



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “La Emisión de Créditos y su relación con la
Cartera Vencida en la “Cooperativa de Ahorro y
Crédito Surangay Ltda.”**

AUTORA: Natalia Genoveva Cisneros Paredes

TUTOR: Ing. Xavier Salazar Velasco Mg.

AMBATO – ECUADOR

Octubre 2014



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Xavier Salazar Velasco Mg

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Agosto del 2014

Ing. Xavier Salazar Velasco Mg

C.I 180293473-5

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Natalia Genoveva Cisneros Paredes., declaro que los resultados obtenidos en la presente Investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Srta. Natalia Genoveva Cisneros Paredes.

C.I. 180475934-6

AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de ésta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

AUTOR

Srta. Natalia Genoveva Cisneros Paredes
C.I. 180475934-6

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, sobre el tema **La Emisión de Créditos y su relación con la Cartera Vencida en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.”** El mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

Dra. Jenny Gamboa S.

f).....

Ing. Jorge Jordán V.

Ambato, Octubre del 2014

DEDICATORIA

Este trabajo en primer lugar dedico a Dios ya que Él me a dado la vida, salud, sabiduría, inteligencia y todas aquellas virtudes para que pueda ser una persona de bien.

A mis padres ya que ellos han sido y son el pilar fundamental de mi vida, ya que desde niña me enseñaron a que sea responsable, en el jardín, en la escuela, en el colegio, en la universidad y han velado por mi bienestar y educación.

También mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

Natalia Cisneros

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Técnica de Ambato, a los Docentes por haberme orientado en la vida personal como en la vida profesional, con todas sus enseñanzas y experiencias para que cada día pueda irme superando y así poder llegar a culminar la meta de graduarme de Ingeniera de Organización de Empresas.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda. Del cantón Pelileo parroquia Huambaló de manera especial al personal directivo ya que me brindaron su apoyo de manera incondicional, y por darme la apertura y autorización para obtener, información, documentación, encuestas y todo lo necesario para poder concluir mi trabajo de tesis.

Un agradecimiento profundo a mi Tutor Ing. Xavier Salazar quien día tras día me va guiando al elabora la tesis.

Natalia Cisneros

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACION DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	4
1.2.2 Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis	8
1.2.4 Formulación del problema	9
1.2.5 Interrogantes.....	9
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	9
1.3 Justificación.....	10
1.4 Objetivos	11
1.4.1 General	11
1.4.2 Específicos	11

CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes investigativos	12
2.2 Fundamentación Filosófica	20
2.3 Fundamentación Legal	21
2.4 Categorías Fundamentales	24
2.5 Hipótesis.....	42
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	42
2.6.1. Variable Independiente:	42
2.6.2. Variable Dependiente:.....	42
CAPÍTULO III.....	43
MARCO METODOLÓGICO	43
3.1 ENFOQUE	43
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	44
3.3. Nivel o Tipo de Investigación	45
3.4 Población.....	46
3.5 Operacionalización de Variables.....	50
3.6 Recolección de la Información.....	52
3.7 Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	53
3.8. Procesamiento y Análisis de la Investigación	54
3.8.1. Codificación de la Información.....	54
3.8.2. Tabulación de la Información	54
3.8.3. Graficar	54
3.8.4. Analizar Gráficos Estadísticos	54
3.8.5. Interpretación	54
CAPÍTULO IV.....	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIONES	56
4.1 ANÁLISIS DE ASPECTO CUANTITATIVO	56
4.2 ENTREVISTA	64

4.2.1 Guión de Entrevista.....	64
4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	65
4.3.1 Combinación de Frecuencias	65
4.3.2. Planteamiento de la Hipótesis	68
4.3.3. Nivel de significación y grados de libertad.....	69
4.3.4. Regla de decisión.	69
4.3.5. Cálculo de chi-cuadrado.....	69
4.3.6. Decisión final	70
CAPÍTULO V	71
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1 CONCLUSIONES	71
5.2 RECOMENDACIONES	72
CAPÍTULO VI.....	73
PROPUESTA.....	73
6.1. DATOS INFORMATIVOS	73
6.1.1. Título de la Propuesta.....	73
6.1.2. Institución Ejecutora	73
6.1.3. Beneficiarios	73
6.1.4. Ubicación de la Empresa.....	74
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	74
6.1.6. Equipo Técnico Responsable:	74
6.1.7. Costo de la Propuesta	74
6.1.8. Financiamiento.....	74
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	75
6.3. JUSTIFICACIÓN	76
6.4 OBJETIVOS	77
6.4.1 Objetivo General	77
6.4.2Objetivos Específicos.....	77
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	78

6.5.1 Factibilidad Social.....	78
6.5.2 Factibilidad Organizacional	78
6.5.3 Factibilidad Económica – Financiera.....	78
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	79
6.6.1 Análisis del Contexto Estratégico.	79
6.6.2 Manual de Procedimientos y Políticas.	79
ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°: 01 Árbol de problemas.....	7
Gráfico N°: 02 Variable Independiente Emisión de créditos	25
Gráfico N°:03 Variable dependiente. Cartera Vencida	26
Gráfico N°: 04 Emisión de Créditos.....	57
Gráfico N°: 05 Tipo de crédito.....	58
Gráfico N°: 06 Calidad de servicio	59
Gráfico N°: 07 Cartera Vencida	60
Gráfico N°: 08 Capacitación al personal	61
Gráfico N°: 09 Monto.....	62
Gráfico N°: 10 Retraso de pagos	63
Gráfico N°: 11 Chi cuadrado.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°: 01 Personal de la Cooperativa Surangay Ltda.	47
CUADRO N°:02 Variable Independiente: Emisión de Créditos	50
CUADRO N°:03 Variable dependiente: Cartera Vencida	51
CUADRO N°: 04 Recolección de la Información	52
CUADRO N°: 05 Técnicas e Instrumentos de Investigación	53
CUADRO N°: 06 Emisión de Créditos	56
CUADRO N°: 07 Tipo de crédito	58
CUADRO N°: 08 Calidad de servicio.....	59
CUADRO N°: 09 Cartera Vencida.....	60
CUADRO N°: 10 Capacitación al personal	61
CUADRO N°: 11 Monto	62
CUADRO N°: 12 Retraso de pagos	63
CUADRO N°: 13 Emisión de créditos.....	66
CUADRO N°: 14 Cartera Vencida.....	66
CUADRO N°: 15 Matriz de Frecuencias Observadas según cruce de preguntas	67
CUADRO N°: 16 Matriz de Frecuencias Esperadas según cruce de preguntas.....	68
CUADRO N°: 17 Cálculo de chi-cuadrado.....	69

RESUMEN EJECUTIVO

La cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda., está ubicada en el cantón San Pedro de Pelileo, parroquia Huambaló, caserío Surangay en el centro; dedicada a la intermediación financiera de recursos monetarios desde hace varios años, por lo cual la investigación realizada permitió conocer mediante encuestas aplicadas, las faltas y necesidades que existe al momento de la emisión de créditos, como también en el seguimiento de los créditos colocados, todo estas irregularidades se dan debido a que a cooperativa no cuenta con reglamentos y normas para la emisión de los créditos.

La investigación se realizó con el objetivo de determinar qué factores está causando problemas en la cooperativa e Ilíquidez, y así disminuir la cartera vencida que existe en la misma; buscando capacitación para el personal día tras días para que el servicio a los socios sea muy bueno, mejorando de esta manera las expectativas de los socios fundadores y dando un mejor servicios a los socios que requieren créditos para emprender su negocio.

Es por esta razón que la elaboración de un plan de reglamentos y normas para los procesos de la emisión de créditos es fundamental e indispensable para lograr el control de la cartera vencida que tiene la cooperativa, a su vez esto permitirá la optimización de recursos monetarios y el buen desarrollo de la institución.

Palabras claves: Plan de reglamentos y normas, optimización de recursos monetarios, Ilíquidez, Intermediación financiera de recursos monetarios.

Ejecutive Summary

The Surangay Saving and Credit Cooperative Ltd, is located in the San Pedro - Pelileo , in the Huambaló Parish, Surangay hamlet in the center; dedicated to financial intermediation of monetary resources for several years, so the investigation made allowed to know through surveys applied, the failures and needs existing at the time of giving credits, as well as in monitoring the credits given, all these irregularities are due to the cooperative does not have rules and norms and standards for emission credits.

The research was conducted in order to determine what factors are causing problems and illiquidity in the cooperative, and thus reduce NPLs that exists in it, looking for training every day for the service to be very good members, thus improving the expectations of the founding members and giving better service to members who require credit to start their business.

It's for this reason that the development of a plan of regulations and standards for the processes of emission credits is fundamental and indispensable for control of NPLs having the cooperative, in turn this will allow the optimization of monetary resources and the smooth running of the institution

Keywords: Plan of regulations and standards, optimizing monetary resources, Illiquidity, Financial intermediation of monetary resources

INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda. Con el fin de elaborar un plan de reglamentos y normas como también alternativas de solución a la problemática estudiada en la institución para de esta manera puedan controlar la cartera vencida que existe actualmente, buscando a la vez un mejor servicio para los socios y el desarrollo de la cooperativa.

La investigación contiene dos variables la Variable Independiente la emisión de créditos y la Variable Dependiente la cartera vencida.

Los temas desarrollados en la investigación están organizados en seis capítulos, los mismos que se prescriben a continuación:

En el **primer capítulo** consta: tema de investigación, planteamiento del problema, la contextualización macro, meso y micro, árbol de problemas, análisis crítico, pronóstico, formulación del problema, interrogantes, delimitación, justificación, objetivos general y específicos.

En el **segundo capítulo** consta: Antecedentes investigativos, fundamentaciones: filosófica y legal, las categorías fundamentales: de la variable independiente la emisión de créditos, administración financiera, gestión de créditos y gestión de riesgo crediticio y de la variable dependiente la cartera vencida, presupuesto para microcréditos, financiamiento, y el proceso de cobranza.

En el **tercer capítulo** consta: Metodología, Enfoque investigativo, Modalidad Básica de la Investigación: objetivos, lugar, naturaleza; Nivel o tipo de estudio: descriptivo; Población y muestra, Operacionalización de variables, Recolección de la información, Procesamiento y análisis.

En el **cuarto capítulo** consta: Análisis e interpretación de los resultados, Verificación de hipótesis: planteamiento de la hipótesis, selección del nivel de significancia, prueba estadística, grados de libertad, verificación de hipótesis, regiones de aceptación y rechazo, validación del Chi cuadrado, conclusión.

En el **quinto capítulo** consta: Una vez analizado e interpretado los datos, se desarrollan conclusiones del estado actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda., y se desarrolla recomendaciones para encontrar posibles soluciones para los problemas que presenta la misma.

En el **sexto capítulo** consta: Datos informativos, Antecedentes de la propuesta, Justificación, Objetivo General, Análisis de factibilidad de la propuesta: legal, política, organización, económica; Propuesta de un plan de reglamentos y normas y alternativas de solución, Metodología Modelo Operativo, presupuesto, organigrama estructural.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

La emisión de créditos y su relación con la cartera vencida de la “Cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.”

1.2 Planteamiento del Problema

Inadecuada recuperación de cartera de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.”

La cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda. no cuenta con un Modelo de Gestión Financiera el mismo que ayude a la reducción de la morosidad, y sirva como guía para la toma de decisiones, debido a esto la cooperativa no puede desarrollarse eficientemente en la prestación de sus servicios financieros.

1.2.1 Contextualización

Macro

En el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito son un factor importante para el desarrollo económico y social del país, debido a su garantía óptima que brindan a la ciudadanía con el fin de que se asocien a estas y utilicen los servicios cooperativos. No solo beneficiando a sus miembros sino a futuro de toda la comunidad local.

La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) determinó que 6 059 organizaciones de este tipo operan plenamente en el Ecuador. Aunque el sector de las cooperativas pueden aparentar tener un peso pequeño en la economía, maneja un total del activos cercano de los USD 5 000 millones, que equivale a cerca del 6% del PIB.

Pero de este número de organizaciones solo 40 tienen un alto estándar de control, lo cual se refleja en la calificación de riesgo otorgada por empresas especializadas y que sirve como guía a los clientes a la hora de depositar sus recursos. Estas 40 cooperativas de ahorro y crédito están vigiladas por la SEPS.

La ventaja de estas entidades es que los socios pueden acceder a créditos de forma rápida y directa, por lo que este es uno de los principales servicios que se ofrecen, ya que el trato es personalizado y los trámites son más ágiles que en otros sitios.

No obstante, todas estas instituciones se ven golpeadas duramente por un alto índice de morosidad, esto debido a que al momento de otorgar créditos y con el afán de ser cada vez más rápidas en esta tarea, no toman en cuenta las garantías que abalanzan el pago de la deuda.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y

Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo."

Meso

En la provincia de Tungurahua es de mucha importancia el sector cooperativista ya que son los principales motores de la economía provincial debido a que generan fuentes de empleo y a su vez impulsan el adelanto económico y social.

La provincia cuenta con un gran número de instituciones financieras que canalizan recursos y facilitan el desarrollo productivo, según la Agenda para la Transformación Productiva de Tungurahua.

En Ambato opera la mayoría, existen 370 cooperativas de ahorro y crédito que ofertan servicios, el consumo, la vivienda y la producción a los 504.583 habitantes de Tungurahua.

“Significa que por cada 1.300 personas hay una entidad crediticia”

En el ámbito del financiamiento las cooperativas de ahorro y crédito han jugado un papel importante desde la dolarización de la economía (Año 2000) estas entidades se han constituido en actores claves para inyectar recursos

Iniciativas de nuevos proyectos, negocios y empresas han permitido mostrar cómo han incursionado los emprendimientos en diferentes sectores económicos, y en muchos casos lo han hecho con el apoyo de cooperativas de ahorro y crédito a través de sus servicios rápidos y oportunos.

Micro

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.” nace en 1999 por iniciativa del Sr. Filiberto Paredes, quien siendo agricultor siente la necesidad de tener acceso a servicios financieros que sean dirigidos al sector agropecuario la principal actividad económica de la zona, de tal manera que para socializar la idea convoca a los moradores del caserío. Con la aceptación de 41 personas y bajo la dirección del Sr. Filiberto Paredes, quien asumió el cargo de presidente de la pre-cooperativa Surangay, se formó comisiones con el afán de tener una institución legalmente constituida; finalmente el 31 de Enero del 2000 se firmó el acuerdo ministerial 2000-01 a través del cual el Ministerio de Bienestar Social da personería jurídica a la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.”.

Esta es una institución financiera que busca apoyar en pequeños proyectos productivos otorgando microcréditos de 500 dólares y créditos de hasta 3000 dólares a todos sus socios; tales como: créditos emergentes ,créditos de consumo y créditos para la microempresa, pero al igual que la mayoría de estas instituciones no controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros manejan una inadecuada política de colocación y cobro de créditos lo que pone en riesgo al Activo-Liquidez con el que cuenta la cooperativa.

Como en gran parte del sector productivo también el sector financiero conlleva riesgos, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda., dicho riesgo tiene que ver principalmente con el hecho de entregar créditos para la producción agrícola y en casos fortuitos de pérdidas de producción, el deudor incumple con sus obligaciones y la cooperativa se ve afectada directamente en su recuperación de capital e interés.

TABLA DE LA CARTERA VENCIDA				
AÑO	TASA DE INTERES ANUAL	CREDITO DE CONSUMO	CREDITO PARA MICROEMPRESA	TOTAL DE CARTERA VENCIDA
2010	13.8%	3786.94	2067.61	5854.55
2011	16.08%	5483.23	343.89	5827.12
2012	16.08%	8526.64	141.32	8667.96
2013	18%	6302.60	0	6302.60

1.2.2 Análisis Crítico

ÁRBOL DE PROBLEMAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SURANGAY LTDA

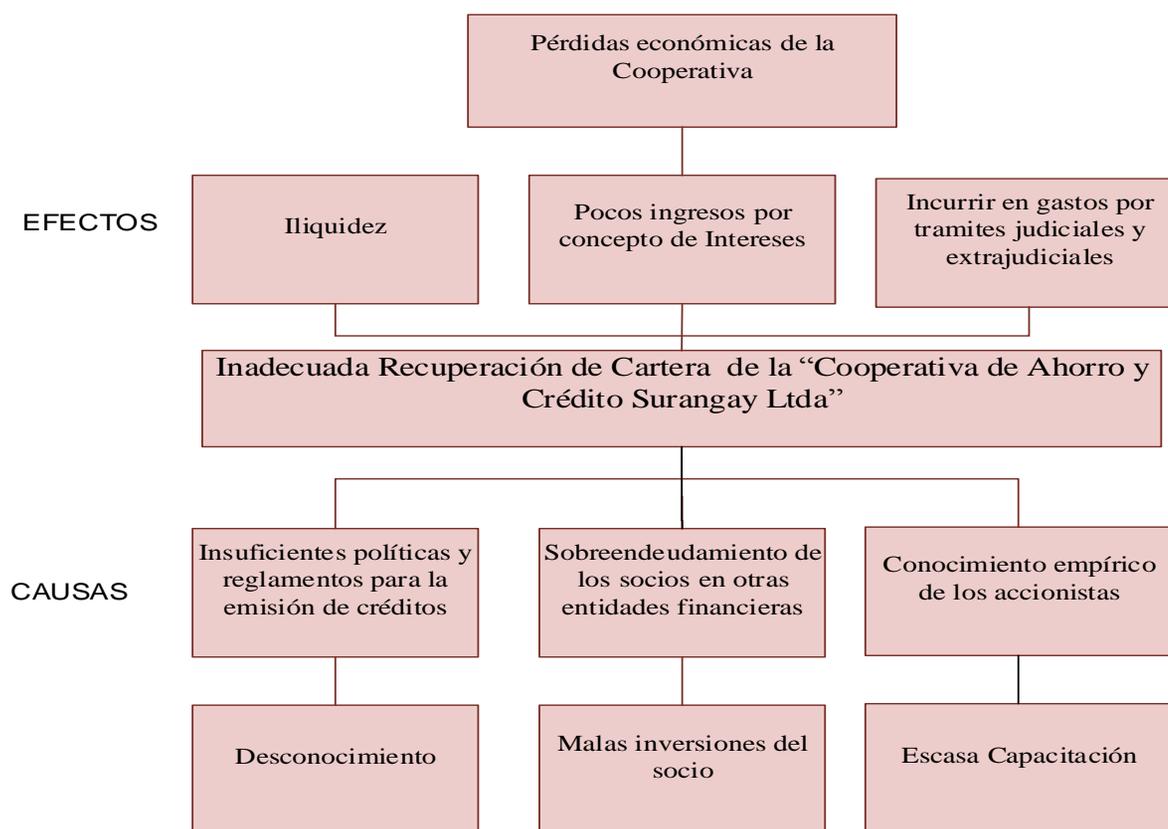


Gráfico N°: 01 Árbol de problemas

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.” del cantón Ambato se dedica a la intermediación financiera de recursos monetarios.

Tomando en consideración que existe cartera vencida por parte de los socios debido a las Ineficientes políticas y reglamentos para la emisión de créditos a causa del desconocimiento por parte de los socios de la cooperativa. Esto se da también por el sobreendeudamiento de los socios en otras entidades financieras, ya que el socio no ha podido realizar buenas inversiones con el dinero adquirido en dichas entidades financieras. El conocimiento empírico de los socios y la escasa capacitación en el campo financiero administrativo, han causado una pérdida de oportunidades en la entidad ya que no se aplica un buen plan de capacitación al personal, ocasionando desconocimiento en el trabajo que diariamente debe realizarse. Como efecto de todo esto la cooperativa tiene Iliquidez, recibe pocos ingresos por concepto de intereses e incurre en gastos por trámites judiciales y extrajudiciales dando como resultado pérdidas económicas, afectando de esta manera a la satisfacción de los clientes internos y externos, por: la inadecuada atención, falta de recursos, inadecuado uso del tiempo, ejecución de actividades de manera empírica, etc.

1.2.3 Prognosis

La inadecuada recuperación de cartera en La Cooperativa de Ahorro Crédito Surangay Ltda. producirá iliquidez, disminuyendo cada vez más sus fondos disponibles lo que ocasionará un déficit financiero, el mismo que afectará directamente al patrimonio de la Institución. Por otro lado los socios que están interesados a acceder a una línea de crédito para emprender sus proyectos de producción no tendrán la oportunidad de desarrollar el mismo y no se podría llegar al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Una tasa baja de retorno de capital impediría además cubrir con los gastos operacionales que se generan mes a mes, los empleados no podrán recibir a tiempo sus sueldos y no se podrá adquirir equipos y material de oficina, tampoco se podrá dar mantenimiento

adecuado a los equipos y comenzarán a fallar, debido a que no se dispondrá de los recursos necesarios.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide la elevada emisión de créditos en la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda. En el período 2013?

1.2.5 Interrogantes

- 1.- ¿Cuál es el proceso y los puntos de equilibrio para la emisión de créditos?
- 2.- ¿Qué porcentaje de cartera vencida tiene la cooperativa y cuáles son los procedimientos y políticas de recuperación de la misma?
- 3.- ¿Qué alternativa de solución se da a la problemática estudiada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Campo: Administración

Área: Gerencia

Aspecto: Emisión de créditos

Espacial: La investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro, Crédito Surangay Ltda. Parroquia Huambaló perteneciente al Cantón Pelileo.

Límite Temporal:

El tiempo del problema a investigar es el año 2013.

1.3 Justificación

Hoy en día, conociendo la situación económica del país bastante compleja, donde solo fomentando el ahorro y prestando créditos a los usuarios, personas responsables y productivas ayudarán a superar todos los contratiempos que se nos presentan en la actualidad.

El presente trabajo de investigación es de vital importante ya que se enmarca en la necesidad de la “Cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.” de contar con políticas y reglamentos para la emisión de créditos acertados con la finalidad de proteger los intereses cooperativista, evitando pérdidas innecesarias.

También permitirá tener una segura liquidez en la cooperativa, la misma que ayudará al funcionamiento adecuado, logrando día tras día tomar buenas y oportunas decisiones para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas en la institución.

De esta manera la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.”, podrá ser más competitiva, convirtiéndose en un modelo a seguir para las entidades de la provincia de Tungurahua y del país. Seguros de que los resultados de la investigación serán de mucho beneficio en la Institución, al igual que investigaciones realizadas anteriormente, debido a que “Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.” acoge toda la información que permite tomar las debidas precauciones, para que directivos puedan mejorar el rendimiento de la misma. Por otra parte el presente trabajo de investigación servirá de apoyo para aclarar las dudas académicas de las futuras generaciones.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar cómo incide la elevada emisión de créditos en la cartera vencida de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.”. En el período 2013

1.4.2 Específicos

- Identificar cual es el proceso y los puntos de equilibrio para la emisión de créditos.
- Analizar qué porcentaje de cartera vencida tiene la Cooperativa y cuáles son los procedimientos y políticas de recuperación de la misma.
- Proponer que alternativa de solución se da a la problemática estudiada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Previa una indagación detallada y con el fin de desarrollar el tema de investigación se ha considerado importante tomar como referencia trabajos de investigación similares desarrollados anteriormente, los mismos que se describen a continuación:

MORETA, Víctor. 2014. “La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato”. Tesis Ing. Ambato-Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Diagnosticar la Cartera Vencida (actual) con la que cuenta la empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato.
2. Analizar los procedimientos que permitan mejorar la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato.

3. Implementar una estrategia de Recuperación de Cartera Vencida eficiente para mejorar la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato.

Conclusiones:

1. El proceso de recuperación de cartera en Marcimex, es netamente básico, lo que significa que no se cuenta con una estrategia que permita obtener la mayor rentabilidad posible de este tipo de cuenta.
2. La forma utilizada, en Marcimex, para cobrar las cuentas es la entrega de información directa a los clientes, donde son informados sobre los valores adeudados y la fecha de pago de los mismos. Así mismo se conoce que Marcimex ofrece venta de productos al contado y a crédito.
3. Marcimex es una empresa que se encuentra muy bien posicionada en el mercado, contando con una gran aceptación dentro de los habitantes de la ciudad de Ambato.

Recomendaciones:

1. Marcimex debería implementar una estrategia de cobranza para recuperar la cartera vencida, como estrategia que permita alcanzar los objetivos empresariales de la organización.
2. Como consecuencia de la aplicación de la nueva estrategia de cobranza que implemente Marcimex necesariamente la empresa debe emprender una campaña de publicidad mejorada e innovada, en la cual se dé a conocer a los clientes y mercado involucrado los productos y servicios que ofrece Marcimex.
3. Evaluar sí la implementación de la estrategia ha dado los resultados esperados sobre la rentabilidad de la organización, este proceso se realizará analizando los estados financieros donde se reporten los valores por cartera vencida y determinando si desde la aplicación de la empresa ha habido una tendencia a la baja de dichos valores.

SALAZAR, Andrea. 2013. “Las políticas de ventas y su incidencia en la recuperación de cartera vencida de la empresa GAMOS”, en la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua. Tesis Ing. Ambato- Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Diagnosticar las políticas de venta, aplicando una investigación de campo, con la finalidad de reestructurar el proceso de cobranza.
2. Analizar la recuperación de cartera vencida a través de un análisis financiero con el propósito de establecer debilidades y amenazas de las ventas a crédito.
3. Proponer la implementación de un manual de políticas y procedimientos de ventas en base a estrategias, para lograr la eficiencia del proceso de ventas en la empresa gamos.

Conclusiones:

1. Existe una inaplicación de políticas de venta y cobranza en la empresa gamos, este factor es muy importante al momento de realizar la venta puesto que las políticas permiten que el asesor fortalezca y crea en sus estrategias de venta los resultados positivos se verán reflejados en sus clientes impactados y la fidelidad de ellos; de igual manera permiten cartera y eliminar la vencida.
2. Por último se puede determinar la carencia de un manual de políticas y procedimientos en el área de ventas que garantice la absoluta integración del equipo de venta y el cumplimiento de las metas y objetivos; afectando directamente a la recuperación de cartera.

Recomendaciones:

1. Diagnosticar políticas de venta y analizar la recuperación de cartera vencida a través de un análisis financiero con el propósito de establecer debilidades y amenazas de las ventas a crédito.

2. Realizar un manual de políticas y procedimientos de ventas en base a estrategias, para lograr la eficiencia del proceso de ventas en la empresa gamos.

TUBÓN, Elva. 2012. “El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de Noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato” Tesis Ing. Ambato- Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Diagnosticar los procesos crediticios empleados por la Cooperativas de Ahorro y crédito del Cantón Ambato.
2. Analizar el grado de satisfacción de los clientes de la CAC 21 de Noviembre Ltda.
3. Proponer una herramienta de gestión crediticia para lograr incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de la CAC 21 de Noviembre Ltda.

Conclusiones:

1. Se concluye que el plazo promedio para cancelar sus obligaciones de crédito son mensuales puesto que está acorde a sus ingresos.
2. Las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y los clientes y la empresa lo son también, en base a los cambios que se dan en el entorno, se han podido determinar que en la cooperativa se están presentando que atención por parte del personal a las nuevas expectativas que tienen los clientes no son tomadas como algo importante.
3. Debido a que en la cooperativa existe personal que no está debidamente capacitado, este no utiliza completamente sus habilidades, por lo que el supervisor debe indicar al mismo que hacer durante cada etapa del proceso, puesto que la explicación de los asesores no son claras razón por la cual no pueden atender completamente las inquietudes del cliente.

Recomendaciones:

1. Entrenar adecuadamente al trabajador para que lleve a cabo sus funciones de acuerdo a los lineamientos estipulados para el cargo sin tener que recurrir a ser supervisado en detalle.
2. Formular funciones asignadas a cada uno de los involucrados en el proceso para reconocer en que invierten el tiempo y el porqué de la demora en alguna etapa específica del proceso.
3. Mejorar los tiempos promedio de atención al cliente con el personal ya capacitado, ya que esto permitirá contar con nuevos clientes y la cooperativa podrá crecer.

LÓPEZ, Sandra 2011. “El sistema crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa Santa Lucia Ltda. De la parroquia Ambatillo en el año 2010”. Tesis Ing. Ambato-Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Estudiar el sistema crediticio de la Cooperativa Santa Lucia Ltda.
2. Identificar los niveles de rentabilidad de la Cooperativa para determinar su situación actual.
3. Realizar una Auditoria de Gestión al proceso de concesión de créditos.

Conclusiones:

1. No existe un control adecuado sobre la gestión que se realiza en el departamento de créditos por cuanto los resultados señalan que los socios no están satisfechos con el servicio.

2. El sistema crediticio para acceder a un crédito no se encuentra definido correctamente, esto conlleva a la inconformidad de los socios, ya que no se cumplen con todos los servicios establecidos en cuanto a las políticas de crédito.
3. El sistema crediticio no definido incide en la disminución de la rentabilidad, ya que no se cumple con todos los tipos de créditos establecidos en el reglamento.

Recomendaciones:

1. Definir y aplicar correctamente los procesos para la concesión de créditos, para que la cooperativa funcione correctamente y cumpla con todos los requerimientos solicitados por los socios.
2. Realizar una auditoría de gestión al proceso de concesión de créditos de la cooperativa a fin de brindar un mejor servicio a los socios propender al desarrollo económico de la cooperativa.
3. Efectuar capacitaciones de manera constante con respecto al personal de la institución para que cumplan a cabalidad con sus funciones, y los socios se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.

CEPEDA, Sadrac, 2011. “Estrategias Competitivas y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del cantón Pelileo” Tesis Ing. Ambato – Ecuador . Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Diagnosticar que estrategias competitivas empleó la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. para el proceso de cobranzas
2. Analizar que estrategias competitivas se utilizan en el entorno financiero dentro del proceso de cobranza.
3. Diseñar un plan estratégico que permita elaborar estrategias competitivas para reducir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del cantón Pelileo

Conclusiones:

1. De los socios encuestados consideran que la atención al cliente en la Cooperativa Oscus del cantón Pelileo es buena, es importante tomar en cuenta que la atención al cliente ya que es un factor importante y primordial para la Cooperativa ya que esto traerá a más clientes es decir referidos.
2. Según la población encuestada la mayoría de los socios tienen microcrédito, este es un préstamo estrella para la Cooperativa porque es un crédito sin relación de base, el interés de este crédito es más alto porque no tiene encaje y está dirigido al sector micro empresarial.
3. La eficiencia en la entrega de los créditos es buena es decir se entregan los créditos sobre firmas en el lapso de 3 días, esto es favorable para la Cooperativa porque está cumpliendo con los objetivos propuestos, pero el microcrédito demanda de más tiempo en el análisis, inspección, verificación, el cual incrementa el riesgo en la recuperación de la cartera.

Recomendaciones:

1. Mantener el crédito sin encaje es una herramienta básica para el incremento de socios en la Cooperativa de Ahorro y crédito Oscus del cantón Pelileo, esto llevaría al cumplimiento de los objetivos propuestos y a posicionarse en lugares estelares a nivel de instituciones financieras controladas.
2. Los asesores de negocios de la Cooperativa Oscus Ltda. Deben ser eficientes y eficaces en la entrega de los créditos solicitados ya que esto les ayudara en sus metas propuestas, además generara un crecimiento consolidado para la institución, esto ayudara a la cooperativa a ser una institución financiera competitiva.
3. La recomendación es que se tenga una tasa de interés competitiva de acuerdo al mercado, la misma que es inferior a la de los bancos, por lo cual los socios se ven atraídos por el crédito sin encaje.

SÁNCHEZ, Marco. 2011. “Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa “Producurtimarc” de la ciudad de Ambato”, Tesis Ing. Ambato – Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Diagnosticar métodos de créditos y cobranzas aplicando una investigación de campo para conocer el estado de la cartera vencida de clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato.
2. Analizar un plan estratégico identificando el riesgo que implican las políticas crediticias para clasificar la cartera vencida de clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato.
3. Proponer métodos de créditos y cobranzas al cliente que permiten la comprobación crediticia para la clasificación de cartera vencida.

Conclusiones:

1. La formulación de estrategias compromete a una empresa con productos, mercados, recursos, y tecnologías específicas durante un periodo prolongado, determinando además las ventajas competitivas a largo plazo para bien o para mal, las decisiones estratégicas producen consecuencias importantes en diversas funciones de la empresa.
2. La implementación de un Plan Estratégico requiere que una empresa establezca objetivos anuales, diseñe políticas, motive a los empleados y distribuya los recursos de tal manera que se ejecuten las estrategias formuladas, siendo las habilidades interpersonales muy importantes para lograr el éxito en la implementación de estrategias.
3. Se concluye que un proceso de dirección estratégica describe pasos lógicos y objetivos que tratan de organizar la información cualitativa y cuantitativa de tal manera que se tomen decisiones eficaces en condiciones de incertidumbre, destacando además que la planeación estratégica no es una ciencia exacta que permite un enfoque preciso.

Recomendaciones:

1. Sugerir a Producurtimarc a través de las áreas de conducción encargadas del departamento de créditos y cobranzas la implementación de planes, políticas, sistemas y programas de gestión enfatizando, especialmente la importancia a la recuperación de cartera vencida de clientes.
2. Encargar a Producurtimarc a coger un plan estratégico capaz de anticipar y responder oportunamente a las incertidumbres de los mercados de hoy, con el propósito de crecer, generar utilidades y tener muy claro hacia dónde ir buscando la manera de optimizar la cartera vencida de clientes que la empresa posee.
3. Formular la creación de un plan estratégico con una estructura organizacional eficaz que oriente las actividades de recuperación de cartera vencida de clientes en vista de que la empresa Producurtimarc afronta dificultades con su cartera vencida.

2.2 Fundamentación Filosófica

Este trabajo está apoyado en el paradigma crítico - propositivo para la administración, debido a que ayuda a determinar el problema que existe entre dos variables; Según científicos “El paradigma crítico es la alternativa más adecuada para el maestro investigador ya que nos brinda un pensamiento realista y un punto de vista subjetivo en cualquier tema que nosotros queramos abordar; en cuanto a propositivo es por lo que plantea alternativas de solución construidos en un clima de pro actividad ”.

De esta manera se busca realizar un estudio eficiente buscando a la vez un cambio social en la vida actual, contando con la participación activa de todos los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.; en el proceso de la investigación, para poder comprender cuales son las causas que generan cartera vencida en la cooperativa,

con el objetivo de encontrar alternativas que permitan establecer normas, reglamentos y lineamientos que ayuden a corregir dicho problema.

Fundamentación Epistemológica

Actualmente existe una gran cantidad de cooperativas, las mismas que dan lugar a que mucha gente se sobre endeudé, debido a esto varias familias se han quedado sin nada, ya que sus ingresos son superados por los egresos; investigaciones anteriores dan como resultado que la alta tasa de morosidad es consecuencia también de la cooperativa por los gastos que generar al realizar trámites judiciales y extrajudiciales.

Fundamentación Axiológica

El pilar fundamental de esta investigación son los valores éticos, responsabilidad, puntualidad, compromiso, respeto entre otros para que de esta manera se pueda desarrollar la misma de manera eficiente y se logre alcanzar los resultados esperados.

2.3 Fundamentación Legal

Para poder realizar esta Investigación, el problema está fundamentado en:

En la Ley de la economía popular y Solidaria Ecuador:

Art.- 34.- Definición de Cooperativas. Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

Art.-37.- De los Socios.-Las cooperativas serán de número variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.

En la Ley de cooperativas, reglamento, legislación conexas, concordancia actualizada a febrero del 2009:

Art. 5.- Número de Socios.- Para constituir una cooperativa se requiere de once personas, por lo menos, salvo el caso de las cooperativas de consumo y las formadas sólo con personas jurídicas, que requerirán del número señalado en el Reglamento General.

Art. 11.- Socios.- Siempre que llenen los requisitos establecidos en el Reglamento General y en el Estatuto, pueden ser socios en una cooperativa:

- a) Quienes tengan capacidad civil para contratar y obligarse;
- b) Los menores de 18 años y cuantos se hallen bajo tutela o curaduría, que lo hagan por medio de su representante legal;
- c) Los menores comprendidos entre los 14 y los 18 años de edad, por sí solos, en las cooperativas estudiantiles y juveniles; y,
- d) Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro.

Art. 12.- No pueden ser socios.- Ninguna persona podrá ser miembro de una cooperativa de la misma clase o línea de aquella a la que esa persona o su cónyuge ya pertenecen; salvo las excepciones contempladas en el Reglamento General.

Art. 30.- Órganos de gobierno, administración, control y fiscalización.- El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de conformidad con las

atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y en el estatuto para cada uno de dichos organismos.

Art. 49.-Capital Social.- El capital social de las cooperativas será variable, ilimitado e indivisible.

Art. 50.-Conformación.- El capital social de una cooperativa se compondrá:

- a) De las aportaciones de los socios;
- b) De las cuotas de ingreso y multas que se impusiere;
- c) Del fondo irrepartible de reserva y de los destinados a educación, previsión y asistencia social;
- d) De las subvenciones, donaciones, legados y herencias que reciba, debiendo estas últimas aceptarse con beneficio de inventario; y,
- e) En general, de todos los bienes muebles o inmuebles que, por cualquier otro concepto, adquiera la cooperativa.

Art. 51.- Aportaciones.- Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados nominativos, indivisibles y de igual valor, que serán transferibles sólo entre socios o a favor de la cooperativa, previa autorización del Consejo de Administración.

Art. 66.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Cooperativas de ahorro y crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

Según la Ley de la economía popular y Solidaria Ecuador:

Art.- 34.- Definición de Cooperativas. Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales,

a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

Art.-37.- De los Socios.-Las cooperativas serán de número variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.

2.4 Categorías Fundamentales

X= Emisión de Créditos

Y= Cartera Vencida

Variable independiente: Emisión de Créditos

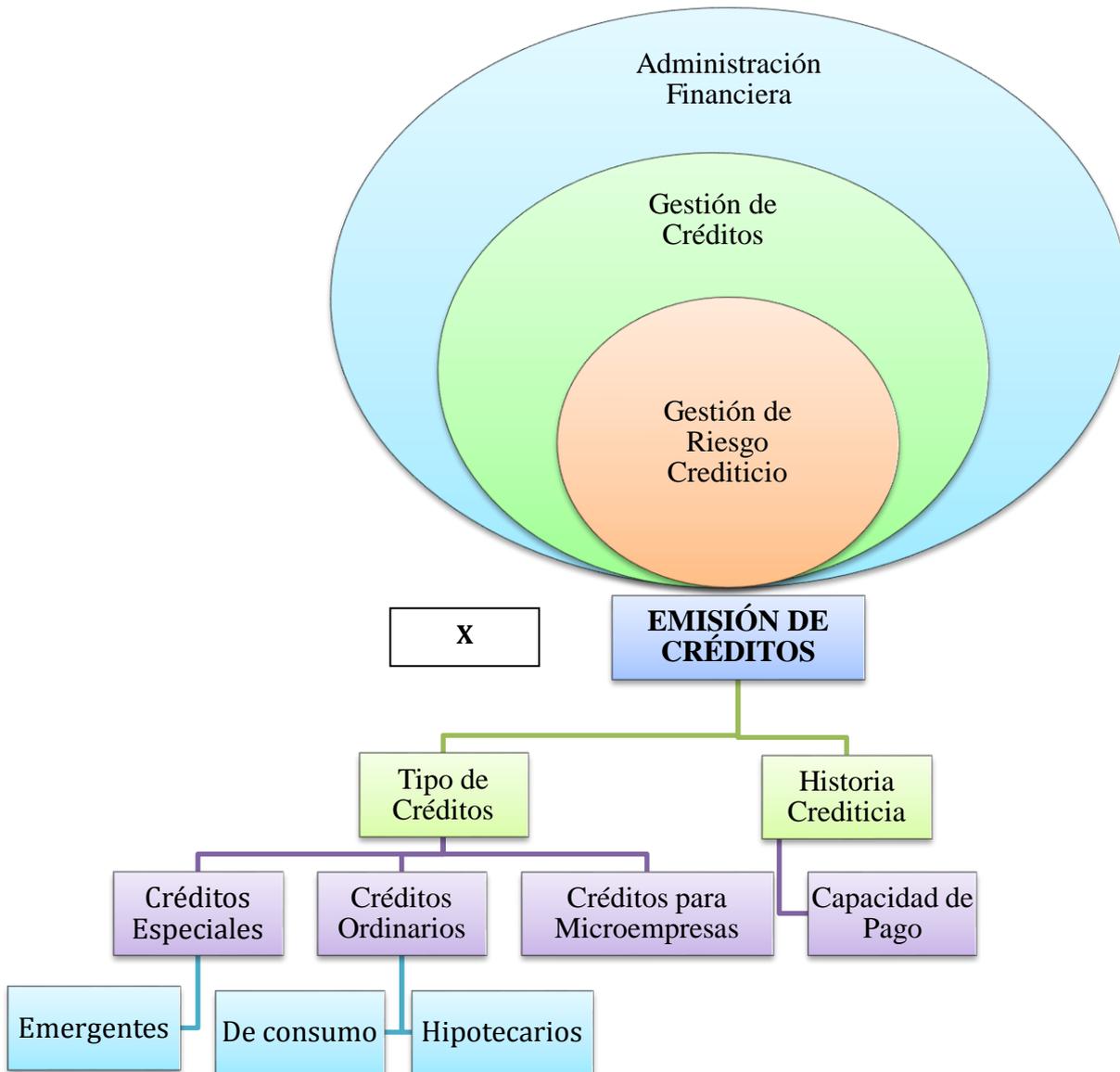


Gráfico N°: 02 Variable Independiente Emisión de créditos

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

Variable dependiente: Cartera Vencida

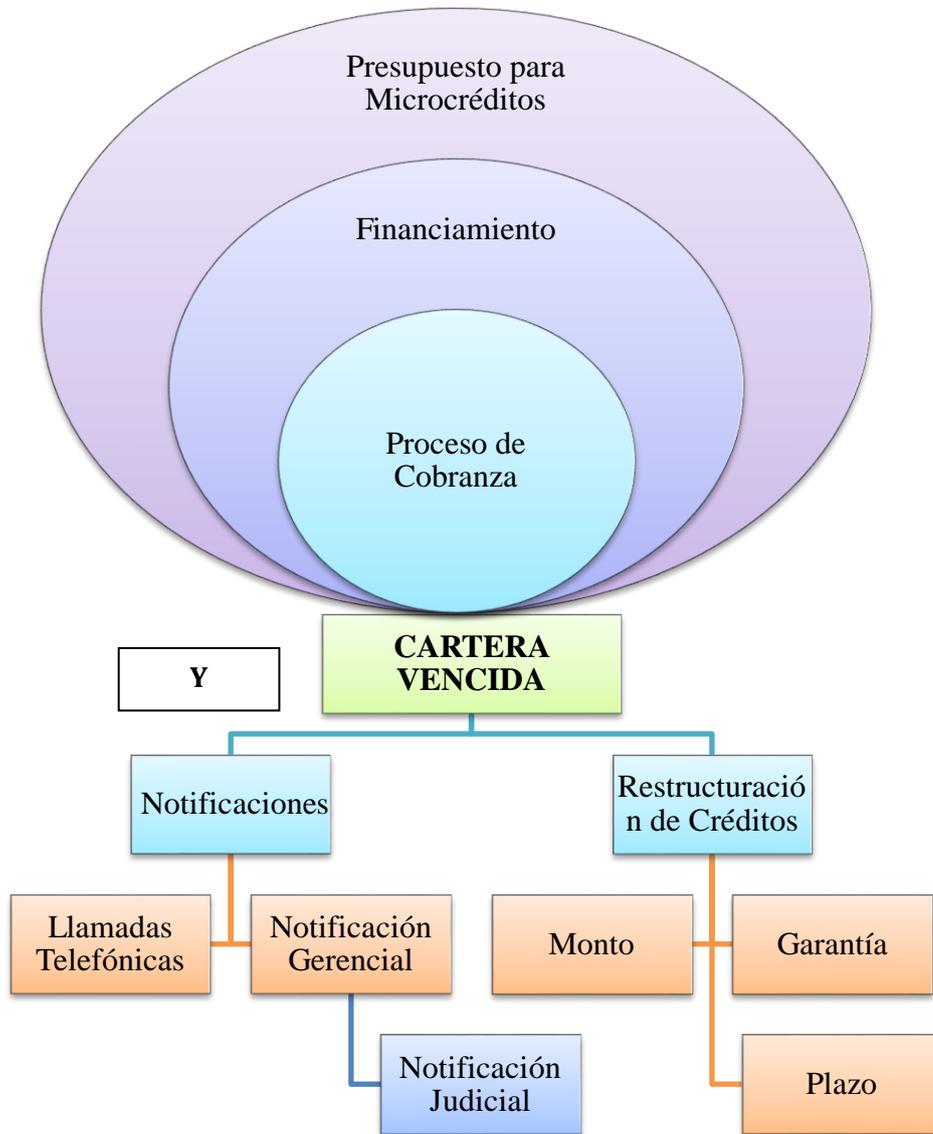


Gráfico N°:03 Variable dependiente. Cartera Vencida
Elaborado por: Natalia Cisneros
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

La Administración Financiera

BRIGHAM, Eugene y HOUSTON, Joel (2011: 5) indican que la administración financiera es importante en cualquier tipo de empresas inclusive en bancos y en otras instituciones financieras, así como en compañías industriales y en las de ventas al detalle. También es importante en las operaciones del gobierno, desde escuelas y hospitales hasta los departamentos de construcción y administración de carreteras y autopistas. Las oportunidades laborales en la administración financiera abarca desde la toma de decisiones concernientes a expansiones de plantas hasta decidir los tipos de valores que deben emitirse cuando se trata de financiar la expansión.

Se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces la función de los administradores financieros en lo tocante a la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales; las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos.

- **Decisiones de Inversión**

La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones principales de las firmas cuando se trata de crear valor.

- **Decisiones de Financiamiento**

Aquí los administradores financieros se centran en la integración de la parte derecha del balance general.

- **Decisiones de Administración de Activos Fijos**

Cuando se adquiere activos y se obtiene el financiamiento adecuado, también es necesario administrarlos con eficiencia. (JAMES C, y JOHN M 2002:2, 3)

La Gestión de créditos

MARCILLO, Isidra (2009:28) en su tesis “Auditoría de gestión al departamento de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito “esperanza y progreso del valle” para optimizar y garantizar la recuperación de cartera” manifiesta que.

La gestión de Crédito analiza y aprueba las solicitudes de préstamos, de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración. Rinde informes periódicos a éste. Orienta a los cooperativistas en los planes de inversión y pago de préstamos. La función de la gestión de Crédito, además de ser una de las más importantes, es muy delicada por su gran responsabilidad. Como norma, sólo a los cooperativistas les está permitido el acceso a todos los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello.

Una de las razones para que esa gestión pueda ser cumplida con éxito es que la misma tiene que contar con principios:

a) Rentabilidad

El acertado manejo de los Recursos Materiales y Humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la Rentabilidad.

b) Objetividad

El análisis de las solicitudes de crédito deben ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la Raza, Credo, Pensamiento, etc.

c) Garantía

Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

d) Función

Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.

e) Innovación

Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

f) Competitividad

La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado

g) Control

El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de sus beneficios, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditorías periódicas de la gestión de créditos.

Principios de la gestión de CRÉDITOS (2010) recuperado el 16 de mayo de 2014 de http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/03/todocreditoscobranza_24.html

PALACIOS, Alex (2012:54) Considera que la gestión de crédito es un arte ya que no hay sistemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista del crédito.

Gestión de Riesgo Crediticio

El riesgo que comportan las ventas a crédito debe ser medido así como el riesgo que supone cada cliente al que se le concede una línea de crédito. En ocasiones el riesgo es difícil de medir, porque es un concepto que muchas veces tiene una fuerte carga de subjetividad. Se emplean métodos para evaluar y reducir el riesgo de crédito pero es imposible garantizar que todas las operaciones se cobraran puntualmente. (PERE, Brachfield 2009:30).

El riesgo crediticio puede definirse como la posibilidad de incurrir en pérdidas por incumplimiento de la contrapartidas de una o varias operaciones de una o varias operaciones (dentro y fuera del balance). Los determinantes de riesgo de crédito son:

- Incumplimiento
Se interpreta como una variable aleatoria con dos estados posibles cuya probabilidad asociada se conoce como probabilidad de incumplimiento.
- Exposición
Representa el valor económico, en el momento de los derechos de la contrapartida.
- Severidad
Representa la proporción final de la exposición que se pierde durante el proceso recuperatorio.

Para el cálculo de las pérdidas por riesgo de crédito es necesario definir y calcular dos conceptos básicos:

- Pérdida Esperada
Equivale a la pérdida media anual esperada que la entidad espera sufrir en una cartera sujeta a riesgo crediticio durante un determinado horizonte temporal.
- Pérdida no Esperada

Es una medida de la volatilidad de las pérdidas por riesgo de crédito. (DÍAZ, Fernando 2004:173).

CHIRIBOGA, Luis (2005:133) El riesgo de crédito se debe al incumplimiento de contratos por quiebras o insolvencias de algunos sujetos de crédito)

Emisión de Créditos

GONZALES, José (2014:89) indica que la emisión de créditos “es la cantidad de que dispone la empresa para financiar, a través de bonificaciones de cuotas la seguridad social, las acciones de formación continua a desarrollar para sus trabajadores”.

Tipos de Créditos

Créditos especiales

Centro de conocimiento (2004). Definición. Recuperado 18 de Mayo, 2014 de <http://www.centrodeconocimiento.com/Mecapago/cartacre1.htm>

Son aquellos Créditos en los que existe la posibilidad de recibir pagos anticipados, esto se nota claramente en los créditos de cláusula roja y verde.

- **Créditos emergentes**

Azuyo Jardín (2013). Definición. Recuperado 18 de Mayo, 2014 de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/coacja/index.php/panel-credito/credito-emergente>.

Son aquellos que se otorgan a los socios personas naturales en condiciones especiales y se concederán en situaciones emergentes como enfermedad, calamidad doméstica, siniestro debidamente comprobado o para gastos de educación.

Créditos Ordinarios

- **Créditos de Consumo**

SANTANDREU, Eliseu (2002:67) indica respecto al crédito de consumo que “se concede con la condición o finalidad de que su beneficiario lo destine a la adquisición de bienes consuntivos”

GRECO, O (2010:162) manifiesta que el crédito de consumo es un “crédito cuyo objetivo es facilitar la compra de bienes de consumo, duraderos no; generalmente apunta a los primeros”.

- **Créditos Hipotecarios**

SANTANDREU, Eliseu (2002:66) manifiesta que los créditos hipotecarios es “modalidad de créditos cuya garantía de recuperación, por parte de la entidad financiera, se documenta a través de la constitución de la hipoteca que afecta a un bien”

GRECO, O (2010:162) manifiestan que aquel constituido con una garantía sobre un bien inmueble, el cual continúa en poder de su propietario. En caso de que el deudor no pague el préstamo a su vencimiento, el acreedor podrá ejecutar judicialmente la hipoteca con el fin de cobrar el importe del crédito a su favor.

Créditos para Microempresas

CISNEROS, Sandra (2009:14) manifiesta que el crédito para microempresas “durante las dos últimas décadas, se han escrito una infinidad de documentos que tratan sobre pequeños préstamos o micro-créditos. Sin embargo, aún no se ha determinado una definición precisa de lo que involucra el término. Al parecer se trata de un concepto que evoluciona con el tiempo, y que con el desarrollo de los sectores micro-financieros en los diferentes países que luchan intensivamente contra la pobreza”.

Historia Crediticia

GUTIÉRREZ, Nora y CHARLES, Olmos (2010) indican que una innovación reciente, el historial crediticio se aplica como método para evaluar el riesgo de crédito. El sistema crediticio se aplica a una lista de factores subjetivos que son considerados relevantes para evaluar riesgo de crédito. La historia crediticia frecuentemente se muestra en el informe crediticio como información adicional. Se debe enfatizar que, sin embargo, no existen estándares para un historial crediticio. La mayoría de los productos de historia crediticia son empresas privadas y mantienen confidencialidad relacionada a cómo la historia crediticia se calcula, declarando que “los arreglos contractuales entre el

productor y la agencia de información crediticia prohíbe la revelación de los factores que generan el historial”.

Capacidad de pago

Principio de tributación según el cual los gravámenes o impuestos deben ser aplicados en relación con la renta o el patrimonio de los contribuyentes. A mayor ganancia o fortuna mayores impuestos. Esta relación puede ser de carácter progresivo, regresivo o proporcional. En el primer caso, la tasa impositiva aumenta a medida que aumentan los importes gravados. En el segundo, la tasa impositiva disminuye con el aumento de los montos sujetos a impuesto. Y finalmente en la tercera opciones aplica siempre una misma tasa porcentual sobre los montos imponibles. Posibilidad teórica de que una persona o empresa pueda afrontar un compromiso determinado frente a lo que parece sus medios más probables. (GRECO, O 2010:96)

Presupuesto para Microcréditos

El microcrédito surge como un medio de combatir la pobreza en países en vías de desarrollo constituyendo un nuevo concepto de ayuda; en vez de ofrecer fondos de carácter gratuito, se concede un crédito con condiciones favorables. En el ámbito de acciones de apoyo al empleo de los países occidentales, el microcrédito se ofrece a empresarios noveles o pequeñas empresas.

En el ámbito social de estos países, el microcrédito se configura como un elemento para luchar contra la exclusión económica. (CHIRIBOGA, Alberto 2012:178)

Financiamiento

GRECO, O (2010:231) manifiesta que el financiamiento es “obtención de capitales con el fin de aplicarlos a la actividad de la empresa, sea para adquirir nuevos bienes de producción o para compensar un saldo negativo de fondos. En general, comprender todas aquellas actividades que permiten a la empresa acceder al capital necesario para el cumplimiento de sus funciones o para generar o estimular la actividad económica de la misma”.

Proceso de Cobranza

MOLINA, Víctor (2005:47) indica que “el proceso de cobranza está constituido por una serie de pasos, los que por ser habituales, muchas veces se realizan de manera rutinaria en los Departamentos de Crédito y Cobranza. Tales son: Preparación de la cobranza, entrega de la cobranza, el trabajo del cobrador, Recepción de la cobranza en el departamento de crédito y cobranza”

MOLINA, Víctor (2002:47) indica que “el proceso de cobranza abarca varios pasos

- Entrega y recepción de la cobranza
- La agenda de compromisos
- La elaboración de la ruta a seguir
- La planeación del trabajo
- La confirmación de citas
- La cortesía con él o la recepcionista
- El cuidado de los documentos
- Las medidas de seguridad”.

Cartera Vencida

Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido. Valores que no se han recuperado oportunamente. (Bancario). Cuenta del grupo: cartera de créditos del activo, que registra el valor de créditos, cuotas, dividendos o cánones de arrendamiento mercantil, en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelado dentro de los 30 o 60 días posteriores a la fecha de su vencimiento. Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de los clientes que no hayan recaudado dentro de los 30 o 60 días posteriores a dicho pago. (CHIRIBOGA, Luis 2005,35).

“La Recuperación de Cartera Vencida, es uno de los rubros en donde se ha centrado la preocupación de las Empresas y ésta es una de las actividades en la que es preciso buscar alternativas y amplia experiencia, para la viabilidad en la recuperación”

Son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos cuando al haber llegado la fecha de pago el mismo no se ha realizado.

Otra conceptualización de cartera vencida, es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos en el plazo pactado.

Está compuesta por aquellos créditos cuyas mensualidades no han sido pagadas en los plazos pactados.

Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha establecida.

En las empresas normalmente el traspaso de créditos desde la cartera normal a la vencida es automático. (ORTIZ, Maritza 2008:37,38)

Notificaciones

GRECO, O (2010:351) indica que las notificaciones es un “acto o documento en el que consta o se pone en conocimiento de alguien una resolución emanada de autoridad competente o a requerimiento particular”.

Notificación Gerencial

- **Notificación Judicial**

GARCÍA, Ester (2013: 2) indica que “las notificaciones judiciales son los actos mediante los cuales se pone en conocimiento de las partes o de terceros el contenido de una resolución judicial, en sentido amplio comprensivo de sentencias interlocutorias o definitivas, y providencias”

Reestructuración de Créditos

Reestructuración, castigo, refinanciación y reliquidación de créditos (2013).Definiciones. Recuperado el 18 de mayo de 2014 de <http://www.fonfedepalma.com/documentos/reg05.pdf>

Se entiende por reestructuración de un crédito el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga como objeto o efecto, modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor en mora la atención adecuada de la obligación. Antes de reestructurar un crédito, deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones. En todos los casos deberá firmarse un nuevo pagaré por novación en el contrato o condiciones inicialmente pactadas del crédito.

En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de los créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada, por tal motivo, para la aprobación de las reestructuraciones se tendrá en cuenta el nivel de atribuciones asignadas para la aprobación de créditos. (Gerencia, Comité de Crédito y Junta Directiva).

Monto

GRECO, O (2010:341) manifiesta que “Suma de varias partidas. Suma de los intereses al capital que lo ha producido para el cómputo de nuevos intereses. Suma de dinero que percibe el acreedor cuando finaliza la operación realizada: También valor futuro, porque es una suma de dinero que estará disponible sólo dentro de n períodos, los que indican la duración de la inversión”.

Garantía

GRECO, O (2010:43) manifiesta que “Compromiso de pago de pago de una deuda por falta de cumplimiento por parte del deudor o por la ejecución de una obligación. Toda seguridad adicional que el propicio deudor o un tercero otorga al acreedor en el supuesto de que la obligación no sea total y debidamente cumplida a su vencimiento”.

Plazo

GRECO, O (2010:377) indica que “Término convenido para una cosa. Vencimiento del término. Cada parte de una cantidad pagadera en dos o más veces. Período. Es un lapso establecido por norma legal, judicial o convenio entre partes, en relación al cumplimiento de ciertos actos o hechos jurídicos. Ejemplo: plazo de prescripción de una acción. Tiempo señalado para una cosa. Época en que vence una obligación según las estipulaciones pactadas entre las partes”.

GONZÁLEZ, Arturo y MEDINA, José (2008) indican que plazo es el “periodo durante el cual es factible ejercer el derecho que otorga el warrant, mismo que se determina por el lapso comprendido entre las fechas de inicio y de vencimiento”.

Características del Manual

MORETA, Víctor (2014) manifiesta en su tesis que los manuales de procesos deben reunir algunas características, que se pueden resumir así:

- Satisfacer las necesidades reales de la institución
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos
- Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación
- Redacción breve, simplificada y comprensible
- Facilitar su uso al cliente interno y externo
- Ser lo suficiente flexible para cubrir diversas situaciones
- Tener una revisión y actualización continuas

Estructura del Manual de Procedimientos

Manuales deben incluir en primer término, los siguientes datos:

1. **Logotipo de la Organización.** Expresión gráfica de la entidad corporativa de una organización compuesta por un símbolo, un emblema y una tipografía específicos.
2. **Denominación.** Nombre de la Institución y documento.

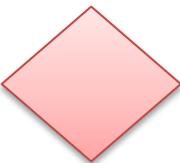
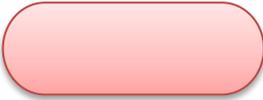
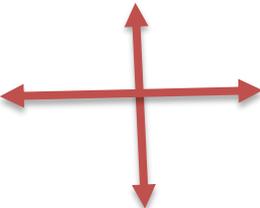
3. **Procedimiento.** Nombre del procedimiento que, además describe la materia a que se refiere.
 4. **Fecha.** Día, mes y año en que se terminó de elaborar el procedimiento.
 5. **Página de.** En el primer espacio debe anotarse el número progresivo de las hojas del manual y, en el segundo, el número total de hojas de que consta el documento.
 6. **Número de Operación.** Se enumera progresivamente cada una de las operaciones que forma parte del procedimiento.
 7. **Responsables.** Nombre del área, unidad administrativa o puesto responsable de realizar cada operación.
 8. **Descripción.** Expresión del contenido de cada operación del procedimiento. Debe incluir el nombre y clave de las formas utilizadas.
 9. **Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.** Nombre y firma del responsable de elaborar, revisar y aprobar el procedimiento.
- FRANKLIN, Benjamín (2009;259)

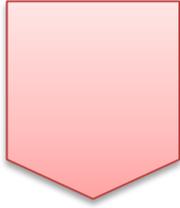
Diagrama de Flujo

Estos Diagramas que también se conoce como flujogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo a los recursos que se deben utilizar en cada caso.

Para facilitar su comprensión, los diagramas deben presentar, en forma sencilla y accesible, una descripción clara de operaciones. Para este efecto, es aconsejable el empleo preciso de símbolos gráficos simplificados o ambos. Asimismo, conviene que las operaciones que se numeraron o codificaron en la descripción escrita del procedimiento se anoten en el mismo orden en el diagrama. FRANKLIN, Benjamín (2009; 259).

Símbolos para elaborar un Diagrama de Flujo

SÍMBOLO	DEFINICIÓN
	<p>Actividad. Describen las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
	<p>Decisión o Alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.</p>
	<p>Inicio o Término. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.</p>
	<p>Líneas de Flujo. Conecta los símbolos señalando el orden en que se debe realizar las distintas operaciones.</p>
	<p>Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.</p>
	<p>Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.</p>

	<p>Conector de Página.</p> <p>Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: Natalia Cisneros

FRANKLIN, Benjamín (2009) Simbología ANSI (American National Standard Institute)

Las características principales de las políticas de crédito y cobranza.

- Las políticas de crédito de una empresa ha de ser totalmente coherente con la política comercial y compatible con los recursos financieros que dispone la compañía.
- Una política de créditos restrictiva no es compatible con una política comercial que quiere aumentar las ventas a corto plazo, y una política de créditos liberal es incompatible cuando la empresa carece de recursos financieros y su crédito bancario es limitado.
- Ha de ser fácilmente comprensible por todo el mundo y explicar claramente los términos técnicos para que sea inteligibles para todo el personal.
- Ha de haber sido fruto de un consenso entre los departamentos implicados en el crédito comercial.

Los cometidos de las políticas de créditos y cobro.

- Maximizar la rentabilidad económica obtenida por las ventas.
- Conseguir que todas las ventas se realicen según las condiciones establecidas por la empresa.

- Recuperar lo antes posible la inversión en el realizable concretamente en cuentas de clientes
- Optimizar los flujos de cobro y generar liquidez para la tesorería al transformar las cuentas a cobrar en dinero líquido.
- Cuantificar y controlar las líneas de crédito y límites de riesgo.
- Reducir el período medio de cobro de la empresa al ratio más bajo que sea posible.

Políticas de créditos normales, restrictivos o flexibles.

Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgo establecida.

No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgo.

Los tres tipos básicos de políticas de crédito y cobro son:

Normales

Restrictivas

Flexibles

Políticas de Crédito Normales

Son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales.

Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria. Las empresas que adoptan este tipo de políticas tendrán que financiar moderadamente a sus clientes y por ellos deberán asumir ciertos costes financieros.

Políticas de Crédito y Cobro Restrictivas

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito. Las empresas que dictan este tipo de

políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener su cifra de ventas y cuota de mercado.

Políticas Flexibles

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos y a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial.

PERE, Brachfield Alsina (2009, 86-89-91-92)

2.5 Hipótesis

Una adecuada emisión de créditos disminuirá la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1. Variable Independiente:

Emisión de Créditos

2.6.2. Variable Dependiente:

Cartera Vencida

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

De conformidad con el paradigma critico-propositivo explicado en la fundamentación filosófica, en la presente investigación corresponde trabajar con el enfoque cuantitativo y cualitativo por las siguientes razones:

Por medio de esta investigación se recolectó toda la información necesaria sobre el problema de estudio, a través de la utilización de técnicas cuantitativas permitió determinar cifras relacionadas con las variables del objeto de estudio, como son porcentajes relativos de la participación en el mercado, tamaño de la población, aspectos económicos y financieros que son primordiales para la cooperativa.

Es cualitativo por las siguientes razones: Los objetivos de la investigación y el proceso de seguir son conocidos tanto por los encuestadores y técnicos como por la población, el proceso de investigación es realizado en forma conjunta entre la población y los técnicos, la comunidad es parte activa, se le reconocen sus potencialidades, la

investigación no es un proceso estático, sino una acción; es una oportunidad de formación para la población y cualquier investigación, intervención o acción donde se busque el desarrollo del medio para tener éxito tiene que suscitar la participación activa de la población.

Este tipo de enfoque ayudó a determinar claramente el destino del crédito, es decir ponerse en contacto directo con el cliente, con la finalidad de obtener información actualizada y especificar claramente a que actividad productiva se va a financiar, aspecto que facilitará el plan de inversión para que el cobro sea eficiente en base al reglamento de prestar y recuperar a tiempo el dinero.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

Para la realización y ejecución de la investigación se utilizó las siguientes modalidades de investigación:

La Investigación Bibliográfica o Documental

MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto (2009:38) indican que la investigación documental se refiere a la investigación bibliográfica realizada en diversos tipos de escritos, tales como libros, documentos académicos, actas o informes, revistas y documentos personales.

La Investigación de Campo

MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto (2009:29) indican que investigaciones que se realizan en el medio donde se desarrolló el problema. La ventaja principal de este tipo de estudios es que si la muestra es representativa, se pueden hacer generalizaciones acerca de la totalidad de la población, con base en los resultados obtenidos en la población muestreada. Los estudios de campo se dividen en participante y no participante. La investigación participante es aquella en que el investigador forma parte del grupo estudiado sin que este sepa que se le está investigando; en la no participante, el investigador funge como mero observador.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Investigación Exploratoria

HERRERA L., MEDINA A., Y NARANJO G, (2009) manifiestan que la investigación exploratoria es aquella que tiene como objetivo ayudar al planteamiento del problema de investigación, formular la hipótesis de trabajo o seleccionar la metodología a utilizar en una investigación de mayor rigor científico.” Es decir la Investigación exploratoria generará un conocimientos de primer nivel el mismo que permitirá obtener una idea clara y precisa de lo que se va a investigar, y poder aplicar la hipótesis con la cual se trabajará con un sondeo de resultados para que la recuperación de cartera sea más eficaz, mediante la aplicación correcta de políticas de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

Investigación Descriptiva

MUNCH, Lourdes y ÁNGELES, Ernesto (2009:38) Explican las características más importantes del fenómeno que se va estudiar en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo. Algunos ejemplos frecuentes de aplicación de estudios descriptivos en ciencias sociales son los siguientes:

- Estudios de la opinión y actitud que tienen las personas respecto a determinada situación. Ejemplo: ¿Cuántas personas opinan favorablemente acerca de la política fiscal? ¿Cuántas personas consideran positivas la estructura de salarios?
- Estudios para predecir el comportamiento de las personas. ¿Cuántas personas adquirirían un producto con x características? ¿Qué porcentaje de la población incrementara el ahorro al elevarse las tasas de interés?
- Estudios acerca de las personas que habitan en un lugar determinado. Ingresos per cápita, pirámide de edades, nivel socio económico, etc.

Investigación Correlacional

HERRERA L, MEDINA A, Y NARANJO G (2010) indican que una investigación correlacional a más de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, determina estadísticamente si la variación en una o más variable es consecuencia de la variación en otra u otras variables. Finalmente se aplicará la investigación correlacional quien generará un conocimiento de tercer nivel para determinar el grado de incidencia entre variables del problema objeto de estudio, de forma que se puedan relacionar políticas de crédito como variable independiente y recuperación de cartera como variable dependiente con la finalidad de examinar sus datos en cuanto a comportamiento y variación, para ello se utilizara métodos de estándares referencial, como el estadígrafo llamado Chi cuadrado, la misma que permitirá aceptar o rechazar la hipótesis.

3.4 Población

Población o universo se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. Esta información puede darse en medias o datos porcentuales. La población en una investigación estadística se define arbitrariamente en función de sus propiedades particulares. Asimismo puede definirse como familias, especies u órdenes de animales o plantas; también existen poblaciones de observaciones o de reacciones de cierto tipo: reacciones simples a estímulos sonoros, reacciones de asociación de palabras, apreciaciones sobre los colores y similares etc., la mayoría vinculadas a los laboratorios de psicología social. (FRANKLIN, Benjamín 2001:127).

**CUADRO N°: 01 Personal de la Cooperativa Surangay Ltda.
Personal de la Cooperativa Surangay Ltda.**

POBLACIÓN	NÚMERO
Gerente	1
Secretaria	1
Atención al cliente	1
Asesor de créditos	1
Personal de cobranza	1
Contadora	1
Abogado	1
Guardia	1
Socios activos	103
TOTAL	111

Elaborado Por: Natalia Cisneros

Fuente: Investigación de Campo

En virtud de que la población es pequeña, se trabajará con todos los elementos que la conforman, es decir con los 8 empleados que laboran en la cooperativa y con los ciento tres socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

Muestra

Generalmente, una muestra es una parte, más o menos grande, pero representativa de un conjunto o población, cuyas características deben reproducirse lo más aproximado posible. Científicamente, las muestras son parte de un conjunto (población) metódicamente seleccionada que se somete a ciertos contrastes estadísticos para inferir resultados sobre la totalidad del universo investigado. Casi nunca es posible estudiar todos los elementos que componen el colectivo o población, ya que:

- a) Puede ser imposible desde el punto económico o temporal.
- b) La investigación puede implicar la destrucción de elemento, casos de investigación sobre ensayos clínicos, químicos o atómicos.

c) Los elementos pueden existir solo conceptualmente, careciendo de vivencias en la realidad social, como predecir el porcentaje de pizzas rechazables en un control de calidad social.

En todo caso, las muestras representan una gran economía de recursos, en las encuestas o estudios de cualquier tipo, y también el acortamiento del tiempo de ejecución en la investigación social (HERNÁNDEZ, Benjamín, 2001:127,128).

En este proyecto investigativo se procederá a calcular muestra para la realización de la investigación, ya que esto significa la utilización de menos tiempo y recursos.

Fórmula de cálculo muestral:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + (N - 1)E^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de éxito (0,5)

Q = Probabilidad de Fracaso (0,5)

N = Tamaño de la Población (111)

E = Error máximo admisible (5%)

Z = Coeficiente de corrección del error (1,96)

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + (N - 1)E^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(111)}{(1.96)^2 (0.5)(0.5) + (111 - 1)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{106.6044}{1.2354}$$

$$n = 86.29 \cong 86$$

Conclusión:

Del resultado obtenido por medio de la formula maestral, se puede concluir que la muestra es representativa y nos ayudara a verificar los datos de una forma más confiable con resultados que se acercan a la realidad.

3.6 Recolección de la Información

CUADRO N°: 04 Recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACION
1. ¿Para qué?	Para conocer el proceso de la emisión de créditos en la Cooperativa Surangay Ltda. Y saber lo que ocasiona el alto índice de morosidad.
2. ¿A qué persona o sujeto?	A los clientes internos de la cooperativa
3. ¿Sobre qué aspectos?	La emisión de créditos y el alto índice de morosidad
4. ¿Quién?	Investigadora: Natalia Cisneros
5. ¿Cuándo?	Del 01 de Septiembre al 14 de Febrero del 2014
6. ¿Dónde?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.
7. ¿Cuántas veces?	Las veces que el investigador Considere conveniente
8. ¿Qué técnica de recolección?	Con Encuestas
9. ¿Con qué?	Con la apertura y colaboración de los propietarios de la cooperativa.
10. ¿En qué situación?	Actual de la Cooperativa

Elaborado Por: Natalia Cisneros

Fuente: Investigación de Campo

3.7 Técnicas e Instrumentos de Investigación

CUADRO N°: 05 Técnicas e Instrumentos de Investigación

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO DE LA COLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
1. Información Primaria 1.1. Clientes Internos	1.1.1. Encuestas 1.1.2. Cuestionarios 1.1.3. Entrevista y Guión de Entrevista
2. Información secundaria 2.1. Observación	2.1.1. Textos relacionados con finanzas y de las leyes de la Superintendencia de compañías. 2.1.2. Libro de Administración y Desarrollo Empresarial. 2.1.3. Libros de Comportamiento Organizacional y Relaciones Humanas. 2.1.4. Textos de grado de la Facultad de Ciencias Administrativa 2.1.5. Páginas web

Elaborado Por: Natalia Cisneros

Fuente: Investigación de Campo

3.8. Procesamiento y Análisis de la Investigación

Para el análisis y procesamiento de la información procederemos de la siguiente manera:

3.8.1. Codificación de la Información

Con el fin de obtener una buena codificación se enumerara cada una de las preguntas del cuestionario aplicado a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda. Para que se facilite el proceso de tabulación, obteniéndose una información real y dando una solución correcta al problema. En el procesamiento y análisis de la información, se procederá a revisar y a comprobar que las encuestas realizadas estén debidamente llenas con todas las preguntas contestadas.

3.8.2. Tabulación de la Información

La tabulación de datos se realizará en Excel, lo que nos permitirá comprobar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.

3.8.3. Graficar

Para esta presentación se utilizará gráficos de barra, columna, y gráficos circulares.

3.8.4. Analizar Gráficos Estadísticos

El análisis de los datos se realizará por medio de porcentajes.

3.8.5. Interpretación

La interpretación de resultados se realizara a través de una síntesis de los gráficos estadísticos, buscado a la vez una posible solución al problema del objeto de estudio. Se

aplicó el CHI CUADRADO para verificar la hipótesis en la investigación y demostrar la relación entre variables.

FORMULA DEL CHI CUADRADO

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

Dónde:

O= Datos Observados

E=Datos Esperados

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIONES

4.1 ANÁLISIS DE ASPECTO CUANTITATIVO

TABLAS Y GRÁFICOS DE LA ENCUESTA APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SURANGAY LTDA.

PREGUNTA 1. ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?

CUADRO N°: 06 Emisión de Créditos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy de Acuerdo	17	20
De Acuerdo	0	0
Poco de Acuerdo	33	38
Nada de Acuerdo	36	42
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

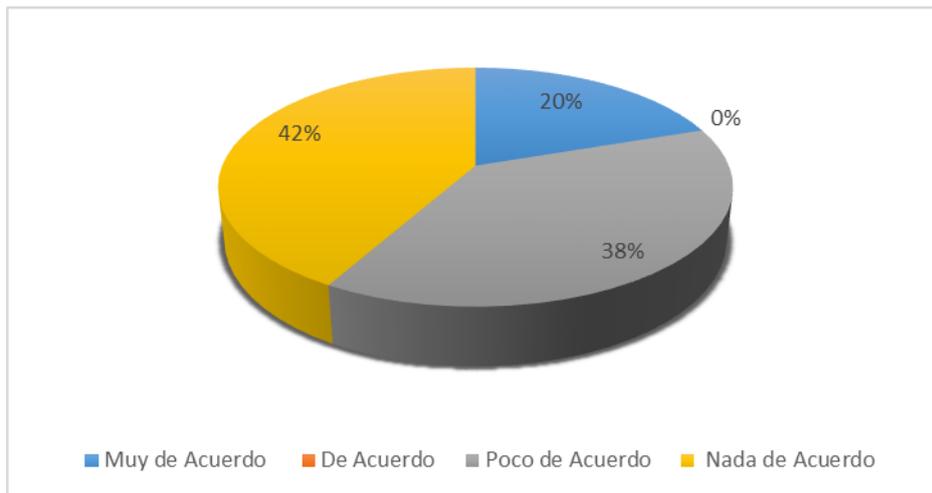


Gráfico N°: 04 Emisión de Créditos

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación:

El 20% de los socios encuestados están muy de acuerdo que el proceso para la emisión de créditos es apropiado, el 38% poco de acuerdo y el 42% no está de acuerdo. Por lo que se puede deducir que el proceso para la emisión de créditos no es el adecuado, debido a que la cooperativa necesita de un proceso ágil, oportuno y personalizado para cada cliente.

PREGUNTA 2. ¿Cuál es el tipo de crédito que más solicitan?

CUADRO N°: 07 Tipo de crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Hipotecario	13	15
De consumo	47	55
Emergentes	9	10
Para Microempresas	17	20
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

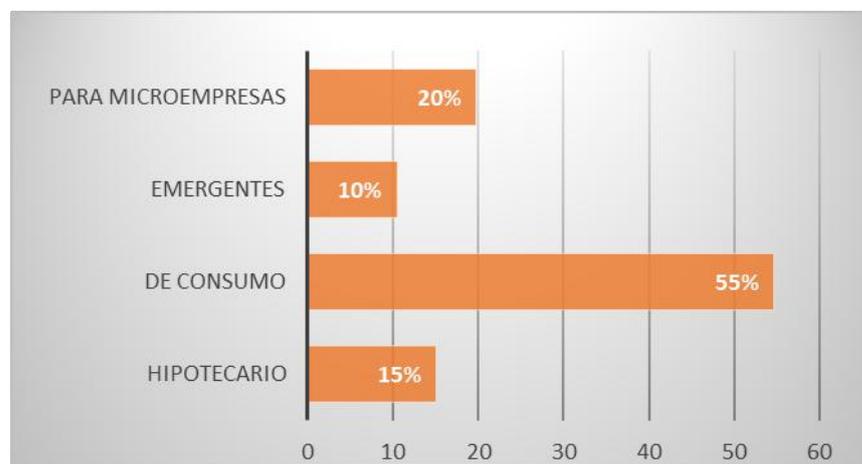


Gráfico N°: 05 Tipo de crédito

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación:

Según los resultados de la encuesta aplicada, el 55% de socios indican que el crédito más solicitado es el de consumo, el 20% señalan que es para microempresas, el 15% hipotecario y un 10% de socios manifiestan que solicitan créditos emergentes. Esto refleja que el crédito más solicitado es el de consumo, ya que los montos de este tipo de crédito no son muy elevados y son para inversiones agropecuarias.

PREGUNTA 3. ¿Considera usted que la calidad del servicio que ofrece la cooperativa es el adecuado?

CUADRO N°: 08 Calidad de servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	51	59
No	35	41
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

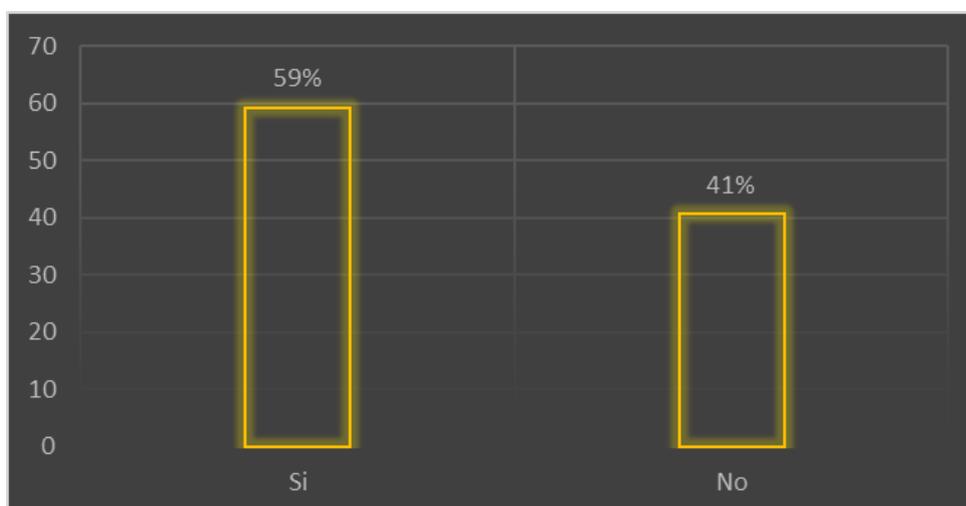


Gráfico N°: 06 Calidad de servicio

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos reflejan que el 59% de socios consideran que la calidad del servicio que ofrece la cooperativa es el adecuado, mientras que un 41% no está de acuerdo. Lo que da entender que la cooperativa brinda un buen servicio, pero se ve la necesidad de una mejora continua.

PREGUNTA 4. ¿Considera usted que los procedimientos y políticas de recuperación de cartera vencida son los más idóneos?

CUADRO N°: 09 Cartera Vencida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy de Acuerdo	20	23
De Acuerdo	8	9
Poco de Acuerdo	21	24
Nada de Acuerdo	37	43
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

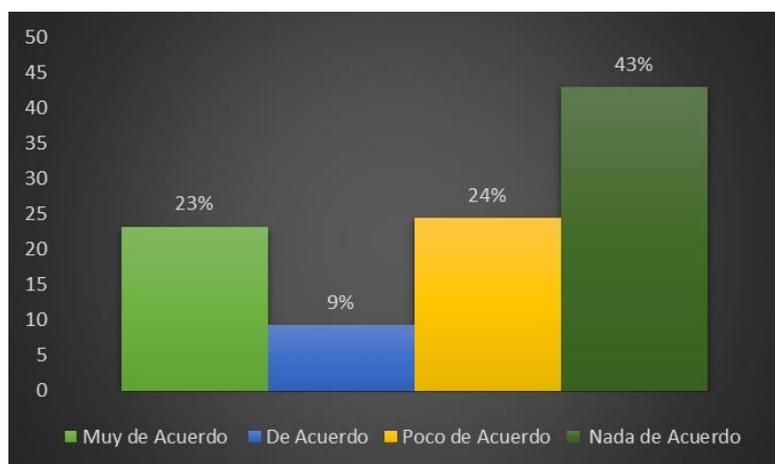


Gráfico N°: 07 Cartera Vencida

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación:

En esta interrogante hay diversidad de criterios pero se concentran en que un 24% y un 43% de socios están poco de acuerdo y nada de acuerdo con los procedimientos y políticas de recuperación de cartera. Esto significa que la cooperativa debe implementar nuevos procedimientos y políticas actuales para la recuperación de cartera.

PREGUNTA 5. ¿Considera usted que la cooperativa debe dar capacitación al personal administrativo frecuentemente para un mejor servicio al socio?

CUADRO N°: 10 Capacitación al personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy de Acuerdo	81	94
De Acuerdo	3	3
Poco de Acuerdo	2	2
Nada de Acuerdo	0	0
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

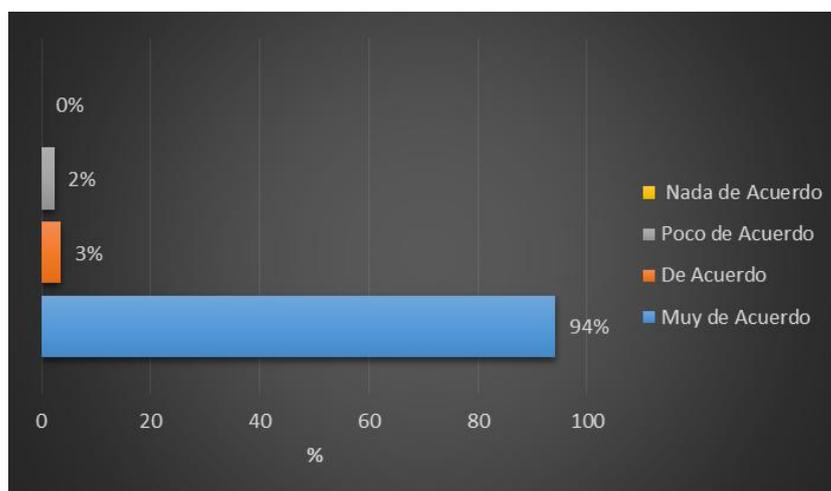


Gráfico N°: 08 Capacitación al personal

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 94% de socios manifiestan estar de acuerdo, con la capacitación al personal administrativo para un mejor servicio al cliente. Esto refleja que la capacitación es de vital importancia de tal forma que el personal administrativo pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los socios.

PREGUNTA 6. ¿Desde qué monto le gustaría que la cooperativa otorgue créditos?

CUADRO N°: 11 Monto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Monto 500 Usd	17	20
Monto 1000 Usd	26	30
Monto 3000 Usd	43	50
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

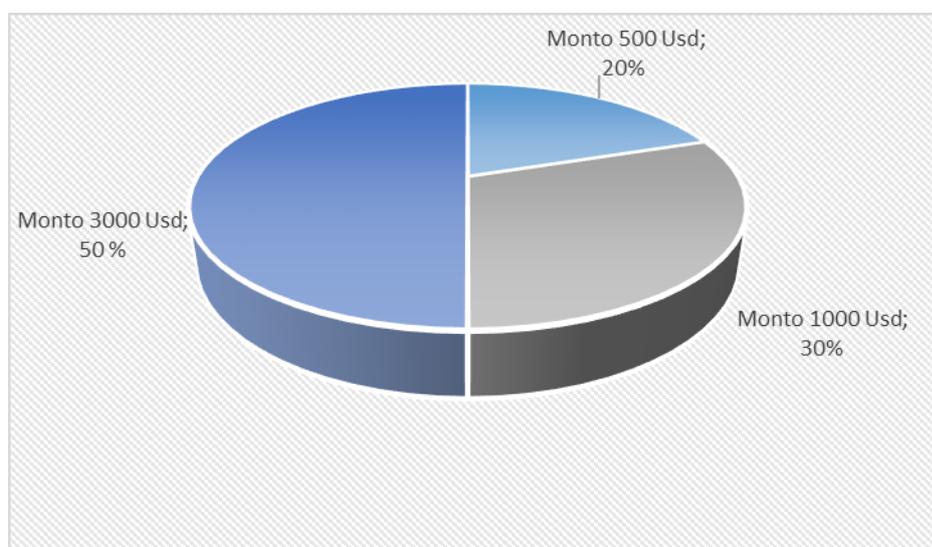


Gráfico N°: 09 Monto

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación:

El 50% de socios prefieren créditos de 3000 dólares, el 30% de 1000 dólares, y el 20% de 500 dólares, lo que nos da a entender que los socios necesitan créditos de montos altos para sus inversiones. Por lo que la cooperativa necesita tener un capital considerable para que pueda brindar buenos servicios monetarios.

PREGUNTA 7. ¿Cuál de las siguientes alternativas cree usted que es la más adecuada para informarle el retraso de sus pagos?

CUADRO N°: 12 Retraso de pagos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Personal	9	10
Teléfono	44	51
Cartera de cobranza	18	21
Correo electrónico	15	17
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

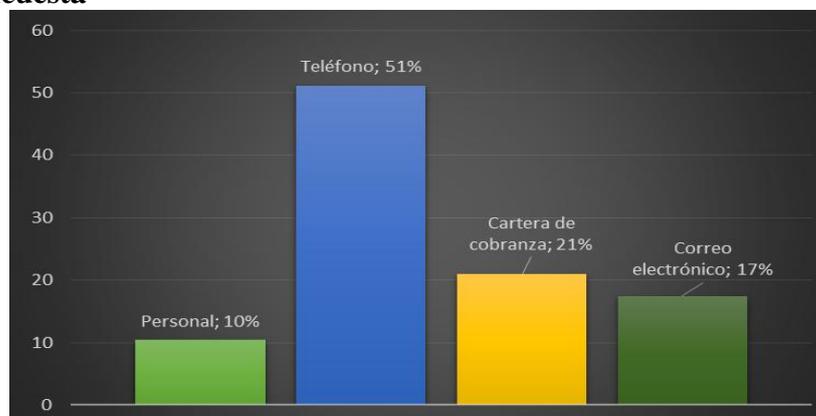


Gráfico N°: 10 Retraso de pagos

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

Análisis e Interpretación:

Del gráfico anterior el 51% de socios dicen que la mejor alternativa para informar el retraso de sus pagos es las llamadas telefónicas, un 21% de socios prefieren la cartera de cobranza, el 17% un mensaje a su correo electrónico y un 10% de socios optan que se les notifique personalmente. Esto refleja que las llamadas telefónicas es la opción de mayor preferencia, debido a que es un medio de comunicación directa, y el socio busca alternativas desde ese momento con el fin de solucionar el problema.

4.2 ENTREVISTA

4.2.1 Guión de Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GUÍA DE LA ENTREVISTA	
Empresa	Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.
Nombre de los Entrevistados	Margot Paredes, Liliana Jácome, Filiberto Paredes, Wilman Paredes, Ángel Aseicha, Robinson Alvarado, Nelson Campos, Ángel Delgado.
Cargo	Gerente, Contadora, Asesor de Créditos, Abogado, Presidente del Consejo de Administración, Secretario, Presidente del Consejo de Vigilancia, Guardia.
Fecha	Lunes, 16 de Junio del 2014
Nombre del Entrevistadora	Natalia Cisneros

1.- ¿Cuál es el proceso para la emisión de créditos?

En la entrevista realizada al personal administrativo de la cooperativa Surangay Ltda. Todos concuerdan que el proceso utilizado para la emisión de créditos es básico en cual se basa en cinco ítems.

- a.-Recepción de solicitudes de crédito y documentación.
- b.- Análisis y verificación de los documentos
- c.- Inspección, control y constatación física de activos e ingreso
- d.- Aprobación del Crédito
- e.- Colocación del Crédito

2.- ¿Cuáles son los puntos críticos de para la emisión de créditos?

La mayoría de los entrevistados coinciden que los puntos críticos de control para la emisión de créditos son:

- a.- Verificación del historial crediticio
- b.- Control de la credibilidad de la información
- c.- Comprobación del destino de crédito

3.- ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida?

Según el análisis financiero de la cooperativa el porcentaje de cartera vencida en el año 2012 fue de 4.07%, en el 2013 fue de 4,20% y en el 2014 de Enero a Junio es de un 6%. Porcentajes que indican que el nivel de cartera vencida es considerable, lo que causa preocupación a los directivos.

4.- ¿Cuáles son los procedimientos y políticas de recuperación de cartera?

El personal administrativo manifiesta que en la institución no se aplica los debidos procedimientos y políticas de recuperación de cartera, ya que solo trabajan en base a notificaciones al deudor y al garante, y cuando la cartera se encuentra vencida en más de 90 días proceden a notificar judicialmente.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se verificó la hipótesis planteada para la cual se utilizó el método estadístico denominado chi-cuadrado (X²).

4.3.1 Combinación de Frecuencias

Se relacionó dos preguntas de la encuesta aplicada, preguntas que tienen relación con la variable dependiente e independiente.

PREGUNTA 1. ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?

CUADRO N°: 13 Emisión de créditos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy de Acuerdo	17	20
De Acuerdo	0	0
Poco de Acuerdo	33	38
Nada de Acuerdo	36	42
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

PREGUNTA 4. ¿Considera usted que los procedimientos y políticas de recuperación de cartera vencida son los más idóneos?

CUADRO N°: 14 Cartera Vencida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy de Acuerdo	20	23
De Acuerdo	8	9
Poco de Acuerdo	21	24
Nada de Acuerdo	37	43
TOTAL	86	100

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

CUADRO N°: 15 Matriz de Frecuencias Observadas según cruce de preguntas

PREGUNTAS	RESPUESTAS				TOTAL
	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo	
1.- ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?	17	0	33	36	86
4.- ¿Considera usted que los procedimientos y políticas de recuperación de cartera vencida son los más idóneos?	20	8	21	37	86
TOTAL	37	8	54	73	172

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

Matriz de Frecuencias Esperadas según cruce de preguntas

Del cuadro (4.3.1.3) se construyó la tabla de frecuencias esperadas, se obtiene de la siguiente forma: la frecuencia esperada se calcula para cada casillero multiplicando el total horizontal para el total vertical y dividiendo para el total vertical.

$$\frac{86 \times 37}{172} = 18.5$$

$$\frac{86 \times 8}{172} = 4$$

$$\frac{86 \times 54}{172} = 27$$

$$\frac{86 \times 73}{172} = 36.5$$

CUADRO N°: 16 Matriz de Frecuencias Esperadas según cruce de preguntas

PREGUNTAS	RESPUESTAS				TOTAL
	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Poco de Acuerdo	Nada de Acuerdo	
1.- ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?	18.5	4	27	36.5	86
4.- ¿Considera usted que los procedimientos y políticas de recuperación de cartera vencida son los más idóneos?	18.5	4	27	36.5	86
TOTAL	37	8	54	73	172

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

4.3.2. Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Nula (H₀):

Una adecuada emisión de créditos no disminuirá la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.

Hipótesis alternativa o de investigación (H₁):

Una adecuada emisión de créditos si disminuirá la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.

4.3.3. Nivel de significación y grados de libertad

Nivel de significación: $A = 0.05$

Grados de libertad: $V = (C-1) (F-1)$

V = grados de libertad;

C = Número de columnas;

F = Número de filas.

Por tanto:

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

$V = (3) (1)$

$V = 3$

A nivel de significación de 0.05 y a 3 grados de libertad el valor de chi-cuadrado mediante la tabla de distribución es 7.8147; ($X^2 t = 7.8147$)

4.3.4. Regla de decisión.

Se rechaza la hipótesis nula si el valor de chi-cuadrado a calcularse es mayor al valor de ($X^2 t = 7.8147$).

4.3.5. Cálculo de chi-cuadrado

CUADRO N°: 17 Cálculo de chi-cuadrado

Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe)²	[(Fo-Fe)²]/Fe
17	18,5	-1,5	2,25	0,12
0	4	-4	16	4,00
33	27	6	36	1,33
36	36,5	-0,5	0,25	0,01
20	18,5	1,5	2,25	0,12
8	4	4	16	4,00
21	27	-6	36	1,33
37	36,5	0,5	0,25	0,01
$X^2 = \sum [(Fo-Fe)^2]/Fe$				10,92

Elaborado por: Natalia Cisneros

Fuente: Encuesta

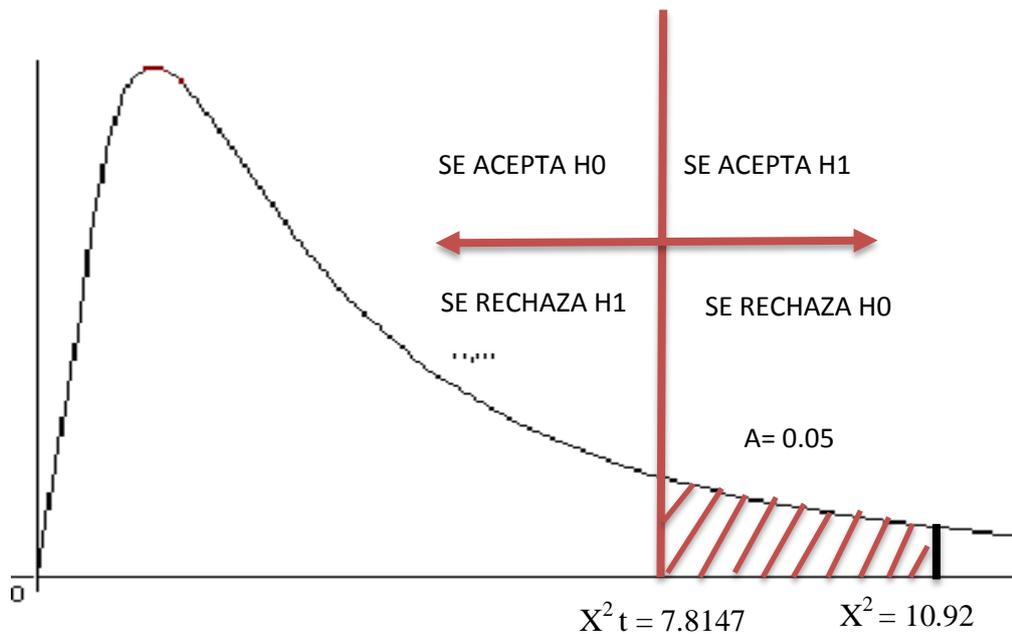


Gráfico N°: 11 Chi cuadrado
Elaborado por: Natalia Cisneros
Fuente: Encuesta

4.3.6. Decisión final

Como $X^2_c (10.92) > X^2_t (7.8147)$, de acuerdo con lo establecido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se confirma “Una adecuada emisión de créditos si disminuirá la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda”.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Con respecto al proceso para la emisión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda., no se ha establecido los pasos a seguir para el mismo, por lo tanto, no se establecen los puntos críticos de control, lo que dificulta la recuperación de cartera convirtiéndose en un problema en estos últimos años.
- De acuerdo a datos obtenidos la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda., alcanzó este último año un 4%, frente a un 2.8% del normal según el INCOOP (Instituto Nacional de Cooperativismo), incrementándose el índice de morosidad, lo que indica que los procedimientos y políticas de recuperación de cartera no son los más idóneos, y esto ocasiona que la cooperativa incurra en gastos judiciales y extrajudiciales.
- La falta de un manual de procedimientos y políticas crediticias hacen que los administrativos actúen de forma empírica al colocar créditos y más aún a la hora gestionar cobranza, la mayoría de funcionarios no acepta depender de procesos.

5.2 RECOMENDACIONES

- Definir el procedimiento de control para la concesión de créditos, para que la cooperativa funcione correctamente y cumpla con todos los requerimientos solicitados
- Se recomienda analizar las estrategias competitivas de crédito y cobranza a través de una matriz FODA priorizada, la que nos permita identificar las estrategias más adecuadas para reducir el riesgo de morosidad y a la vez el porcentaje de cartera vencida de la cooperativa.
- Se recomienda la implementación de un manual de procedimientos y políticas para la emisión de créditos y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay. Ltda. El mismo que ayudará al cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de brindar un mejor servicio y alcanzar un mayor desarrollo administrativo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. Título de la Propuesta

Manual de procedimientos y políticas para la emisión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

6.1.2. Institución Ejecutora

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

Dirección: Surangay Centro

6.1.3. Beneficiarios

Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

6.1.4. Ubicación de la Empresa

Surangay Centro esquina de “Comercial de Abarrotes Cisneros”

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: Enero 2015

Finalización: Mayo 2015

6.1.6. Equipo Técnico Responsable:

Natalia Cisneros (Investigadora)

6.1.7. Costo de la Propuesta

La inversión para la implementación de la propuesta es de \$750.00

6.1.8. Financiamiento

El financiamiento del costo de la propuesta será cubierto por la cooperativa de Ahorro y crédito Surangay Ltda., considerando que su aplicación permitirá obtener un proceso adecuado para la emisión de créditos, buscando a la vez la pronta recuperación de cartera vencida.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El resultado de la investigación determina que existe la necesidad de implementar un Manual de Procedimientos y políticas para la emisión de créditos, y recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda. Analizando y verificando cada una de las actividades que se lleva a cabo para la emisión de créditos.

En el entorno financiero se ha dado un incremento de un gran número de instituciones, que brindan servicios de prestación monetaria, dando lugar a que cuantiosa gente se endeude y se sobre endeude debido sus egresos son superados por sus ingresos, esto es resultado de que el socio no está capacitado para que puede realizar buenas inversiones.

En el Ecuador las instituciones financieras por la competencia que tienen buscan ofrecer cada vez mejores facilidades que la competencia, con el objetivo de captar socios.

El objetivo de las cooperativas no es solo colocar los créditos, el objetivo primordial es ayudar al socio a que realice buenas inversiones mejore su nivel de vida, como también la cooperativa busca ganar intereses los mismo que ayuden al sustento y crecimiento de la misma.

La propuesta de la elaboración del manual nace de la necesidad de tener un proceso adecuado para la emisión de créditos y así disminuir el porcentaje de cartera vencida, el mismo que está afectando a la institución al momento de cumplir sus funciones.

6.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica, ya que la propuesta está diseñada para aportar a la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda., con un manual que tiene como objeto implementar procesos idóneos para la emisión del crédito y a la vez cuidar que el capital sea bien utilizado, y conseguir la recuperación de cartera sin ningún problema y sin incurrir en gastos que perjudiquen a la institución.

El manual proveerá a la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda., de una herramienta efectiva para el control de los procesos y políticas utilizados para la emisión de créditos, obteniendo como resultado la rentabilidad en la cooperativa la misma que se verá reflejada en la recuperación de cartera y en los estados financieros realizados al final de cada año fiscal.

Se podría decir que un manual de procedimientos y políticas es la base que una institución debe tener para brindar un servicio excelente y de calidad, ya que se pone en manifiesto que no solo los conocimientos empíricos son suficientes, sino, que es imprescindible el cambio de actitud de todo el personal que labora en la institución aplicando las practicas definidas por la organización.

El manual de procedimientos y políticas, es una herramienta que permite a la institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que salvaguarden sus inversiones y mejoren la satisfacción del cliente.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Elaborar un Manual de procedimientos y políticas para la emisión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

6.4.2Objetivos Específicos

- Determinar los procedimientos y políticas para la emisión de créditos, para reducir cartera vencida.
- Estructurar diagramas de flujo que permitan tener un mejor control de las actividades para la gestión de cobranza dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.
- Elaborar el presupuesto para la ejecución del Manual de Procedimientos y Políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El desarrollo de la presente propuesta es factible en la cooperativa dentro de los aspectos, técnico-operativo, social, organizacional, económico-financiero.

6.5.1 Factibilidad Social

La Cooperativa está enfocada en contribuir de manera eficiente a la colectividad por medio del compromiso asumido por los directivos, personal administrativo y la participación de los clientes. La propuesta es viable, debido a que incidirá en el cumplimiento del objetivo que es colocar bien un crédito para recaudarlo a tiempo, ya que permitirá mejorar los procesos para la atención al socio y el crecimiento de la institución.

6.5.2 Factibilidad Organizacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ha considerado factible que se desarrolle un manual de procedimientos y políticas para la emisión de créditos, ya que cuenta con el apoyo de los directivos y personal administrativo, ya que permitirá que los recursos financieros de la institución sean bien manejados, y a la vez se logren cumplir los objetivos institucionales debido a que visualiza en la cooperativa un espíritu de solidaridad y emprendedor.

6.5.3 Factibilidad Económica – Financiera

La cooperativa cuenta con los recursos económicos financieros para impulsar el desarrollo de un Plan de procedimientos y políticas, debido a que todas las acciones y actividades encaminadas a invertir son en beneficio del adelanto y crecimiento de la misma

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

6.6.1 Análisis del Contexto Estratégico.

6.6.2 Manual de Procedimientos y Políticas.

MORETA, Víctor H (2014), en su tesis manifiesta que un manual de procesos “Es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminando en actividades y tareas que realizan un servicio, un departamento o la institución toda”.

GRECO, O (2010) indica que un manual de procedimientos es “Expresión analítica de los sistemas administrativos mediante los cuales se canalizan las distintas operatorias de una empresa”.

Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tareas específicas en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad. FRANKLIN, Benjamín (2009; 245pp).

Manual de Políticas

FRANKLIN, Benjamín (2009) manifiesta que un manual de políticas es “Son también conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas, que sirven como

marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización”

Manual

GRECO, O (2010) indica “Que exige más habilidad de manos de inteligencia. Que se ejecuta con las manos libro en q se compendia lo más sustancial de una materia”.

Procedimiento

GRECO, O (2010) manifiesta que es “Secuencia de acciones que se dirige a una solo meta, comúnmente de corto plazo y que se sigue repetidamente. Forma de desarrollar un curso de acción. Método de realizar alguna cosa”.

Políticas

SANZ, Carlos (2002) manifiesta que políticas es “Conjunto de actividades que realiza una persona, empresa o Estado encaminadas a la consecución de un determinado fin”.

Objetivos del Manual de Procesos

MORETA, Víctor (2014) indica en su tesis que los objetivos del manual de procesos:

- Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución
- Ayudar a brindar servicios más eficientes
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios
- Evitar la improvisación en las labores
- Ayudar a orientar al personal nuevo
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores
- Proporcionar información a la empresa acerca de la marcha de los procesos
- Evitar discusiones sobre normas, procedimientos y actividades
- Facilitar la orientación y atención al cliente externo

- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal
- Servir como punto de referencia para las actividades de control interno y auditoría
- Ser la memoria de la institución.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY" LTDA.**

**AHORRE HOY POR UN FUTURO MEJOR
SURANGAY-HUAMBALÓ-ECUADOR**

Acuerdo Ministerial N 001 - SDRCC – 2002 * Telf.: 2864264

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
Y POLÍTICAS
PARA LA
EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Fecha de Elaboración: Julio 2014

Versión 1

ÍNDICE

1. Objetivo.....	I
2. Alcance.....	I
3. Introducción.....	I
4. Misión.....	I
5. Visión.....	I
6. Valores Institucionales.....	I
7. Información General del Socio.....	1
8. Flujograma de Información General del Socio.....	2
9. Crédito Nuevo o Recurrente de hasta 500 dólares.....	3
10. Flujograma Crédito Nuevo o Recurrente de hasta 500 dólares.....	7
11. Crédito Nuevo o Recurrente Mayor a 2000 dólares.....	8
12. Flujograma de Crédito Nuevo o Recurrente Mayor a 2000 dólares....	13
13. Inspección o Avalúo para Entrega de Créditos.....	14
14. Flujograma de Inspección o Avalúo para Entrega de Créditos.....	16
15. Aprobación del Crédito.....	17
16. Flujograma de Aprobación del Crédito.....	18
17. Instrumentación para la Concesión de Créditos.....	19
18. Flujograma de Instrumentación para la Concesión de Créditos.....	21
19. Desembolso de Crédito.....	23
20. Flujograma de Desembolso de Crédito.....	25
21. Archivo de Carpetas.....	26
22. Flujograma de Archivo de Carpetas.....	27
23. Cobranza.....	28
24. Flujograma de Cobranza.....	30
25. Ejecución de la Propuesta.....	31
26. Presupuesto para la ejecución de la Propuesta.....	32

1.- Objetivo

Definir los pasos a seguirse en las diferentes actividades que efectúan en el Departamento de Crédito en la Institución.

2.- Alcance

El presente Manual es de uso exclusivo del personal de Crédito de la Matriz y de las Agencias de Cooperativa SURANGAY

3.-Introducción

El presente manual de procedimientos y políticas ha sido elaborado con el propósito de brindar información de forma clara y precisa sobre los procesos para emisión de créditos, ya que es el servicio principal que presta la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda.

También se busca ofrecer una guía al personal involucrado en el proceso de la emisión de créditos, determinando con claridad la responsabilidad en la ejecución de cada paso para evitar índices de morosidad.

4.- Misión

La misión de la Cooperativa es ir logrando un destacado retorno de las inversiones, superior al costo del capital empleado y ayudar a los socios clientes a que cumplan sus proyectos.

5.- Visión

Lograr incrementar el capital de la cooperativa en el 2014, proporcionando calidad de vida al socio con servicios que satisfagan sus aspiraciones y necesidades.

6.- Valores Institucionales

- Solidaridad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Competitividad
- Trabajo en Equipo

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY" LTDA.		Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS		Nº. Proceso: 1/9 Pág: 1/32
PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS "INFORMACION GENERAL DEL SOCIO"			
Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	Interesado	Solicita información general sobre los créditos.	
2	Asistente de crédito.	Atiende al interesado y lo primero que le pregunta es si es socio de la Cooperativa.	Si el interesado no es socio se le brinda información general de la cooperativa.
3	Asistente de crédito. Asistente de crédito.	Brinda información general del crédito.	
4	Asistente de crédito.	Revisa: Libreta o cédula Estatus del socio Base en sistema Tiempo de base Indica requisitos Entrega el monto solicitado	
5	Socio Asistente de crédito.	Verifica que el socio cumpla los requisitos	Si no cumple el socio con los requisitos básicos, se da fin a la operación.
6		Si cumple los requisitos se le entrega la solicitud.	
7	Socio	Rutea al socio hacia el responsable en función de monto.	En el caso de que el socio solicite un crédito de hasta 500 dólares, se le enviará al Asistente que trabaje hasta este monto, si el crédito es mayor a 500 dólares, se le enviará al Asistente que corresponda.
8		Se acerca con la solicitud y requisitos al Asistente que corresponda	
Elaborado por: Natalia Cisneros	Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes	Norma: ANSI



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY" LTDA.**

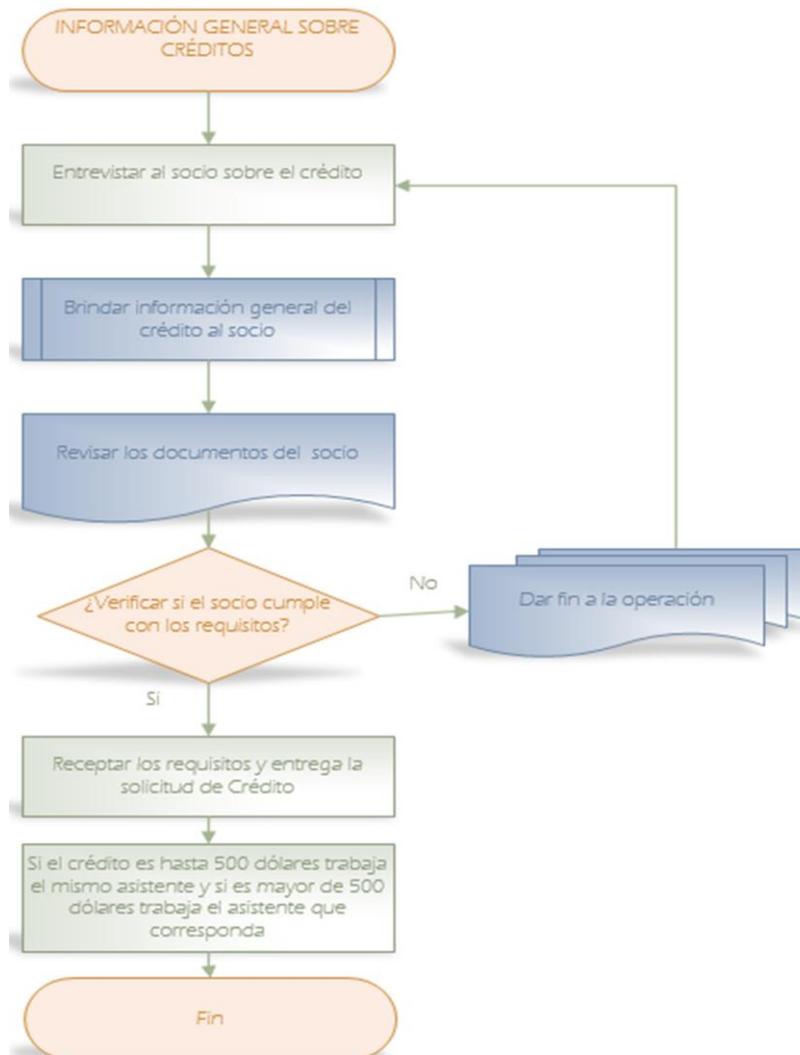
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Nº. Flujograma: 1/9

Pág: 2/32

FLUJOGRAMA "INFORMACION GENERAL DEL SOCIO"



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.		Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS		N°. Proceso: 2/9
			Pág: 3/32
PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS "CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE DE HASTA 500 DÓLARES"			
N°. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	Socio	se acerca al Asistente de créditos de hasta 500 dólares	En el caso de que el socio requiera un monto mayor a 500 dólares se le envía al Asistente que corresponda.
2	Asistente de crédito.	<p>Recibe la solicitud y verifica que este completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad.</p> <p>Verificar que se haya incluido el nombre y dirección del garante.</p>	Para recibir la solicitud se verifica que el TIEMPO y MONTO (5 x 1) de encaje sea el requerido por la Cooperativa. En caso de que el tiempo y monto no sea el requerido, no se recibirá la solicitud de crédito
3	Asistente de crédito.	<p>Solicita la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tiempo y monto de base. -Foto actualizada del socio. -Cédula socio, garante y cónyuges. -Recibo de pago luz/agua/teléfono. -Empleado: Rol Pagos -Comerciante: Matricula de vehículo (opc.). -Propietario escritura (socio ó garante oblig.). -Certificado de gravamen (oblig.) -Títulos originales de los artefactos 	Si el crédito es Recurrente, se analiza el historial de crédito para ver la puntualidad en los pagos.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.		Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS		Nº. Proceso: 2/9
			Pág: 4/32
PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS "CREDITO NUEVO O RECURRENTE DE HASTA 500 DOLARES"			
Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
4	Asistente de crédito.	Informa al socio que si el monto que requiere es menor a 1000 dólares, se necesita un Garante; y si el monto es mayor a 1000 dólares se requieren 2 Garantes.	
5	Asistente de crédito.	Consulta e imprime la Central de Riesgos	
5.1	Asistente de crédito.	(BURO ACTUAL) Ingresa a la consulta por pantalla en el Buró de Crédito y verifica que el socio o garante no tenga alguna operación con calificación, D ó E a la fecha de análisis (actual). En el caso que tenga una calificación, D ó E a la fecha de análisis se regresa al comité de crédito para su respectivo análisis.	El formato impreso del Buró de Crédito (ACTUAL e HISTÓRICO) deberá ser incluido en la carpeta del socio.
5.2	Asistente de crédito.	(BURO HISTÓRICO) Si un socio tuvo calificación C ó D en los últimos doce meses, la solicitud requiere la aprobación obligatoria del Jefe de Crédito para proceder al trámite (histórico). Si el socio tuvo una calificación E en los últimos doce meses, la solicitud se negará (histórica).	
6	Asistente de crédito.	Ingresa al sistema y actualiza los datos del socio.	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY" LTDA.	Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	Nº. Proceso: 2/9
		Pág: 5/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS "CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE DE HASTA 500 DÓLARES"

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
7	Asistente de crédito.	Sumilla la solicitud para llevar a cabo el trámite.	La clasificación del crédito considera los siguientes parámetros.
8	Asistente de crédito.	Verifica que la solicitud y los requisitos estén completos	Verifica que la solicitud y los requisitos estén completos.
9	Asistente de crédito.	Identifica si el crédito es recurrente o nuevo	
9.1	Asistente de crédito.	Recurrente hasta el 25% mayor: Si es recurrente, además el socio mantiene los mismos garantes y no presenta inconvenientes, la carpeta se manda a la Aprobación de nivel 1, el mismo que lo conforma el Jefe de Crédito, el Asesor y el Analista de Crédito	En el caso de que el crédito sea recurrente, pero que exista cambio de garantes y/o el monto actual sea mayor al 25%, el asistente debe fijar la fecha de inspección.
9.2	Asistente de crédito.	Nuevo mayor a 500 dólares: Si es nuevo y el monto de crédito es mayor a 500 dólares, se le informa al socio que debe participar del curso de Cooperativismo y adjuntar el Certificado de asistencia a su carpeta.	El asistente debe fijar la fecha de inspección, tan solo cuando el socio presente el certificado de asistencia al curso de Cooperativismo.
9.3	Asistente de crédito.	Nuevo menor a 1000 dólares: Si el crédito es nuevo y el monto de crédito es menor a 1000 dólares, el asistente debe fijar la fecha de inspección.	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY "LTDA.**

Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Nº. Proceso: 2/9

Pág: 6/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS "CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE DE HASTA 500 DOLARES"

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
10	Asistente de crédito.	Fija la fecha de inspección en la solicitud de los créditos nuevos y para los recurrentes que soliciten montos mayores a 25% y/o que cambien de garantes.	
11	Asistente de crédito.	Informa al socio la-fecha de inspección.	
12	Asistente de crédito.	Informa al socio la-fecha de inspección.	
Elaborado por: Natalia Cisneros		Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY" LTDA.**

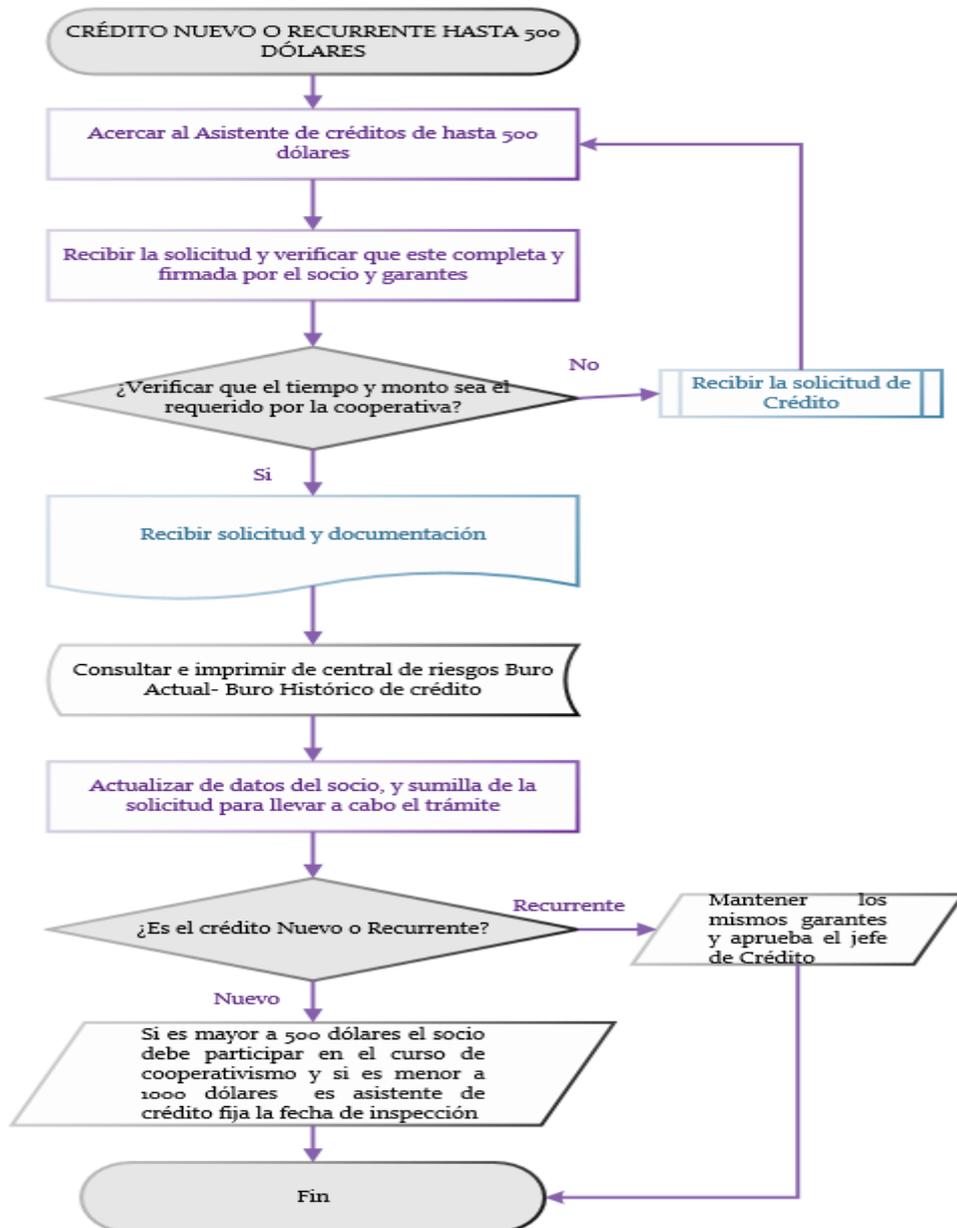
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

N°. Fujlograma: 2/9

Pág: 7/32

FLUJOGRAMA "CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE DE HASTA 500 DÓLARES"



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY" LTDA.	Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	Nº. Proceso: 3/9
		Pág: 8/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE MAYOR A 2000 DOLARES "

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	Socio	Se acerca la Asistente de créditos de hasta 2000 dólares.	En el caso de que el socio requiera un monto menor a 2000 dólares se le envía al Asistente que corresponda.
2	Asistente de crédito.	<p>Recibe la solicitud y verifica que este completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad.</p> <p>En el caso de requerir garante, verificar que se haya incluido el nombre y dirección del garante.</p>	Para recibir la solicitud se verifica que el TIEMPO y MONTO (5 x 1) de encaje sea el requerido por la Cooperativa. En caso de que el tiempo y monto no sea el requerido, no se recibirá la solicitud de crédito.
3	Asistente de crédito	<p>Solicita la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tiempo y monto de base -Foto actualizada del socio -Cédula socio, garantes y cónyuges -Recibo de pago luz/agua/teléfono -Empleado: Rol Pago -Propietario escritura (socio ó garante oblig.) -Certificado gravamen 	Si el crédito es Recurrente, se analiza el historial de crédito para ver la puntualidad en los pagos.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.		Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS		Nº. Proceso: 3/9
			Pág: 9/32
PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE MAYOR A 2000 DOLARES "			
Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
4	Asistente de crédito.	Averigua al socio si dispone de 2 Garantes.	<p>En el caso de que el socio no tenga, garantes; el asistente solicita al socio constituir la hipoteca del inmueble del socio, garante o un tercero, además le solicita la siguiente documentación:</p> <p>Escritura pública (oblig.) Certificado libre gravamen Pago predio (oblig.)</p> <p>En el caso de que el socio no presente la documentación y la hipoteca de manera correcta, el Asistente devuelven los documentos personales al socio, niega la solicitud y la archiva.</p>
5	Asistente de crédito.	Para los socios que tienen 2 Garantes y para los que cumplen con los requisitos de la Hipoteca, el Asistente consulta e imprime la Central de Riesgos.	
5.1	Asistente de crédito.	<p>Buro Actual</p> <p>Ingresa a la consulta por pantalla en el Buró de Crédito y verifica que el socio o garante no tenga alguna operación con calificación (D ó E a la fecha de análisis. (Actual).</p> <p>En el caso que tenga una calificación &, D ó E a la fecha de análisis, se negará el crédito.</p>	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.	Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	Nº. Proceso: 3/9
		Pág: 10/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE MAYOR A 2000 DOLARES "

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
5.2	Asistente de crédito.	<p>Buro Histórico</p> <p>Si un socio tuvo calificación D o F en los últimos doce meses, la solicitud requiere la aprobación obligatoria del Jefe de Crédito para proceder al trámite (histórico).</p> <p>Si el socio tuvo una calificación E en los últimos doce meses, la solicitud se negará (histórica).</p>	El formato impreso del Buró de Crédito (ACTUAL e HISTÓRICO) deberá ser incluido en la carpeta del socio.
6	Asistente de crédito.	Ingresar al sistema y actualizar los datos del socio.	
7	Asistente de crédito.	Sumilla la solicitud para llevar a cabo el trámite.	
8	Asistente de crédito.	Verifica que la solicitud y los requisitos estén completos.	En el caso de que los requisitos y/o la solicitud no estén completos, el Asistente devuelve los documentos personales al socio, niega la solicitud y la archiva.
9	Asistente de crédito	Identifica si el crédito es recurrente o nuevo.	
9.1	Asistente de crédito.	<p>Recurrente hasta 25% mayor</p> <p>Si el crédito es recurrente, además el socio mantiene los mismos garantes y no presenta inconvenientes, la carpeta se manda a la Aprobación. Si el monto del crédito es de hasta 6000 dólares, la carpeta se dirige al</p>	En el caso de que el crédito sea recurrente, pero que exista cambio de garantes y/o el monto actual sea mayor al 25%, el asistente debe fijar la fecha de inspección.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY "LTDA.**

Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

N°. Proceso: 3/9

Pág: 11/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE MAYOR A 2000 DOLARES "

N°. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
9.2	Asistente de crédito.	<p>nivel 1 de aprobación, el mismo que lo conforma el Jefe de Crédito, el Asesor y el Analista de Crédito* Si el monto del crédito es de 6001 a 15000 dólares, la carpeta se dirige al nivel 2 de aprobación, el mismo que lo conforma el Gerente General, el Jefe de Crédito, el Asesor y el Analista de Crédito. Si el monto del crédito es mayor a 15000 dólares, la carpeta se dirige al nivel 3 de aprobación, el mismo que lo conforma un Miembro del Consejo de Administración, el Gerente General, el Jefe de Crédito, el Asesor y el Analista de Crédito.</p> <p>Nuevo</p> <p>Si el crédito es nuevo, se le informa al socio que debe participar del curso de Cooperativismo y adjuntar el Certificado de asistencia a su carpeta.</p>	El asistente debe fijar la fecha de inspección, tan solo cuando el socio presente el certificado de asistencia al curso de Cooperativismo.
10	Asistente de crédito.	<p>Fija la fecha de inspección en la solicitud de los créditos nuevos para los recurrentes que soliciten montos mayores al 25% y/o que cambien de garantes informa al socio.</p>	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY "LTDA.**

Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Nº. Proceso: 3/9

Pág: 12/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE MAYOR A 2000 DOLARES "

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
11	Asistente de crédito.	Informa al socio la fecha de inspección y coordina avalúo si es el caso.	
12	Asistente de crédito.	Envía las carpetas al Asesor de Crédito, de acuerdo a las zonas asignadas para la inspección.	
Elaborado por: Natalia Cisneros		Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY" LTDA.**

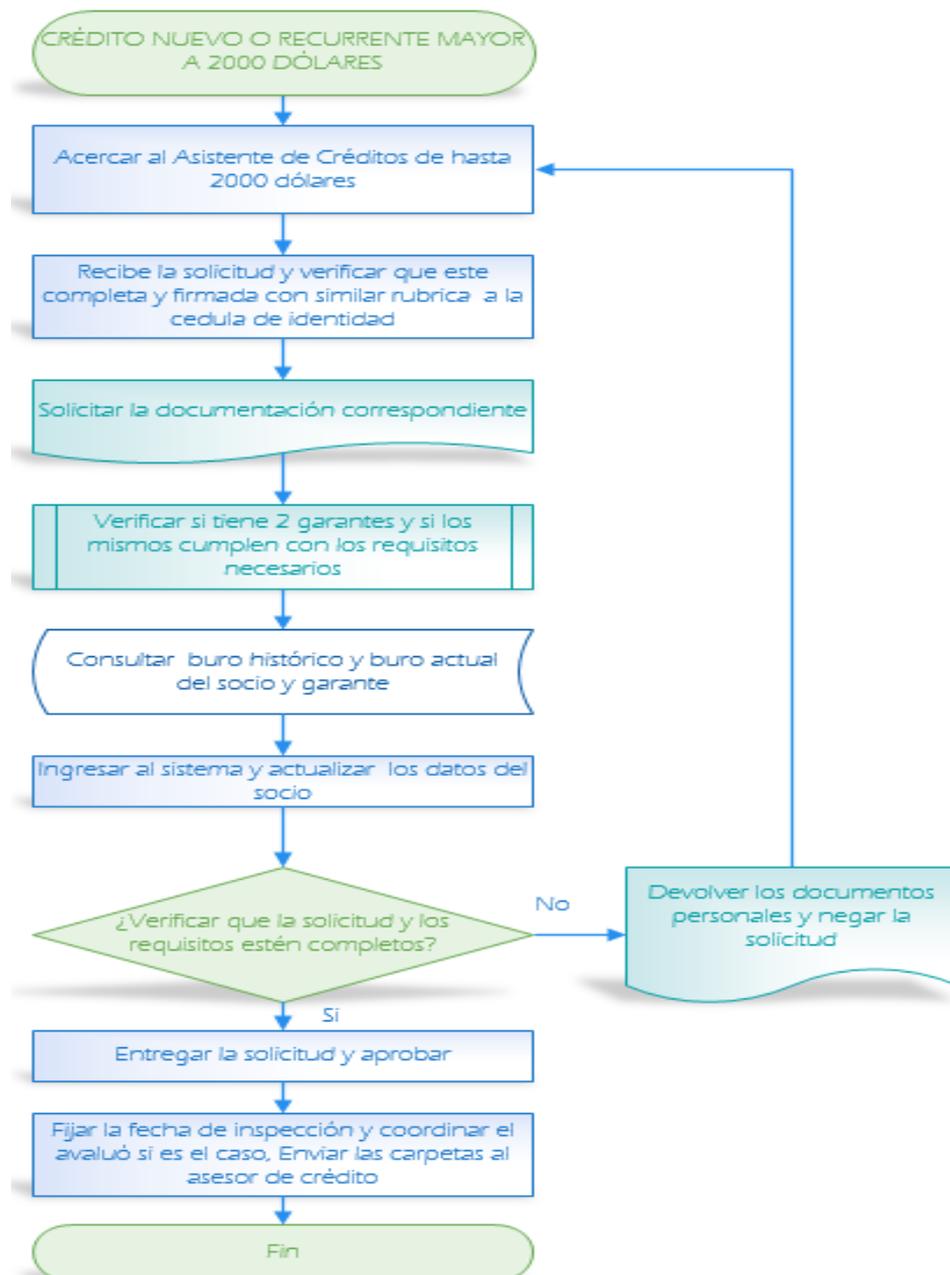
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

N°. Flujograma: 3/9

Pág: 13/32

FLUJOGRAMA " CRÉDITO NUEVO O RECURRENTE MAYOR A 2000 DOLARES "



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.		Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS		Nº. Proceso: 4/9
			Pág: 14/32
PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " INSPECCIÓN Y AVALUÓ PARA ENTREGA DE CRÉDITOS "			
Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	Asesor de Crédito	Recibe las carpetas de acuerdo a las zonas de responsabilidad.	
2	Asesor de Crédito	Elabora el cronograma y rutas de recorridos asignados.	
3	Asesor de Crédito	Efectúa la visita al socio y garante (s) en el hogar y/o en el trabajo.	Levanta información de bienes muebles e inmuebles Analiza las garantías / colaterales Situación familiar Evalúa capacidad de pago, el inventario de bienes y negocio Averigua si tiene deudas con otras instituciones financieras o comerciales Evalúa carácter Evalúa comportamiento Analiza comportamiento de pago Solicita información a vecinos.
4	Asesor de Crédito	Llena el formulario de Inspección.	
5	Asesor de Crédito	Efectúa el análisis financiero de la información recabada.	
6	Asesor de Crédito	Emite la recomendación y argumenta la propuesta en el informe.	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.		Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS		N°. Proceso: 4/9
			Pág: 15/32
PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " INSPECCIÓN Y AVALUÓ PARA ENTREGA DE CRÉDITOS "			
N°. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
7	Asesor de Crédito	Envía las carpetas al Analista de Crédito.	
8	Analista de Crédito	Recibe las carpetas y separa las mismas, según el informe del asesor.	
9	Analista de Crédito	Si el informe del Asesor es favorable y el socio requiere avalúo, el Analista solicita al Perito Evaluador efectuar el avalúo y entregarle el informe respectivo. Si el socio no requiere avalúo alista la carpeta para la Aprobación.	
10	Analista de Crédito	Recibe el informe del avalúo por parte del Perito, lo adjunta a la carpeta y alista la carpeta para la Aprobación.	
11	Asesor de Crédito	Si el informe del Asesor es desfavorable, por el monto solicitado, las garantías, la capacidad de pago o el avalúo, el analista entrega la carpeta al Jefe de Crédito para que se negocie nuevas condiciones con el socio.	En el caso de que el socio no acepte las nuevas condiciones del crédito, el Analista niega la solicitud, devuelve los documentos personales al socio y archiva la carpeta.
12	Asesor de Crédito	Las carpetas con informes favorables y en las que el socio acepto las nuevas condiciones; se alistan para su aprobación.	
Elaborado por: Natalia Cisneros		Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY" LTDA.**

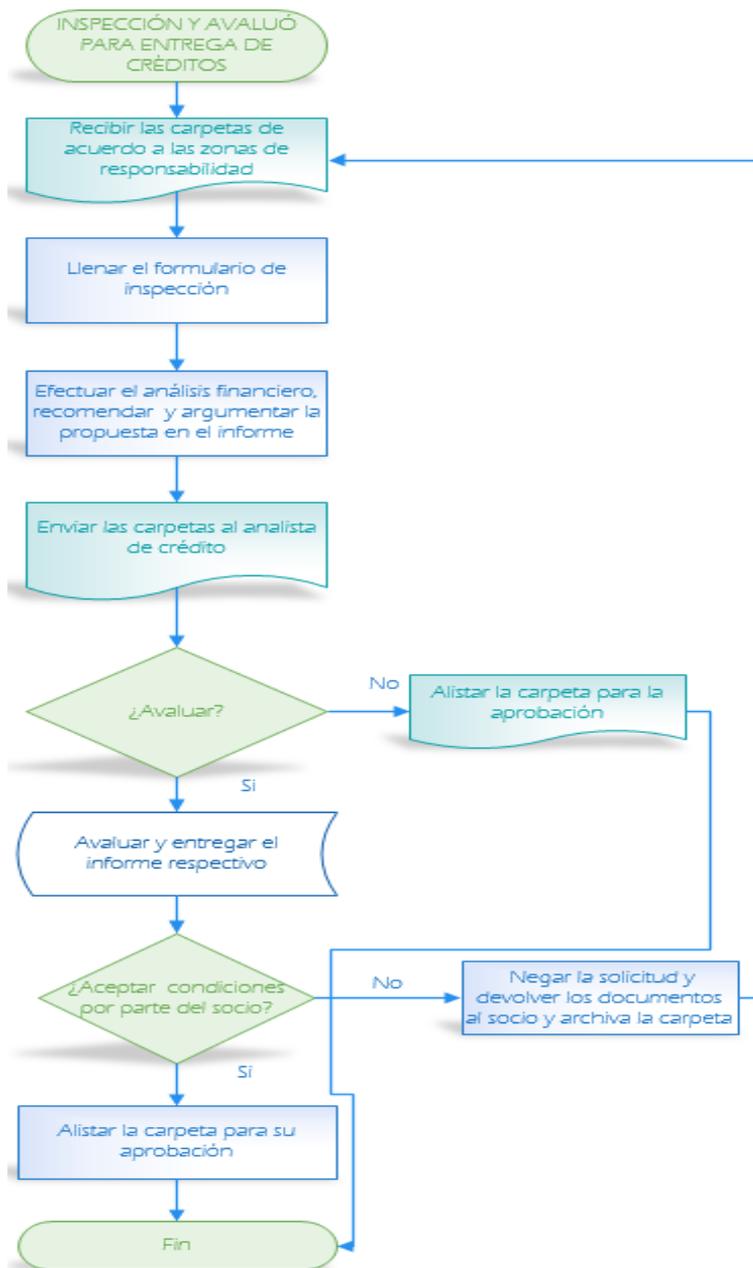
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

N°. Flujograma: 4/9

Pág: 16/32

FLUJOGRAMA " INSPECCIÓN Y AVALUÓ PARA ENTREGA DE CRÉDITOS"



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.	Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	Nº. Proceso: 5/9
		Pág: 17/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " APROBACIÓN DEL CRÉDITO"

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	Analista de Crédito	Verifica que las carpetas contengan toda la documentación siguiente: Avalúo realizado (si es el caso) Central Riesgos Experiencia de Pago (recurrente) Capacidad de Pago Informe de Asesor Garantías.	
2	Analista de Crédito	Prepara el informe para el Comité de Crédito.	
3	Analista de Crédito	Presenta las carpetas al Comité Crédito en función del Nivel de Aprobación.	
4	Comité de Crédito	Analiza la documentación y las recomendaciones del Asesor o Analista según el caso.	
5	Comité de Crédito	Toma la decisión de aprobar o no el crédito.	El Comité envía todas las carpetas al Analista de Crédito; si el Comité aprueba el crédito, suscribe la resolución y adjunta a la carpeta correspondiente. Si el Comité no aprueba el crédito, el Analista devuelve los documentos personales al socio y archiva la carpeta
6	Analista de Crédito	Recibe las carpetas aprobadas para la Instrumentación.	
Elaborado por: Natalia Cisneros		Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY "LTDA.**

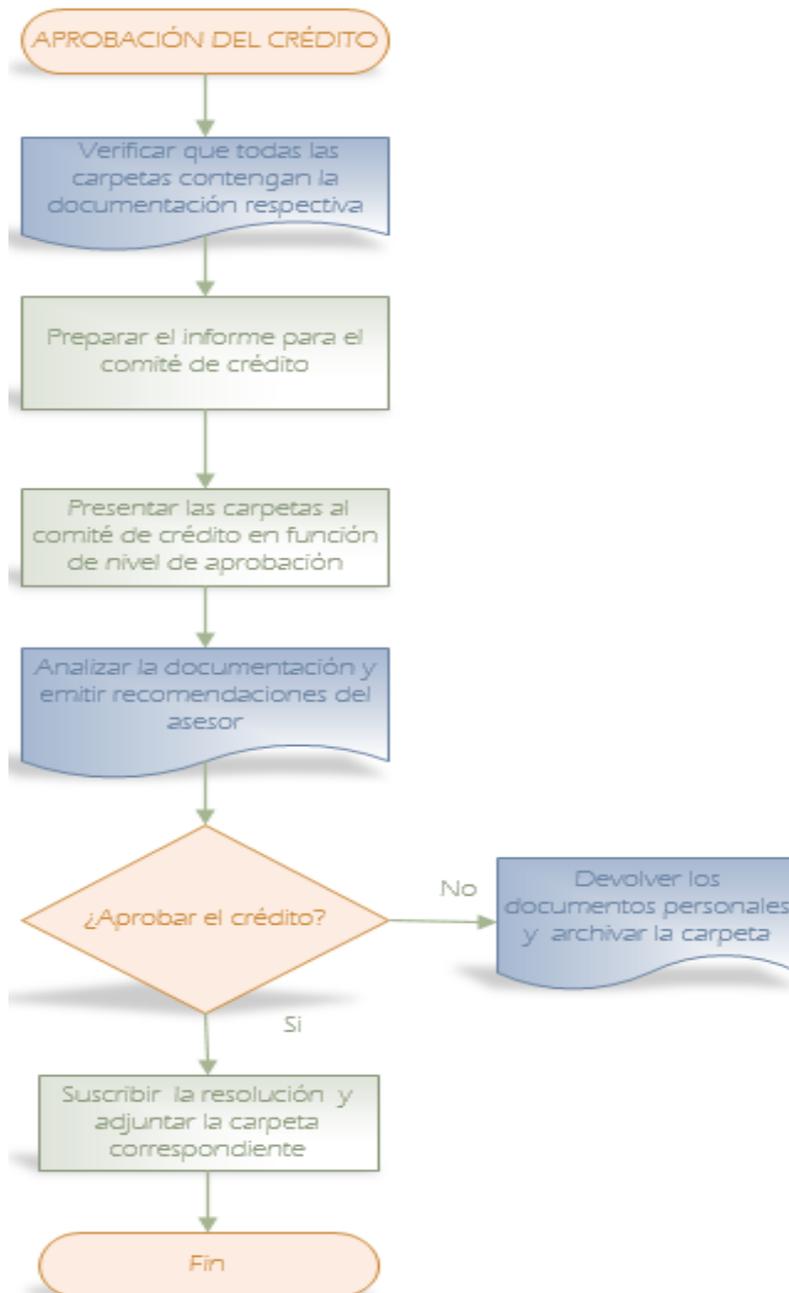
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

N°. Flujograma: 5/9

Pág: 18/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " APROBACIÓN DEL CRÉDITO "



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.		Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS		N°. Proceso: 6/9
			Pág: 19/32
PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " INSTRUMENTACIÓN PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS "			
N°. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	Analista de Crédito	Separa las carpetas Quirografarias de las Hipotecarias.	
2	Analista de Crédito	Envía a tramitar la hipoteca y una vez legalizada en la instancia correspondiente recibe, la documentación.	
3	Analista de Crédito	Revisa que la Hipoteca esté debidamente legalizada.	
4	Analista de Crédito	Envía las carpetas que no presenten dificultades a la persona encargada de la Firma de los Pagarés.	
5	La persona de Firma de Pagarés	Recibe las carpetas y coordina con los socios y garantes el día para la firma.	
6	La persona de Instrumentación	Obtiene el pagaré y verifica en el Sistema los números de cédula del socio y/o garantes y las firmas.	
7	Socio	El socio, su cónyuge y los garantes y cónyuges se acercan a firmar el pagaré.	
8	La persona encargada	Envía el mismo al Analista.	
			El Analista no puede proceder sin que la hipoteca cumpla todos los requerimientos necesarios.
			El pagaré deberá estar debidamente lleno y firmado, por parte del socio solicitante, titular de la cuenta de ahorros, su cónyuge y garantes.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY "LTDA.**

Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

N°. Proceso: 6/9

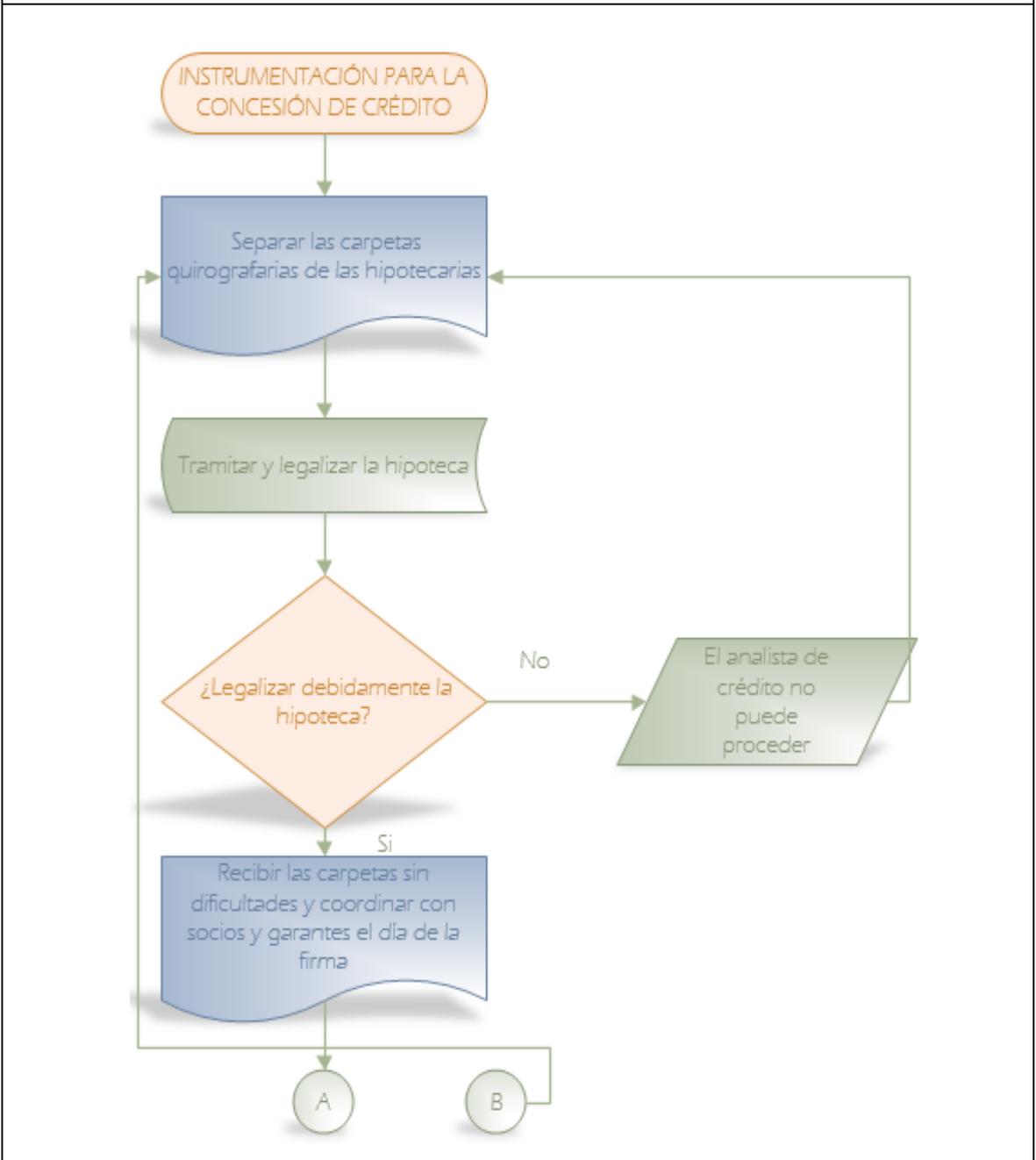
Pág: 20/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " INSTRUMENTACIÓN PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS "

N°. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
9	Analista de Crédito	Recibe el pagaré y verifica que las firmas estén correctas.	En el caso de que el Analista detecte anomalías en la firma del pagaré, solicita se efectúe nuevamente la instrumentación.
10	Analista de Crédito	Solicita al Gerente o al Jefe de Crédito fijar la fecha de desembolso en función-de los Niveles de Autorización.	
11	El Gerente o el Jefe de Crédito	Fija la fecha de desembolso y autoriza el Desembolso.	
12	El Gerente o el Jefe de Crédito	Envía la carpeta al Liquidador para efectuar el Desembolso	
Elaborado por: Natalia Cisneros		Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY" LTDA.	Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	N°. Flujograma: 6/9
		Pág: 21/32

FLUJOGRAMA " INSTRUMENTACIÓN PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS"



Elaborado por: Natalia Cisneros	Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes	Norma: ANSI
----------------------------------------	------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY" LTDA.**

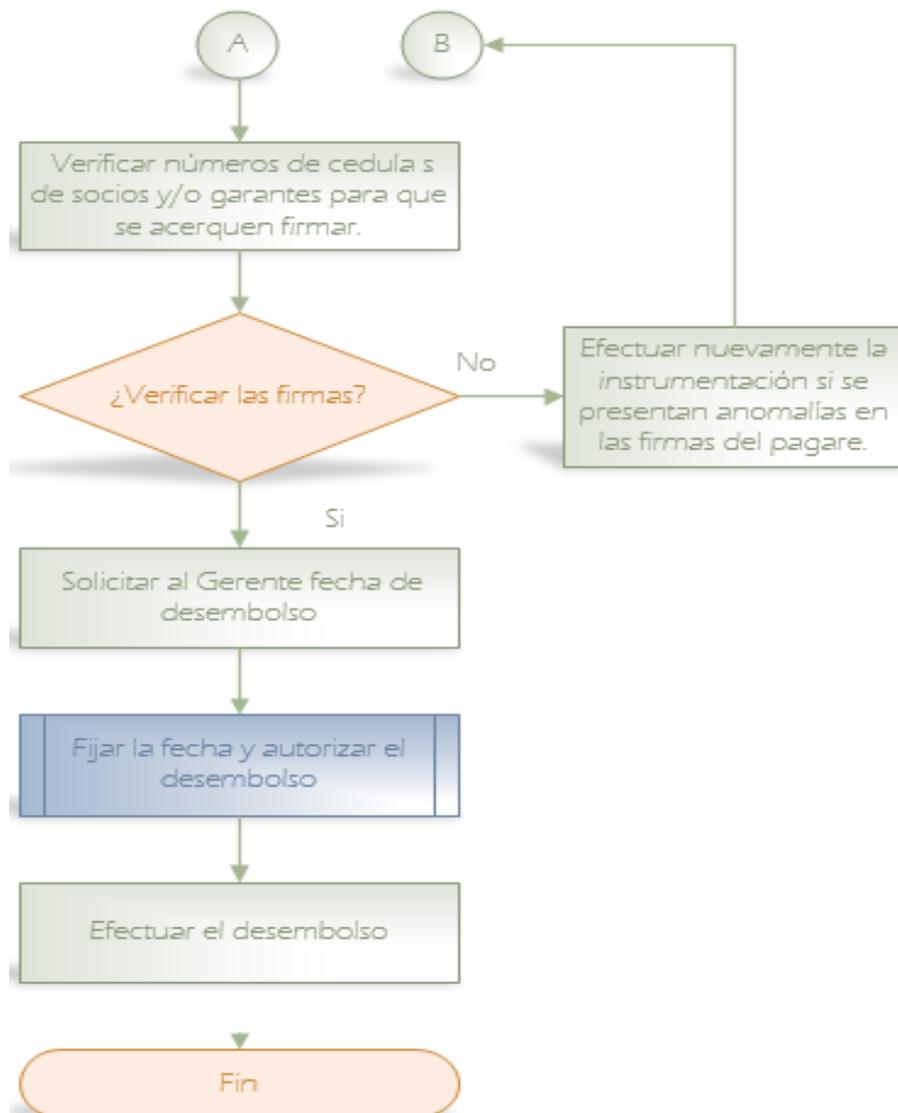
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

N°. Flujograma: 6/9

Pág: 22/32

FLUJOGRAMA " INSTRUMENTACIÓN PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS"



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.	Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	Nº. Proceso: 7/9
		Pág: 23/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " DESEMBOLSO DEL CRÉDITO"

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	El Liquidador	Recibe las carpetas aprobadas para la liquidación y verifica: Aprobación Comité Condiciones del crédito Pagaré Fecha de desembolso	
2	El Liquidador	Ingresa al sistema y transfiere la Base en Ahorro Encaje y Certificados de Aportación.	
3	Analista de Crédito	Define con el socio las fechas de pago de acuerdo con actividad del socio.	
4	Analista de Crédito	Acredita el préstamo a la cuenta del Socio y define el pago de las cuotas con débito automático si requiere el socio.	
5	Analista de Crédito	Imprime la Orden de Pago y la Tabla de Amortización.	
6	Analista de Crédito	Solicita al socio firmar estos documentos y los anexa a la carpeta.	
7	Analista de Crédito	Entrega al socio las copias de la Orden de Pago y de la Tabla de Amortización.	
8	Analista de Crédito	Elabora el informe de los documentos a entregarse a Archivo y Custodia (pagarés, garantías y carpetas).	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY "LTDA.**

Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Nº. Proceso: 7/9

Pág: 24/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " DESEMBOLSO DEL CRÉDITO "

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
9	Analista de Crédito	Ingresa al sistema y envía los pagarés y las garantías junto a su respectivo informe al respectivo jefe de archivo para su custodia.	
10	Analista de Crédito	Envía las carpetas y la copia del pagaré junto a su respectivo informe a Archivo.	
Elaborado por: Natalia Cisneros		Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY" LTDA.**

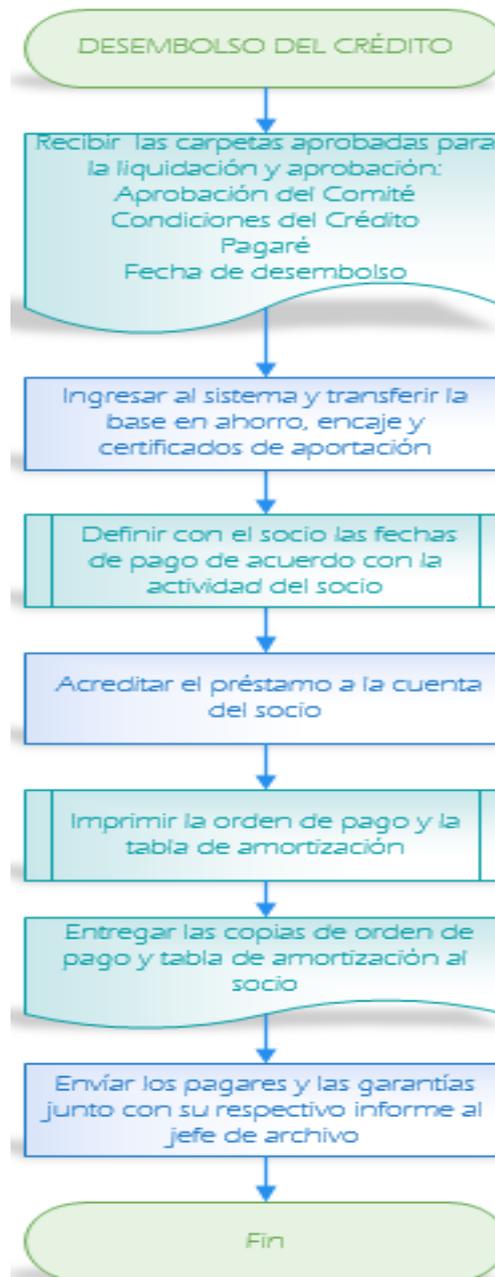
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Nº. Flujograma: 7/9

Pág: 25/32

FLUJOGRAMA " DESEMBOLSO DEL CRÉDITO "



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY" LTDA.	Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	Nº. Proceso: 8/9
		Pág: 26/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " ARCHIVO DE CARPETAS "

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	Archivador	Recibe las carpetas liquidadas.	En el caso de que falten carpetas, se pone en conocimiento al Liquidador para que se entreguen las carpetas faltantes.
2	Archivador	Revisa las carpetas con el listado entregado y verifica que estén todas.	
3	Archivador	Separa las carpetas de acuerdo a los montos, acopia las de montos mayores a 1500 dólares y las menores a 1500 dólares.	
4	Archivador	Ordena la documentación de cada carpeta de acuerdo al Numérico.	
5	Archivador	Cambia al Folder de Crédito los documentos de cada carpeta.	
6	Archivador	Archiva los folder bajo su estricta responsabilidad.	
Elaborado por: Natalia Cisneros		Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY "LTDA.**

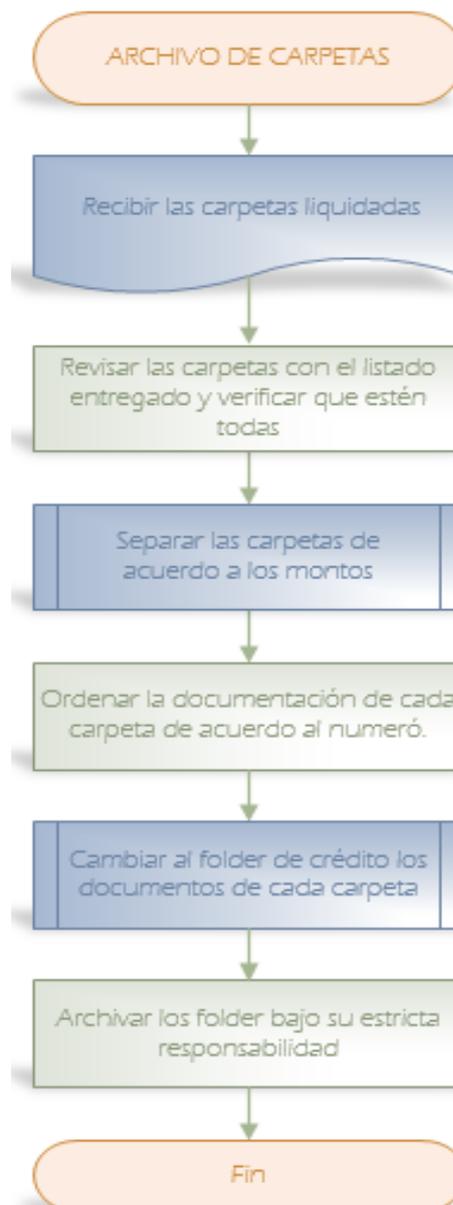
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Nº. Flujograma:8/9

Pág:27/32

FLUJOGRAMA " ARCHIVO DE CARPETAS "



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY "LTDA.	Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	Nº. Proceso: 9/9
		Pág: 28/32

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " COBRANZA "

Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
1	Asesor de Crédito	Obtiene el Reporte de Créditos Vencidos del sistema.	La persona de Archivo solicita a quien corresponda que firme la Hoja de Control de salida de carpetas.
2	Asesor de Crédito	Solicita las carpetas de los socios morosos a Archivo.	
3	Archivador	Selecciona las carpetas solicitadas y entrega a los Asesores.	
4	Asesor de Crédito	Asesor recibe las carpetas y planifica el recorrido por zonas.	
5	Asesor de Crédito	Efectúa las respectivas notificaciones: Primera: Al socio de un día de vencido Segunda: A los garantes de 10 días de vencido Tercera: Al socio y garantes de 20 días de vencido Cuarta: Al socio y garantes de 30 días de vencido, con firma de abogado	
6	Asesor de Crédito	Después de efectuar la notificación, se dirige a la oficina e ingresa el valor notificado.	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SURANGAY" LTDA.		Fecha: Julio 2014
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS		Nº. Proceso: 9/9
			Pág: 29/32
PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS " COBRANZA "			
Nº. OPERACIONES	RESPONSABLE (s)	DESCRIPCIÓN	POLÍTICA
7	Asesor de Crédito	Devuelve las carpetas a Archivo.	La persona de Archivo solicita a quien corresponda que firme la Hoja de Control de salida de carpetas.
8	Archivador	Recibe las carpetas y las vuelve archivar.	
9	Abogado	En el caso de no obtener resultado en los pagos por parte del socio, después de las notificaciones, se ingresa a la Demanda. Lleva a cabo el proceso de Demanda.	
Elaborado por: Natalia Cisneros		Revisado por: Ing. Xavier Salazar	Autorizado por: Ing. Margot Paredes



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"SURANGAY" LTDA.**

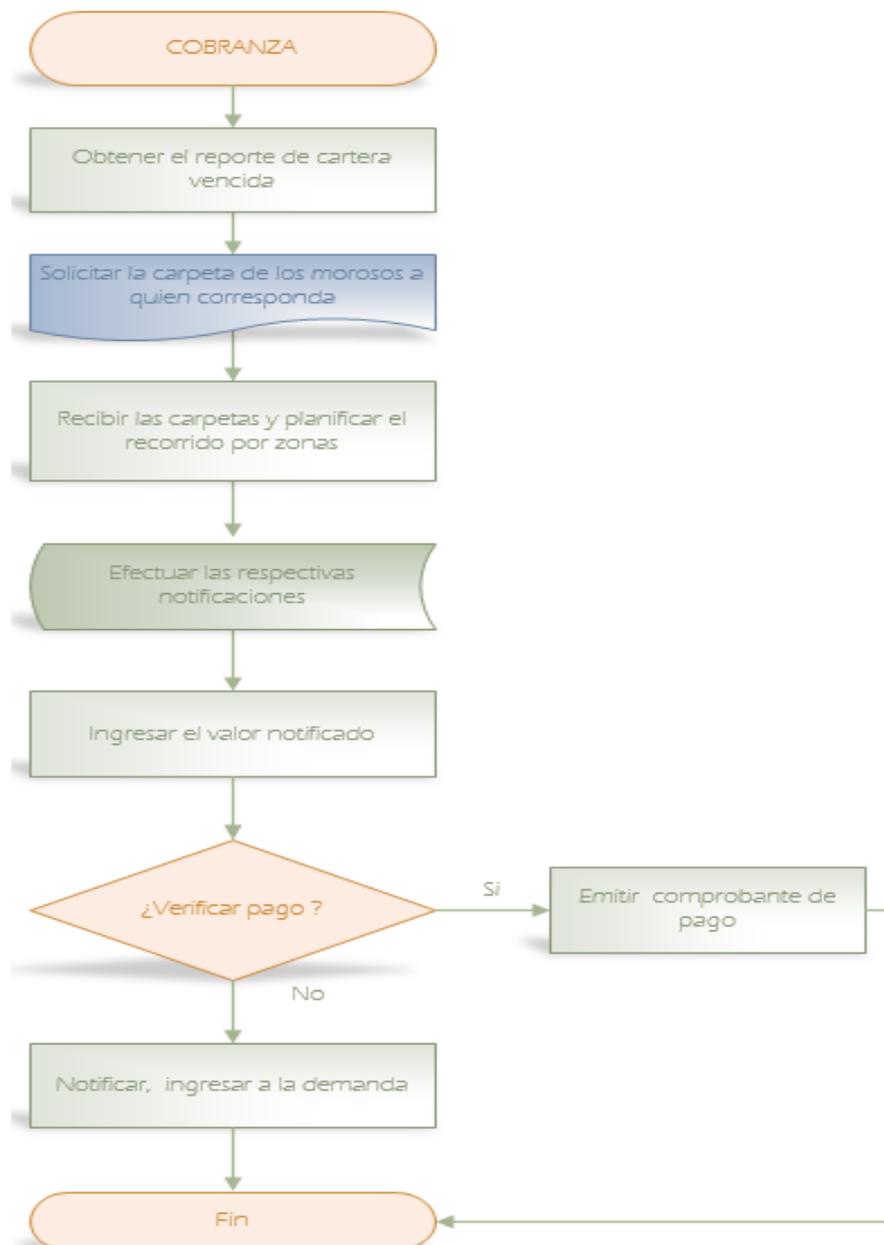
Fecha: Julio 2014

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS
PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS**

Nº. Flujograma: 9/9

Pág: 30/32

FLUJOGRAMA " COBRANZA "



Elaborado por: Natalia Cisneros

Revisado por: Ing. Xavier Salazar

Autorizado por: Ing. Margot Paredes

Norma: ANSI

6.7 EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

CUADRO N°: 18 Ejecución de la Propuesta

EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	
1	Entregar el Manual de Procedimientos y Políticas para la emisión de créditos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.
2	Aprobación de Manual de Procedimientos y Políticas a la Cooperativa
3	Informar y comunicar al personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda. De la existencia del Manual.
4	Socialización del Manual de procedimientos y políticas para la emisión de créditos en las instalaciones de la institución.
5	Aplicación del Manual de forma inmediata

6.8 PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

CUADRO N°: 19 Presupuesto para la Ejecución de la Propuesta

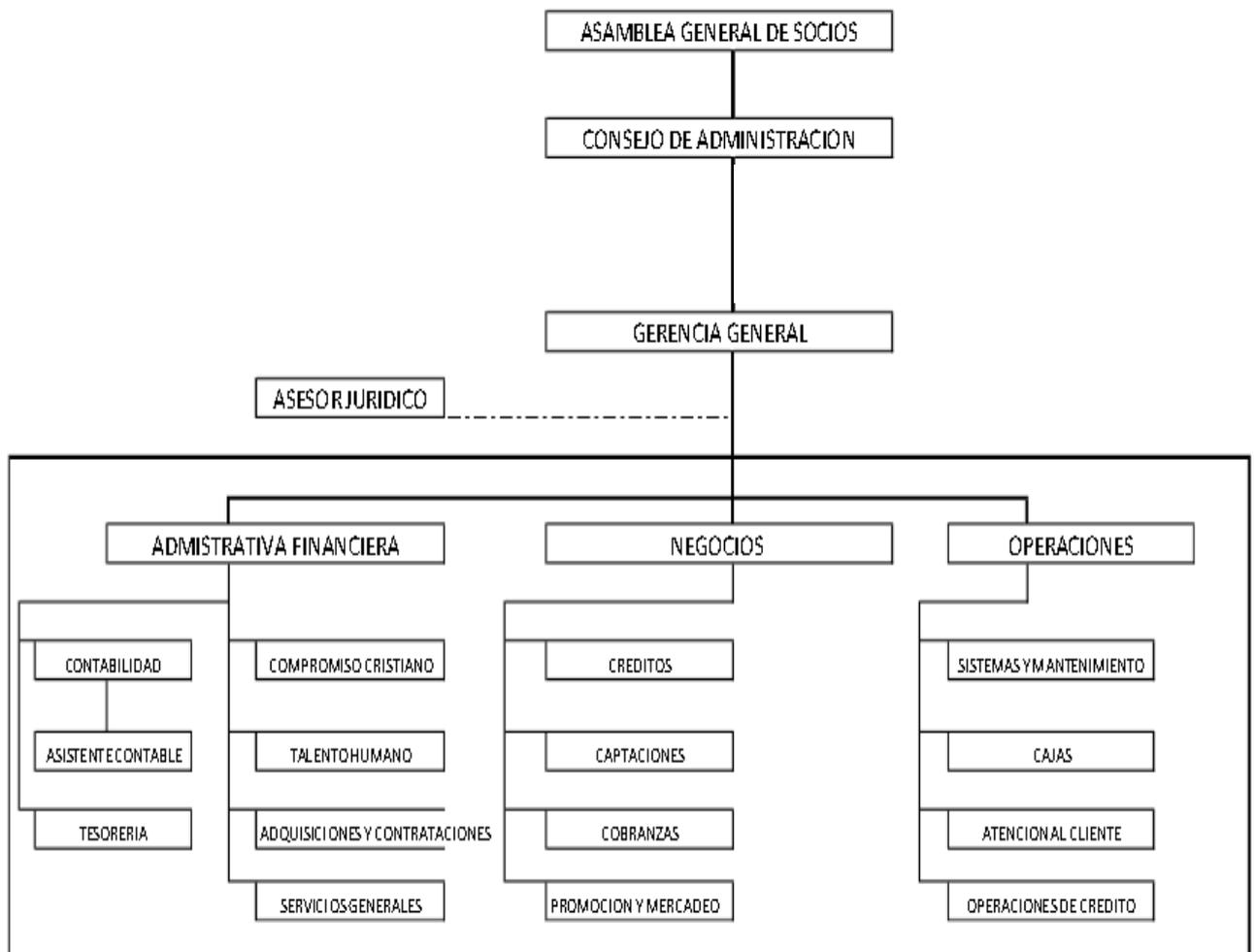
Presupuesto para la Ejecución de la Propuesta		
ACTIVIDAD	COSTO	TOTAL
Planificar y desarrollar las actividades para la elaboración de los diagramas de flujo	150,00	150,00
Buscar información acerca de las actividades desarrolladas, para el manual de procedimientos y políticas para la emisión de créditos	200,00	200,00
Ordenar procesos y políticas del Manual	60,00	60,00
Elaboración de los Diagramas de flujo	150,00	150,00
Realizar la introducción y estructurar la misión, visión y valores del manual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.	80,00	80,00
Presentación y aprobación del Manual de Procedimientos y Políticas para la Emisión de Créditos en la Cooperativa	70,00	70,00
TOTAL		710,00

Elaborado por: Natalia Cisneros

6.9. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda. se encarga de ejecutar la presente propuesta recayendo directamente la responsabilidad en el gerente general, la cual se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Grafico No.12 Organigrama Estructural Coac. Surangay Ltda.



Elaborado por: Natalia Cisneros

6.10. CRONOGRAMA

Cuadro No.20 Cronograma para la Ejecución del Proyecto.

MESES	AÑO 2015																																			
	ENE.				FEB.				MAR.				ABR.				MAY.				JUN.				JUL.				AGO.				SEP.			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entregar el Manual de Procedimientos y Políticas para la emisión de créditos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.	■	■	■	■	■	■																														
Aprobación de Manual de Procedimientos y Políticas a la Cooperativa.							■	■	■	■																										
Informar y comunicar al personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito Surangay Ltda. De la existencia del Manual.							■	■	■	■																										
Socialización del Manual de procedimientos y políticas para la emisión de créditos en las instalaciones de la institución.											■	■	■	■	■	■																				
Aplicación del Manual de forma inmediata																	■	■	■	■																

Elaborado por: Natalia Cisneros

BIBLIOGRAFIA

- BENJAMÍN H, (2001) “Técnicas de Estadísticas de Investigación Social” Edición Díaz Santos S.A. Madrid-España 127 pp.
- BENJAMÍN H, (2001) “Técnicas de Estadísticas de Investigación Social” Edición Díaz Santos S.A. Madrid-España 127-128 pp.
- ELISEU, Santandreu (2002) “Diccionario de Términos Financieros” Ediciones Granica S. A
- FRANKLIN, Benjamín (2009) “Organización de Empresas” Tercera Edición, México 245-246pp.
- GRECO, Orlando (2010) “Diccionario Contable” Valletas Ediciones, 2-43-96-162-231-326-341-351-377-394pp.
- HERRERA Luis, MEDINA Arnaldo, Y NARANJO Galo, (2009) “Tutoría de la Investigación Científica” 97pp.
- HERRERA Luis, MEDINA Arnaldo, Y NARANJO Galo, (2010) “Tutoría de la Investigación Científica”, 97pp.
- JAMES C. VAN Horn, JOHN M. “Fundamentos de Administración Financiera”
- GONZÁLEZ, José (2014) “Novedades Laborales y de Seguridad Social”
- MUNCH, Lourdes, ÁNGELES Ernesto, (2009) “Métodos y Técnicas de Investigación”, Cuarta Edición, México Trillas, 167pp.
- CHIRIBOGA, Luis (Octubre, 2005) “Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano ISBN-9978” Quinta Edición, Quito-Ecuador.
- GUTIÉRREZ, Nora, CHARLES J. (2009-2010) “Bienes Raíces; Introducción a la Profesión” 235pp
- PERE, Brachfield Alsina (2009) “Gestión del Crédito y Cobro: Claves para Prevenir la Morosidad y Recuperar” Barcelona Profit Editorial.
- GARCÍA, María (Mayo 2013) “Notificaciones Judiciales, Centro de Especialización y Capacitación Judicial”, 2pp.
- SANZ Carlos, (2002) “Diccionario de Contabilidad y Finanzas” Madrid – España 198pp.

- MOLINA, Víctor (2002) “El Gestor de Cobranza” México 47pp.
- MOLINA, Víctor (2005) “Estrategias de Cobranza en Época de Crisis” Tercera Edición. México 47pp.

TESIS

- “Auditoria de Gestión en el departamento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “EL SAGRARIO” Ltda. Sucursal Riobamba, periodo Agosto-Diciembre 2010”.
- “Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa “Producurtimarc” de la ciudad de Ambato” AUTOR: SR. Marco Rodrigo Sánchez Martínez, (2011) 13-76-77-78-79pp.
- “El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de Noviembre Ltda. De la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato” Autora: Elva Paola Tubón Chasig (2012) 9-81- 82-83pp.
- “El sistema crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa Santa Lucia Ltda. De la parroquia Ambatillo en el año2010”, López López Sandra Marianela (2011) 8-56-57pp.
- “Estrategias Competitivas y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del cantón Pelileo” AUTOR: Sadrac Francisco Cepeda Zúñiga, (2011) 12-78-79-80-81pp.
- “La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato.” Autor: Víctor Hugo Moreta Martínez, (2014) 9-72-73-74pp.
- “Las políticas de ventas y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de la empresa GAMOS” Andrea Daniela Salazar Aguirre, (2013) 10-83-84pp.
- Auditoría de gestión al departamento de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito “esperanza y progreso del valle” para optimizar y garantizar la recuperación de cartera. Autor: Isidra Magdalena Marcillo Delgado Sangolquí, Marzo (2009)

- Sandra Natacha Cisneros Hermosa .El Crédito Bancario para la micro-empresa (Maritza, 2008:37,38).en su tesis “MODELO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE VIVIENDA 9 DE DICIEMBRE EN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, 2008”

WEB

- Principios de la gestión de CRÉDITOS (2010) recuperado el 16 de mayo de 2014 de http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/03/todocreditoscobranza_24.html
- Reestructuración, castigo, refinanciación y reliquidación de créditos (2013).Definiciones. Recuperado el 18 de mayo de 2014 de <http://www.fonfedepalma.com/documentos/reg05.pdf>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENCUESTA SOBRE LA EMISIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA
CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SURANGAY LTDA.

INSTRUCCIONES:

Coloque una X en la respuesta que crea conveniente

Al ser anónima la encuesta se requiere llenarla con veracidad

1. ¿El proceso que utiliza la cooperativa para la emisión de créditos es apropiado?

Muy de Acuerdo () De Acuerdo () Poco de Acuerdo () Nada de Acuerdo ()

2. ¿Cuál es el tipo de crédito que más solicitan?

Hipotecario ()

De consumo ()

Emergentes ()

Para Microempresas ()

3. ¿Considera usted que la calidad del servicio que ofrece la cooperativa es el adecuado?

SI ()

NO ()

4. ¿Considera usted que los procedimientos y políticas de recuperación de cartera vencida son los más idóneos?

Muy de Acuerdo () De Acuerdo () Poco de Acuerdo () Nada de Acuerdo ()

5. ¿Considera usted que la cooperativa debe dar capacitación al personal administrativo frecuentemente para un mejor servicio al socio?

Muy de Acuerdo () De Acuerdo () Poco de Acuerdo () Nada de Acuerdo ()

6. ¿Desde qué monto le gustaría que la cooperativa otorgue créditos?

500 ()

1000 ()

3000 ()

7. ¿Cuál de las siguientes alternativas cree usted que es la más adecuada para informarle el retraso de sus pagos?

Personal ()

Teléfono ()

Cartera de cobranza ()

Correo electrónico ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATYO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GUÍA DE ENTREVISTA

Empresa:

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Nombre del entrevistador:

Preguntas:

1. ¿Cuál es el proceso para la emisión de créditos?

2. ¿Cuáles son los puntos críticos de control para la emisión de créditos?

3. ¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida?

4. ¿Cuáles son los procedimientos y políticas de recuperación de cartera?