5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	7.65%	6.45%
3.2.6	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	-	-
3.2.7	PROVISIONES /(CARTERA DE CRÉDITOS IMPRODUCTIVA)	155.51%	114.67%
3.2.8	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	140.93	47.01%
3.2.9	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	104.12%	99.92%
3.2.10	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA	133.91%	107.97%
3.2.11	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	89.78%	94.59%
3.2.12	COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	-	-
3.3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.3.1	ACTIVOS PRODUCTIVOS /PASIVOS CON COSTO	114.49%	113.22%
3.3.2	GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos Operacionales/margen financiero:	76.32%	81.89%
3.3.3	GASTOS DE PERSONAL/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	2.18%	2.56%
3.3.4	GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	4.52%	5.40%
3.4	RENTABILIDAD		
3.4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:	0.93%	1.13%
3.4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE :	8.29%	8.98%
3.5	LIQUIDEZ		
3.5.1	FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	18.01%	21.59%
3.5.2	COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	123.66%	182.15%
3.5.3	COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	95.62%	138.30%

Fuente: Página Web de la SEPS

ANEXO 9

INDICADORES FINANCIEROS FEBRERO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

INDICADORES FINANCIEROS

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" LTDA.
OFICINA EN: AMBATO AÑO 2015

CÓDIGO OFICINA : 1135
MES: FEBRERO DÍA: 28

	INDICADORES	Coop. OSCUS	TOTAL SISTEMA
3.1	CAPITAL		
3.1.1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	764.92%	316.77%
3.2	CALIDAD DE ACTIVOS		
3.2.1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	5.26%	5.57%
3.2.2	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	2.46	12.04%
3.2.3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	3.46%	4.63%
3.2.4	MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	2.14%	2.50%
3.2.5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	8.93%	6.99%
3.2.6	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	-	-
3.2.7	PROVISIONES / (CARTERA DE CRÉDITOS IMPRODUCTIVA)	129.86%	99.76%
3.2.8	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	106.79	45.89%
3.2.9	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	80.80%	82.87%
3.2.10	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA	106.00%	99.70%
3.2.11	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	79.57%	86.05%
3.2.12	COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	-	-
3.3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.3.1	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	114.18%	113.52%
3.3.2	GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos Operacionales/margen financiero:	68.68%	78.08%
3.3.3	GASTOS DE PERSONAL/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	2.06%	2.17%
3.3.4	GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	4.01%	4.63%
3.4	RENTABILIDAD		
3.4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:	1.44%	1.36%
3.4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE :	11.96%	9.61%
3.5	LIQUIDEZ		
3.5.1	FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	19.83%	21.82%
3.5.2	COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	125.24%	203.83%
3.5.3	COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	97.94%	15.74%

Fuente: Página Web de la SEPS

ANEXO 10

INDICADORES FINANCIEROS MARZO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA
 INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

INDICADORES FINANCIEROS

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" LTDA.
 OFICINA EN: AMBATO AÑO 2015

CÓDIGO OFICINA : 1135
 MES: MARZO DIA: 31

	INDICADORES	Coop. OSCUS	TOTAL SISTEMA
3.1	CAPITAL		
3.1.1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	909.24%	319.56%
3.2	CALIDAD DE ACTIVOS		
3.2.1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	4.81%	5.46%
3.2.2	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	3.05%	11.97%
3.2.3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	3.04%	4.55%
3.2.4	MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	1.46%	2.42%
3.2.5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	8.41%	6.82%
3.2.6	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	0.00%	0.00%
3.2.7	PROVISIONES /(CARTERA DE CRÉDITOS IMPRODUCTIVA)	139.80%	102.16%
3.2.8	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	89.53%	46.53%
3.2.9	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	91.04%	85.69%
3.2.10	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA	149.74%	93.97%
3.2.11	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	81.90%	88.22%
3.2.12	COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	0.00%	0.00%
3.3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.3.1	ACTIVOS PRODUCTIVOS /PASIVOS CON COSTO	114.45%	113.46%
3.3.2	GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos Operacionales/margen financiero:	68.83%	78.66%
3.3.3	GASTOS DE PERSONAL/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	3.11%	3.37%
3.3.4	GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	6.11%	7.32%
3.4	RENTABILIDAD		
3.4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:	1.95%	2.12%
3.4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE :	16.43%	15.09%
3.5	LIQUIDEZ		
3.5.1	FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	17.11%	20.57%
3.5.2	COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	121.94%	193.58%
3.5.3	COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	97.22%	152.56%

Fuente: Página Web de la SEPS

ANEXO 11

INDICADORES FINANCIEROS ABRIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

INDICADORES FINANCIEROS

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" LTDA.
OFICINA EN: AMBATO AÑO 2015

CÓDIGO OFICINA : 1135
MES: ABRIL DIA: 30

	INDICADORES	Coop. OSCUS	TOTAL SISTEMA
3.1	CAPITAL		
3.1.1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	918.28%	342.53%
3.2	CALIDAD DE ACTIVOS		
3.2.1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	4.91%	5.34%
3.2.2	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	3.95%	11.22%
3.2.3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	3.00%	4.38%
3.2.4	MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	1.52%	2.55%
3.2.5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	8.70%	6.77%
3.2.6	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO		
3.2.7	PROVISIONES /(CARTERA DE CRÉDITOS IMPRODUCTIVA)	138.01%	104.70%
3.2.8	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	78.60%	48.99%
3.2.9	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	91.88%	89.48%
3.2.10	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA	155.49%	91.41%
3.2.11	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	80.76%	88.73%
3.2.12	COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	-	-
3.3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.3.1	ACTIVOS PRODUCTIVOS /PASIVOS CON COSTO	114.07%	113.30%
3.3.2	GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos Operacionales/margen financiero:	74.13%	78.75%
3.3.3	GASTOS DE PERSONAL/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	2.05%	2.22%
3.3.4	GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	4.12%	4.86%
3.4	RENTABILIDAD		
3.4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:	1.05%	1.37%
3.4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE :	8.82%	9.71%
3.5	LIQUIDEZ		
3.5.1	FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	15.73%	20.21%
3.5.2	COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	116.44%	196.12%
3.5.3	COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	93.74%	152.76%

Fuente: Página Web de la SEPS

ANEXO 12

INDICADORES FINANCIEROS MAYO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

INDICADORES FINANCIEROS

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" LTDA.
OFICINA EN: AMBATO AÑO 2015

CÓDIGO OFICINA : 1135
MES: MAYO DÍA: 31

	INDICADORES	Coop. OSCUS	TOTAL SISTEMA
3.1	CAPITAL		
3.1.1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	830,50%	332,27%
3.2	CALIDAD DE ACTIVOS		
3.2.1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	5,24%	5,37%
3.2.2	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	3,58%	2,78%
3.2.3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	3,36%	4,62%
3.2.4	MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	1,63%	1,78%
3.2.5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	8,88%	7,44%
3.2.6	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO		
3.2.7	PROVISIONES /(CARTERA DE CRÉDITOS IMPRODUCTIVA)	134,08%	102,46%
3.2.8	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	87,99%	79,71%
3.2.9	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	85,67%	84,58%
3.2.10	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA	147,78%	110,46%
3.2.11	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	81,30%	80,30%
3.2.12	COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	-	-
3.3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.3.1	ACTIVOS PRODUCTIVOS /PASIVOS CON COSTO	113,94%	113,17%
3.3.2	GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos Operacionales/margen financiero:	74,63%	79,56%
3.3.3	GASTOS DE PERSONAL/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	2,06%	2,24%
3.3.4	GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	4,18%	4,95%
3.4	RENTABILIDAD		
3.4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:	1,03%	1,32%
3.4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE :	8,70%	9,44%
3.5	LIQUIDEZ		
3.5.1	FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	17,55%	20,59%
3.5.2	COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	124,71%	207,00%
3.5.3	COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	97,08%	163,18%

Fuente: Página Web de la SEPS

ANEXO 13

INDICADORES FINANCIEROS JUNIO

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

INDICADORES FINANCIEROS

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "OSCUS" LTDA.
OFICINA EN: AMBATO AÑO 2015

CÓDIGO OFICINA : 1135
MES: JUNIO DÍA: 30

	INDICADORES	Coop. OSCUS	TOTAL SISTEMA
3.1	CAPITAL		
3.1.1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	970,04%	350,32%
3.2	CALIDAD DE ACTIVOS		
3.2.1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	4,85%	5,05%
3.2.2	MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	3,79%	2,85%
3.2.3	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	3,17%	4,37%
3.2.4	MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	1,22%	1,69%
3.2.5	MOROSIDAD CARTERA DE MICROEMPRESA	8,36%	6,93%
3.2.6	MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO		
3.2.7	PROVISIONES /(CARTERA DE CRÉDITOS IMPRODUCTIVA)	139,69%	106,09%
3.2.8	COBERTURA DE LA CARTERA COMERCIAL	90,07%	83,99%
3.2.9	COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO	91,10%	87,70%
3.2.10	COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA	174,18%	123,69%
3.2.11	COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROEMPRESA	81,85%	81,46%
3.2.12	COBERTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EDUCATIVO	-	-
3.3	MANEJO ADMINISTRATIVO		
3.3.1	ACTIVOS PRODUCTIVOS /PASIVOS CON COSTO	114,15%	113,63%
3.3.2	GRADO DE ABSORCIÓN - Gastos Operacionales/margen financiero:	73,56%	78,98%
3.3.3	GASTOS DE PERSONAL/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	2,07%	2,25%
3.3.4	GASTOS OPERATIVOS/ACTIVO TOTAL PROMEDIO:	4,22%	4,97%
3.4	RENTABILIDAD		
3.4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO - ROA:	1,09%	1,35%
3.4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO - ROE :	9,25%	9,73%
3.5	LIQUIDEZ		
3.5.1	FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	17,67%	20,82%
3.5.2	COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	124,83%	207,00%
3.5.3	COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	95,23%	163,18%

Fuente: Página Web de la SEPS

<p>DEFINICIONES:</p> <p>1.- Para obtener un crédito NO es necesario tomar ni contratar otros servicios adicionales.</p> <p>2.- CARGA FINANCIERA: Costo que el Socio/Cliente absorbe por sobre el monto del crédito que se concede y que corresponde a todos los cargos reales asociados al crédito (interés más seguros). No se consideran para la carga financiera gastos o abonos a terceros como: impuestos, gastos notariales, avalúos, pagos a Registro de la Propiedad/Registro Mercantil y otros.</p> <p>3.- TASA DE INTERÉS ACTIVA: Es el precio que se paga por el uso del dinero en el tiempo, es decir, esta tasa es aquella que la Cooperativa le cobra al Socio/Cliente por un crédito otorgado. Para el cálculo de la tasa de interés no se considera los impuestos y los gastos notariales.</p> <p>4.- REAJUSTE DE LA TASA DE INTERÉS: La tasa de interés se reajustará en periodos iguales y sucesivos de forma trimestral en créditos de: CONSUMO, MICROCRÉDITO, COMERCIAL y semestral en créditos de VIVIENDA, contados a partir de la fecha de adjudicación del crédito. La tasa reajustada será igual a la Tasa Activa Nominal Vigente a la fecha de reajuste, definida por la Cooperativa, la cual en ningún caso será superior a la tasa máxima convencional establecida y publicada por el Banco Central del Ecuador.</p> <p>5.- TASA DE INTERÉS POR MORA: Es un porcentaje adicional de interés calculado sobre el capital vencido. En caso de mora en el pago de las obligaciones se calculará un recargo de hasta el 10% (0.1 veces sobre la tasa activa a la que se haya pactado la operación, según el tipo de crédito y de los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento), en función de las tablas establecidas por el Banco Central del Ecuador.</p> <p>6.- RELACION DE BASE: Es el valor que el Socio/Cliente autoriza se mantenga en su cuenta de ahorros como fondos no disponibles durante la vigencia del crédito. La relación de base se irá liberando en función de los pagos de capital que realice el Socio/Cliente.</p> <p>7.- SEGURO DE DESGRAVAMEN: Cubre el monto total de la operación de crédito en caso de fallecimiento del deudor o cónyuge. Una vez liquidada la operación de crédito de existir diferencia frente al saldo se entregará los valores al beneficiario del fallecido.</p> <p>8.- SEGURO DE INCENDIOS: Cubre las construcciones y edificaciones hipotecadas a la Institución en caso de incendio. Este se calculará en la instrumentación de la operación, en función del valor de la edificación.</p> <p>9.- SEGURO VEHICULAR: Cubre robo, siniestro del vehículo, ampara pérdidas parciales y totales a consecuencia de un evento accidental, cuando se adquiere para uso personal o para trabajo.</p> <p>10.- AVALÚOS: Informe que lo realiza un profesional competente y tiene como objetivo establecer de forma justificada el valor de un bien, para el avalúo de la garantía hipotecaria la movilización del perito es responsabilidad del Socio/Cliente, así como el pago del avalúo.</p> <p>11.- GESTIÓN DE COBRANZA: Será realizada por el personal de la Cooperativa, a través de llamadas telefónicas, envío de SMS, correo electrónico, visita a domicilios para la entrega de notificaciones, a deudores, garantes, fador solidario y cónyuges si aplica.</p> <p>12.- CANALES DE PAGO: Los canales de pago para la cobranza será únicamente a través de las veranillas en todas nuestras Oficinas Operativas o mediante transferencias.</p> <p>13.- SISTEMA DE AMORTIZACIÓN FRANCÉS: Es aquel que genera dividendos de pago periódicos iguales, cuyos valores de amortización del capital son crecientes en cada periodo y los valores de Intereses sobre capital adeudado son decrecientes.</p> <p>14.- SISTEMA DE AMORTIZACIÓN ALEMÁN: Es aquel que genera dividendos de pago periódicos decrecientes, cuyos valores de amortización del capital son iguales para cada periodo y los valores de Intereses sobre el capital adeudado son decrecientes.</p> <p>NOTA: Los Socios/Clientes, en cualquier tiempo, tendrán la opción de contratar con terceros los seguros asociados a la operación de crédito, para lo cual deberán presentar la póliza de seguro endosada a favor de la Cooperativa.</p> <p>Los Socios/Clientes de servicios financieros realizarán sus operaciones al amparo de la Normativa de Transparencia de la Información, cuya observancia es verificada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).</p> <p>Las operaciones de crédito otorgadas a los Socios, en el segmento de consumo y microcrédito, independientemente del monto y de las condiciones de otorgamiento: con relación de base, sin base o saldos promedio; cuyo plazo sea de hasta 12 y 18 meses se beneficiarán de una reducción del 1% y del 0.50% respectivamente, en relación a la tasa tablero.</p> <p style="text-align: center;">Atención al Cliente - Quejas y Reclamos quejasyreclamos@bosus.com Telf.: (593) 03 2821131 Ext. 100 Casilla postal: 513 Ambato-Ecuador</p> <p>La Cooperativa a través del área de Atención al Cliente, tiene por objeto: Atender y resolver las quejas y reclamos que presenten sus Socios/Clientes o usuarios, siempre que tales requerimientos se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos y relacionados con operaciones, contratos o servicios brindados por la Institución y proporcionará la información comparativa de las tarifas por los servicios financieros.</p> <p>Se atenderán y resolverán las quejas y reclamos en el plazo de hasta quince días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta dos meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el servicio de Atención al Cliente, de acuerdo a procedimientos internos.</p> <p>En referencia al Título XIV.- De la Transparencia de la Información Capítulo IV De los Servicios de Atención al Cliente. En caso de inconformidad con el resultado del pronunciamiento, el peticionario puede acudir a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Dir.: Portugal E10-47 y República de El Salvador en Quito Teléfono: 593-2-394 88 40, Intendencia Zonal Ambato: Av. Rodrigo Pachano entre Montalvo y La Delicia, sector Ficoa tras el Supermaxi, Intendencia Zonal Cuenca: Calle Miguel Moreno entre Roberto Crespo y Jacinto Flores, sector Escuela de Bomberos y de ser necesario, comunicarse con los teléfonos de la Unidad de Protección y Atención al Cliente: 2547265 y 2569452.</p>
