



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA:

PROCESOS DE COLOCACIÓN Y COBRANZA DE CRÉDITOS Y SU
INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. DE LA CIUDAD
DE AMBATO, EN EL PERÍODO 2014

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado Académico
de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Autora: Ruth Maribel Barros Chari

Director: Ing. Eduardo Antonio Paredes Paredes

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Investigación, nombrado por el H. Consejo de la Universidad Técnica de Ambato.

CERTIFICO:

Que el informe de Investigación: **“Procesos de Colocación y Cobranza de Créditos y su incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014”**, desarrollado por la: Señorita Ruth Maribel Barros Chari, Egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación de conformidad al Art. 14 del Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo – UTA.

Ambato, mayo de 2015



Ing. Eduardo Antonio Paredes Paredes

TUTOR DE TESIS

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Ruth Maribel Barros Chari, con C.I. 160057753-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación **“Procesos de Colocación y Cobranza de Créditos y su incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014”**, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la Autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, mayo de 2015

AUTORA



Ruth Maribel Barros Chari

C.I. 160057753-8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO


Los suscritos Profesores Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: **“Procesos de Colocación y Cobranza de Créditos y su incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014”**, de la: Señorita Ruth Maribel Barros Chari, Egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría CPA; el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por el Centro de Estudios de Grado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, mayo de 2015


Para constancia firman:



Econ. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Fabrizio Viera
PROFESOR CALIFICADOR



Dr. Lenyn Vasconez
PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

El momento soñado ha llegado, y es de mi total complacencia dedicar este logro a Dios Todopoderoso, fuente de amor y fe para alcanzar mis metas anheladas.

De la misma manera deseo dedicar este triunfo a mis hijos Jeremías y Amy; los principales baluartes de mi vida, base fundamental de mi lucha constante, a ellos mi amor y dedicación incondicional.

A mis familiares, amistades cercanas y compañeros que han sido el apoyo idóneo en el camino al éxito profesional y académico.

“La recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa”

Ruth Maribel

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mi Padre que está en el cielo, y que ha dejado en mí, la huella y el deseo de superación, para él este logro pues fue su anhelo y lo he cumplido.

De la misma manera extendiendo un agradecimiento sincero a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, sus docentes que me han abierto las puertas para alcanzar esta instrucción ilustre y humana para ser un aporte relevante a la sociedad.

En especial a mi Tutor de Tesis Ing. Eduardo Antonio Paredes Paredes, pues ha sido el soporte óptimo para culminar con éxito el presente trabajo.

“Tanto más crece el esfuerzo, cuanto más consideramos la grandeza de lo emprendido.”

Ruth Maribel

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

Portada.....	i
Aprobación del Tutor	ii
Autoría del Trabajo de Investigación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General de Contenidos	vii
Índice de Tablas	xii
Índice de Gráficos	xiii
Índice de Figuras	xiv
Resumen Ejecutivo.....	xv
Executive Summary	xvi
Introducción	1

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis crítico	8
1.2.3 Pronogsis	9
1.2.4 Delimitación del problema	10
1.2.5 Formulación del problema	10
1.2.6 Preguntas directrices	11
1.3 Justificación.....	11
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo general	13
1.4.2 Objetivos específicos	13

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos	14
2.2 Fundamentaciones.....	19
2.2.1 Fundamentación filosófica	19
2.2.2 Fundamentación axiológica	19
2.2.3 Fundamentación metodológica	20
2.2.4 Fundamentación epistemológica.....	21
2.2.5 Fundamentación legal	21
2.3 Categorías fundamentales	28
2.3.1 Gráficos de Inclusión Interrelacionados.....	28
2.3.2 Visión dialéctica de la Variable Independiente.....	29
2.3.3 Visión dialéctica de la Variable Dependiente	30
2.3.4 Fundamentación teórica de la Variable Independiente	31
2.3.5 Fundamentación teórica de la Variable Dependiente.....	42
2.4 Hipótesis.....	46
2.4.1 Señalamiento de variables de la hipótesis.....	46

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque	47
3.2 Modalidad básica de la investigación	48
3.2.1 Documental Bibliográfica	49
3.2.2 De Campo.....	49
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	50
3.3.1 Investigación Exploratoria	50
3.3.2 Investigación Descriptiva.....	52
3.3.3 Asociación de Variables.....	53
3.3 Población y muestra	54
3.3.1 Población.....	54
3.3.2 Muestra.....	54

3.4 Operacionalización de variables	56
3.4.1 Operacionalización de la Variables Independiente	56
3.4.2 Operacionalización de la Variable Dependiente	57
3.5 Recolección de información.....	58
3.6 Procesamiento y análisis de la Información.....	60

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados	63
4.1.1 Cuestionario de encuesta.....	64
4.2 Interpretación de Datos	81
4.3 Verificación de Hipótesis.....	86

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	90
5.2 Recomendaciones.....	91

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1 Datos Informativos.....	93
6.1.1 Título.....	93
6.1.2 Institución Ejecutora	93
6.1.3 Beneficiarios	93
6.1.4 Ubicación	93
6.1.5 Tiempo estimado para la Ejecución.....	94
6.1.6 Equipo Técnico responsable	94
6.1.7 El Costo.....	94
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	94
6.3 Justificación.....	95
6.4 Objetivos	97

6.4.1 Obejetivo General	97
6.4.2 Objetivos Específicos.....	97
6.5 Análisis de Factibilidad.....	98
6.5.1 Socio - Cultural	98
6.5.2 Organizacional	99
6.5.3 Económica - Financiera.....	99
6.6 Fundamentación Científico Técnico	100
6.6.1 Políticas de Crédito	100
6.6.2 Créditos dirigidos	100
6.6.3 Créditos de encaje	100
6.6.4 Gestión del desarrollo al cliente	101
6.6.5 Reestructuración del crédito.....	101
6.7 Metodología Modelo Operativo	101
6.7.1 Metodología	101
6.7.2 Modelo Operativo	102
6.7.2.1 Estudio de las Políticas utilizadas por la competencia	103
6.7.2.2 Diagnóstico de la Cooperativa Oscus	105
6.7.2.2.1 Auditoría Interna (diagnóstico al interior de la institución)	105
6.7.2.2.2 Auditoría Externa (diagnóstico del entorno)	106
6.7.2.2.3 Matriz FODA	107
6.7.2.2.3.1 Misión (propuesta)	107
6.7.2.2.3.2 Visión (propuesta)	108
6.7.2.2.3.3 Valores institucionales	108
6.7.2.2.3.4 Filosofía (propuesta)	109
6.7.2.2.3.5 Formulación de estrategias de cambio (propuesta)	109
6.7.2.2.3.6 Estructura organizacional	111
6.8 Políticas y acciones para el cumplimiento de metas y objetivos	115
6.9 Administración.....	116
6.9.1 Responsables	119
6.10 Evaluación de la Propuesta	119
Bibliografía	120

Anexos	124
Anexo N.1 Ficha de Observación	124
Anexo N.2 Entrevista a Gerente General “Oscus Ltda”	125
Anexo N.3 Entrevista a Jefe de Cobranzas “Oscus Ltda”	127
Anexo N.4 Encuesta a Fuentes Internas (Personal)	129

TABLAS

TABLA 1. Población	54
TABLA 2. Procesos persuasivos para la cobranza	64
TABLA 3. Personal suficiente para el área financiera.....	65
TABLA 4. Aplicación de procesos	66
TABLA 5. Procesos Legales.....	67
TABLA 6. Gastos Judiciales.....	68
TABLA 7. Morosidad elevada.....	69
TABLA 8. Mejora con un Plan de Políticas Financieras	70
TABLA 9. Indicadores Financieros	71
TABLA 10. Políticas Financieras	72
TABLA 11. Políticas Financieras evitan morosidad	73
TABLA 12. Gestión manejada por Jefe de Cobranzas	74
TABLA 13. Manejo de la Gestión Financiera	75
TABLA 14. Gestión Presupuestaria actual.	76
TABLA 15. Análisis de la cartera.....	77
TABLA 16. Gestión Presupuestaria actual	78
TABLA 17. Evaluación del cumplimiento de metas y objetivos	79
TABLA 18. Mejora del proceso de cobranzas.....	80
TABLA 19. Equipo Técnico Responsable.....	94
TABLA 19. Matriz FODA.....	107

FIGURAS

FIGURA 1. Estudio de los Directivos a Nivel Mundial	3
FIGURA 2. Distribución de las Organizaciones por tipo	5
FIGURA 3. Logotipo de la Cooperativa “Oscus Ltda”	7
FIGURA 4. Árbol de Problemas.....	8
FIGURA 5. Subordinación Conceptual	28
FIGURA 6. Constelación de Ideas Variable Independiente	29
FIGURA 7. Constelación de Ideas Variable Dependiente	30
FIGURA 8. Simbología de diagramación de procesos	32
FIGURA 9. Proceso de Investigación	37
FIGURA 10. Procesos persuasivos para la cobranza.....	64
FIGURA 11. Personal suficiente para el área financiera	65
FIGURA 12. Aplicación de procesos	66
FIGURA 13. Procesos Legales	67
FIGURA 14. Gastos Judiciales	68
FIGURA 15. Morosidad elevada.	69
FIGURA 16. Mejora con un Plan de Políticas Financieras	70
FIGURA 17. Indicadores Financieros	71
FIGURA 18. Políticas Financieras.....	72
FIGURA 19. Políticas Financieras evitan morosidad	73
FIGURA 20. Gestión manejada por Jefe de Cobranzas.....	74
FIGURA 21. Manejo de la Gestión Financiera.....	75
FIGURA 22. Gestión Presupuestaria actual	76
FIGURA 23. Análisis de la cartera	77
FIGURA 24. Gestión Presupuestaria actual	78
FIGURA 25. Evaluación del cumplimiento de metas y objetivos	79
FIGURA 26. Mejora del proceso de cobranzas	80
FIGURA 27. Método T-Student	89
FIGURA 28. Organigrama estructural (propuesta).....	113
FIGURA 29. Políticas y acciones para el cumplimiento de metas y objetivos ..	115

CUADROS

CUADRO 1. Cooperativas calificadas del cantón Ambato	6
CUADRO 2. Fundamentación Axiológica	20
CUADRO 3. Características y Bondades del Enfoque de Investigación.....	47
CUADRO 4. Operacionalización Variable Independiente	56
CUADRO 5. Operacionalización Variable Dependiente.....	57
CUADRO 6. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendac	62
CUADRO 7. Encuesta estructurada para clientes internos.....	83
CUADRO 8. Entrevista a Gerente	84
CUADRO 9. Entrevista al Coordinador de Cobranzas.....	85
CUADRO 10. Evaluación de la Propuesta	119

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“Procesos de Colocación y Cobranza de Créditos y su incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014”

Autora: Ruth Maribel Barros Chari

Director: Ing. Eduardo Antonio Paredes Paredes

Fecha: Abril de 2015

RESÚMEN EJECUTIVO

El actual trabajo de investigación se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, con el objeto de mejorar el Proceso de Crédito y Cobranza que al momento maneja la Cooperativa, con ciertos inconvenientes que inciden directamente en el cumplimiento de metas y objetivos. Estos elementos que forman parte de la situación financiera de la empresa cumplen aspectos de trascendencia invaluable en las operaciones tanto contables, financieras como administrativas de una organización; es por esta razón que se deben encontrar las falencias existentes en dicho proceso de colocación y cobranza de créditos para que la alta gerencia obtenga la información contable real y veraz, facilitando la toma de decisiones dentro del ámbito administrativo – financiero, y de esta manera coadyuve al cumplimiento de metas y objetivos planteados por la Cooperativa. En el desarrollo de la presente investigación se realizaron, diagnósticos de la gestión del proceso de colocación y cobranza de créditos además de los recursos financieros aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., lo que coadyuvará a la generación valiosa de la información económica de una manera confiable y oportuna. Para lo cual se sustentó las bases de la investigación con fundamentaciones tanto teóricas como prácticas, tratando de elevar el nivel del presente trabajo investigativo afirmando las bases profesionales consolidadas a lo largo de la carrera universitaria. Por consiguiente, se aplicó técnicas de investigación al personal financiero y administrativo para la obtención de datos reales lo que facilitará el encuentro de las inconveniencias existentes; para lo cual, se propone una alternativa de solución que permita mejorar el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa objeto de estudio.

Descriptor: Proceso de colocación y Crédito y Cobranza, cumplimiento de metas y objetivos, finanzas, contables, información contable.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

"Placement Process and Collection Credit and Its Impact on Compliance Goals and Objectives of the Cooperative Savings and Credit Oscus Ltda., Of the city of Ambato, in the period 2014"

Author: Ruth Barros Maribel Chari

Director: Mr. Eduardo Antonio Paredes Paredes

Date: April 2015

EXECUTIVE SUMMARY

The present research develops in the Cooperative Savings and Credit Oscus Ltda., of the city of Ambato, in order to improve the Credit and Collection Process at the time manages the Cooperative, with certain drawbacks that directly affect the achievement of goals and objectives. These elements are part of the financial position of the company comply aspects of invaluable importance in both accounting, financial and administrative operations of an organization; This is why you must find the weaknesses in the process of placement and collection of loans to senior management for real and truthful accounting information, facilitating decision-making within the administrative area - financial, and thus contributes the achievement of goals and objectives set by the Cooperative. In the development of this research, diagnostics placement process management and collection of loans as well as financial resources applied in the Cooperative Savings and Credit Oscus Ltda. Were made, which will contribute to the generation of valuable economic information in a reliable and timely manner. For which the foundations of research was supported with both theoretical foundations and practical, trying to raise the level of this research paper stating the consolidated along the academic career professional bases. Therefore, investigation techniques applied to financial and administrative staff to obtain real data which will facilitate the meeting of existing inconveniences; for which an alternative solution that will improve the achievement of goals and objectives of the Cooperative under study is proposed.

Descriptors: Process Placement and Credit and Collections, achievement of goals and objectives, finance, accounting, accounting information.

INTRODUCCIÓN

El actual trabajo de investigación, instituye una guía relevante para quienes ejercen la dirección financiera, contable y administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de modo que coadyuve al cumplimiento de metas y objetivos que se determine en la institución antes mencionada.

La investigación, está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I. El problema, consta: Tema, planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes (subproblemas), delimitación del objeto de investigación, justificación, objetivo general y específicos.

Capítulo II. Marco Teórico, contiene: Antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de las variables de estudio.

Capítulo III. Metodología, contiene: Modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de las variables, plan de recolección de la información, plan de procesamiento de la información.

Capítulo IV. Análisis e interpretación de resultados contiene: Análisis de resultados, interpretación de datos, verificación de hipótesis.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo VI. Propuesta contiene: Datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, previsión de la evaluación, materiales de referencia, anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Procesos de Colocación y Cobranza de Créditos y su incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1. Macro contextualización

A nivel mundial el sector de banca y finanzas ha ido creciendo progresivamente, la sociedad cada vez asume un rol trascendental como clientes y demandantes de los servicios que ofertan las instituciones financieras, además de los beneficios que acarrearán este tipo de entidades de servicios colectivos a los cuales se pueden acceder de manera generalizada y sin muchos requerimientos.

En este aspecto se puede puntualizar al proceso de colocación y cobranza de créditos como un elemento de relevancia dentro del manejo de las actividades corporativas en las instituciones financieras, y que implican el crecimiento gradual de las mismas, puesto que se encuentran motivados por las exigencias o requerimientos de la colectividad demandante, los cuales son los direccionamiento base para la toma de decisiones de la alta gerencia de las instituciones financieras.

Cabe recalcar que el proceso de colocación y cobranza de créditos permite a los directivos o alta gerencia de una organización o entidad a controlar y evaluar los resultados dentro de las gestiones principales de cobranza y de aporte positivo a

sus empresas evitando contraer dificultades a nivel económico, social, corporativo, financiero, entre otros. Por esta razón se determina que al proceso de colocación y cobranza de créditos incide en el cumplimiento de metas y objetivos, como una necesidad impostergable dentro de las políticas financieras y corporativas que toda administración y auditoría moderna que se debe manejar en las empresas a nivel mundial.

En definitiva se plantea que el proceso de colocación y cobranza de créditos de manera generalizada en todo el mundo, es empleado hacia la eficiencia de las acciones, tareas, actividades empresariales, en donde la administración financiera y contable debe ser competente en el logro y cumplimiento de las metas y objetivos cuali - cuantificables. De modo que el proceso de colocación y cobranza de créditos constituiría de modo indiscutible una ayuda significativa en el alcance del cumplimiento de las metas deseadas previamente con la calidad requerida. Ante lo expuesto, se deduce la importancia del mencionado proceso, dentro de las responsabilidades como competencias de la gerencia en las entidades, se encuentran en mayor porcentaje la importancia de las actividades corporativas económicas y empresariales ante las demás desde un enfoque integral.



Figura N°1: Estudio de los directivos a nivel mundial
Fuente: Manpower Group Talente (2013)
Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

En el Ecuador, dentro de las prioridades de las actividades corporativas de una organización o entidad se conocen a las denominadas políticas financieras enfocadas en el cumplimiento de metas y objetivos, y más aún en las entidades financieras o Cooperativas de Ahorro y Crédito; por lo que se torna importante definir lo que son dichas políticas.

Las políticas financieras enfocadas en el cumplimiento de metas y objetivos, son el curso general de acción para situaciones concurrentes. Las mismas que están encauzadas a alcanzar las metas y objetivos determinados con anterioridad. Otras políticas que generan trascendencia son las denominadas políticas de crédito y cobranza las cuales son normas de actuación y requerimientos que los demandantes como los ofertantes deben acatarlas para que se logren las metas formuladas. En efecto son guías para orientar la acción, son criterios o lineamientos generales de las cuales se basan la toma de decisiones, sobre los inconvenientes que se presentan comúnmente en las organizaciones, en este caso evitar las denominadas carteras vencidas dentro de las instituciones financieras o Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En este sentido las políticas de crédito y cobranza son criterios generales de ejecución que ayudan a alcanzar los objetivos decretados por la Gerencia General o Financiera de la institución, y que además facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de las mismas. En ocasiones se mal interpretan las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que plantean la disposición o actitud que deberá seguir o evitar en situaciones concretas el personal de una empresa. De tal manera que, mientras las reglas son estrictas, las políticas son flexibles o dúctiles.

“En el Ecuador, previo un diagnóstico del sector cooperativo revela que existen en la actualidad 3932 cooperativas, concentradas en los grupos de ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, consumo y otros servicios. Los primeros tres grupos reúnen el 99% de cooperativas del país.” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, pág. 4)

Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) constituyen el grupo de mayor tamaño en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas.

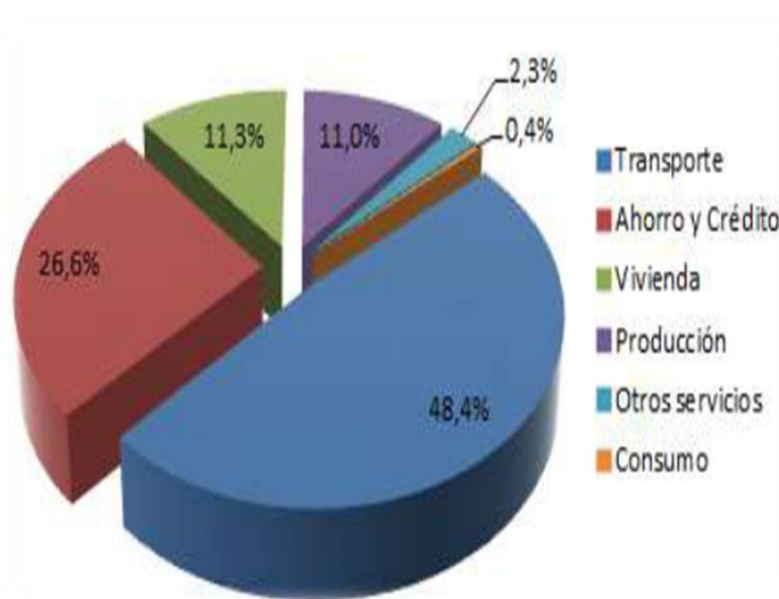


Figura N°2: Distribución de las organizaciones del sector privado por tipo
Fuente: SEPS (2014)
Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

En cuanto a socios, según tasaciones los activos del COAC ascendieron aproximadamente al número total de socios declarados por las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional bordean los 4,6 millones de personas.

1.2.1.2. Meso contextualización

Dentro de la provincia de Tungurahua, en el Cantón Ambato, las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) instituyen el grupo de mayor dimensión en términos de activos, pasivos y patrimonio, respecto al total nacional de cooperativas.

“En relación a la densidad geográfica, las cooperativas de ahorro y crédito se concentran en las provincias de la región Sierra centro (Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y Chimborazo), con más de 12 organizaciones por cada cien mil habitantes.” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, pág. 23)

Cooperativas Calificadas del cantón Ambato

Cooperativas de Ahorro y Crédito calificadas al sistema nacional de pagos por segmentos				
N°	Nombre	Provincia	Cantón	Segmento SEPS
1	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 4
2	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 4
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario	Tungurahua	Ambato	Segmento 4
4	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus	Tungurahua	Ambato	Segmento 4
5	Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua	Tungurahua	Ambato	Segmento 3
6	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 3
7	Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 3
8	Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Pelileo Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 3
9	Cooperativa de Ahorro y Crédito Intercultural Tarpuk Runa Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 2
10	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Fácil Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 2
11	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 2
12	Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 2
13	Cooperativa de Ahorro y Crédito Multicultural Indígena Ltda.	Tungurahua	Ambato	Segmento 1
14	Cooperativa de Ahorro y Crédito Llanganates	Tungurahua	Ambato	Segmento 1
15	Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa	Tungurahua	Ambato	Segmento 1
16	Cooperativa de Ahorro y Crédito	Tungurahua	Ambato	Segmento 1

Cuadro N°1: Cooperativas Calificadas del Cantón Ambato

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

Dentro de las cooperativas de ahorro y crédito que están calificadas en la ciudad de Ambato, se establece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus”, la cual tiene como misión contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras. La visión de la Cooperativa Oscus, es ser referente del sistema cooperativo en la aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

1.2.1.3. Micro contextualización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., asume el compromiso de ofrecer servicios financieros y no financieros a socios y clientes, sustentados en nuestra declaración de: Identidad Cooperativa, Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento Continuo de los Procesos; con un equipo humano calificado y permanente innovación tecnológica, sin embargo en la actualidad esta empresa cooperativista seleccionada para el presente estudio, esgrime el proceso de colocación y cobranzas de créditos con políticas inadecuadas que han sido definidas por Consejo de Administración, los cuales se están incumpliendo metas y objetivos que beneficien financieramente a la empresa cooperativista, ya que, hasta la actualidad no ha permitido nivelar el incumplimiento en el proceso de colocación y cobranzas de créditos y aún más no se ha podido mitigar riesgos operacionales financieros, que sin duda se ven revelados en los resultados de la misma, y conmovidos por la morosidad.

Además se ve afectada por una inadecuada segregación de funciones lo que en la actualidad implica el deficiente cumplimiento de metas y objetivos propuestos.



Figura N°3: Logotipo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1.Árbol del Problema

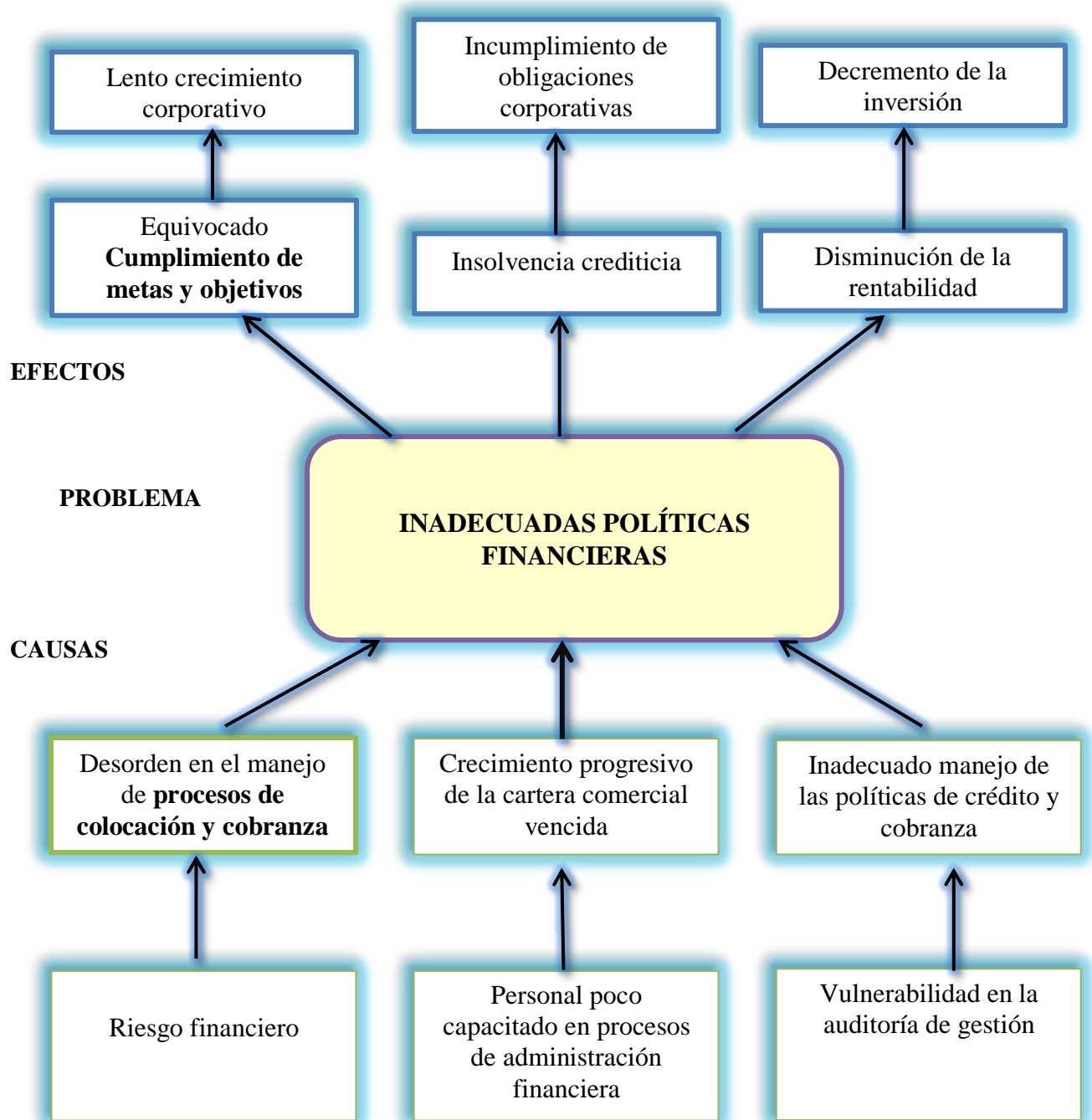


Figura N°4: Árbol del Problema

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

1.2.2.2. Relación Causa-Efecto

Del problema detectado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, que se trata de las inadecuadas políticas financieras, se han dado las siguientes causas: riesgo financiero que la institución enfrenta por el desorden en el manejo del proceso de colocación y cobranza de créditos que se relaciona con el personal que tiene poco conocimiento en proceso de administración financiera porque no ha recibido capacitación; esto ha generado un crecimiento progresivo de la cartera comercial vencida, porque existe la vulnerabilidad en la auditoría de gestión que la empresa posee, ocasionando el manejo inadecuado de las políticas de crédito y cobranza en la cooperativa

Los elementos antes descritos, son causantes para que se dé el problema central que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., afronte actualmente.

En base a lo expuesto, se define que toda actividad financiera concurre un cierto riesgo que puede darse en menor o mayor medida dependiendo los casos específicos que la institución se plantee, por lo que es necesario llevar las condiciones o políticas financieras que eviten al máximo dichos inconvenientes y que a su vez coadyuven al cumplimiento de metas y objetivos que la institución crediticia requiera. Las causas internas para considerar estos riesgos pueden ser: el temor a sacrificar el capital, restar rentabilidad a la institución, el deterioro en la capacidad de pago de la entidad, o a su vez el incumplimiento de pago de los clientes o deudores.

1.2.3 Prognosis

De las causas antes analizadas se derivan los siguientes efectos de los cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, debe tomar las medidas necesarias o tratar de darlas solución para evitar enfrentar un panorama da favorable en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos que debe

necesitar la institución, además de procurar su crecimiento tanto corporativo como económico.

Los efectos que se plantearon en consecuencia de las causas del problema central de la entidad son los siguientes: Incumplimiento de metas y objetivos que conllevaría al lento crecimiento financiero, además se pudo citar una insolvencia crediticia con lo que podría darse el incumplimiento de obligaciones corporativas, y por ende se evidenciaría una disminución de la rentabilidad por lo que generaría un decremento de la inversión.

1.2.4 Delimitación del problema

Delimitación del Contenido

Campo: Contabilidad

Área: Cumplimiento de metas y objetivos

Aspecto: Proceso de colocación y cobranza de créditos

Delimitación Temporal:

El presente trabajo investigativo se desarrolla en base a la información contable y administrativa disponible de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en el período 2014.

Delimitación Espacial:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se encuentra ubicada en: Lalama 06 -39 entre Sucre y Bolívar, en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

1.2.5 Formulación del Problema

¿De qué manera incide el proceso de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato?

1.2.6. Preguntas directrices

- ¿Cómo evaluar las falencias en el proceso de colocación y cobranzas de créditos que maneja actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato?
- ¿Cómo diagnosticar la situación actual del Cumplimiento de Metas y Objetivos que opera al momento la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato?
- ¿Cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., con un plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos?

1.3 .JUSTIFICACIÓN

El mejoramiento del proceso de colocación y cobranzas de créditos será importante porque internamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., ayudará a la efectividad de los procedimientos y políticas corporativas relacionadas con el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. Con este hecho también se accederá a reducir el riesgo en colocaciones de sus productos y servicios financieros que se encuentran dentro de la concesión de créditos que otorga la Cooperativa.

El presente trabajo académico de investigación tiene como finalidad ser un sustancial aporte de orientación a los Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., puesto que trata de proponer una alternativa de solución óptima y factible al problema central detectado. Estos elementos son de relevante interés por parte de la Alta Gerencia de dicha Cooperativa, puesto que estos argumentos tendrán un impacto positivo en los procesos y actividades corporativas de la institución, ya que reducirá el riesgo del incremento progresivo de la cartera vencida de la misma, y a su vez elevará las finanzas y la capacidad

de gestión sobre nuevas inversiones que exalten la imagen corporativa de la Cooperativa.

Al aplicar el proceso de colocación y cobranzas de créditos para el cumplimiento de metas y objetivos con una buena política de créditos en una empresa, se tiene grandes beneficios, ya que es fundamental para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de toda organización para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito para la consecución de la misma y las dificultades operacionales, a la vez al directivo le ayuda a detectar antes de que suceda, esto permite a la organización financiera evitar mayores costos a causa de las deficiencias detectadas, a más de esto, se representa otra herramienta administrativa en auxiliar a la organización en el cumplimiento de meta y objetivos deseados ya que una de las causas del fracaso en los negocios se debe a una pobre administración, una mejora en el proceso de colocación y cobranzas de créditos le permite a la empresa recomendar ciertas medidas para mejorar la situación presente, descargando a la dirección de obligaciones importantes dedicándose a asuntos no delegables y extendiendo la función auditora a toda la empresa para asegurar información detallada y objetiva.

Un proceso de colocación y cobranzas de créditos, habitúa a los empleados trabajar con orden y métodos, a la vez obliga a la empresa a replantear situaciones en una fuente continua y saludable de nuevas ideas y aplicaciones de nuevas políticas.

Por lo que puede resumir que mediante este proceso de colocación y cobranzas de créditos se le ayuda a la administración a reducir los costos, aumentar las utilidades y aprovechar mejor los recursos humanos, materiales y financieros.

La investigación se desarrolla bajo el objetivo de conocer la incidencia que tiene el proceso de colocación y cobranzas de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., dicha investigación tiene el apoyo y apertura necesaria por parte de los Directivos de la Cooperativa,

de este modo se puede determinar que la investigación es viable o factible de desarrollar.

Cabe recalcar que la presente investigación tiene otros importantes trasfondos que de igual manera tienen connotación de trascendencia, en diversos aspectos. Por ejemplo, el aporte social al ser esta institución que genera servicios de gran demanda a la colectividad. A su vez conlleva implicaciones prácticas al buscar la solución viable al problema detectado. Además la presente investigación se caracteriza por su utilidad metodológica, puesto que los conocimientos técnicos y profesionales son aporte particular del investigador.

1.4 .OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Analizar de qué manera incide los procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos para mejorar las inadecuadas políticas financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivos específicos

- Evaluar las falencias en el proceso de colocación y cobranzas de créditos que maneja actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.
- Diagnosticar la situación actual del cumplimiento de metas y objetivos que al momento opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.
- Proponer un plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para realizar esta investigación, se ha tomado como referencia la información proporcionada por Gerencia, personal administrativo y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014, se ha revisado y analizado el material bibliográfico que existe en la Facultad de Ciencias Administrativas y la Facultad de Contabilidad y Auditoría que tiene que ver con este tema de estudio, y de los cuales se ha tomado el enfoque teórico, que determina los objetivos expuestos en el contenido del texto, que guardan relación con esta investigación, y las conclusiones que constituyen un aporte de los antecedentes investigativos detallados a continuación.

HERNÁNDEZ, J. (2008). Sistema de créditos y cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión del Departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Tungurahua” Ltda. Facultad de Contabilidad y Auditoría Universidad Técnica de Ambato.

De acuerdo al autor de esta investigación tiene como objetivos principales, diseñar procedimientos prácticos que coadyuven a mejorar la gestión del departamento de créditos, así como el control del departamento de créditos mediante el cumplimiento de las políticas de créditos para mejorar el sistema de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Tungurahua” Ltda.

Al concluir esta investigación se llegó a la conclusión de que las políticas de créditos se cumplían sin tomar en cuenta factores económicos, y sobre todo sin que el departamento de crédito forme parte de estas, es por esto que al poner a responsabilidad del departamento de crédito ciertos pasos a seguir para realizar cada tarea implícita en las secciones que se trabaja, el trabajo se hace más ágil.

Para que las cooperativas puedan funcionar mejor externamente es decir en relación con los clientes deben estar preparados internamente en su totalidad con los diferentes tipos de créditos que la institución oferta a sus socios.

Existen los siguientes trabajos relacionados al tema planteado:

En la tesis de, CRUZ, Mayra (2012), Universidad Técnica de Ambato, tema: “El Crecimiento Financiero y su incidencia en la Rentabilidad de las oficinas operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en la provincia de Tungurahua en el año 2010”

En el trabajo antes mencionado, se manifiestan los siguientes objetivos que orientaron a la investigación del trabajo desarrollado:

Analizar el Crecimiento Financiero y su incidencia en la rentabilidad de las Oficinas Operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Cía. Ltda., en la provincia de Tungurahua en el año 2010 con la finalidad de mantener el riesgo en un nivel óptimo.

Determinar los factores del crecimiento financiero más significativos en el año 2010 con el fin de identificar los más perjudiciales para la entidad y mantenerlos monitoreados.

Identificar las variaciones en la rentabilidad para mantener un grado de estabilidad.

Proponer la implantación del a Metodología VAR para controlar el crecimiento financiero con el fin de mantener una rentabilidad estable de las Oficinas

Operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Cía. Ltda. , en la provincia de Tungurahua.

En base a los objetivos expresados se determina como conclusiones que, el personal tiene conocimiento muy superficial acerca del plan operativo que permite alcanzar un nivel de rentabilidad por oficina operativa, pero no está al corriente sobre su contenido, ni que lineamientos comprende el mismo, esto representa un problema ya que las personas que conforman la Cooperativa en sí, no sabe a ciencia cierta porque objetivos se está trabajando dentro de cada Oficina Operativa. En la cooperativa en si no se ha realizado una comparación o medición de la rentabilidad frente al crecimiento financiero, por lo cual se desconoce el impacto que podría existir entre ambas variables.

Por lo expuesto se considera que de la investigación desarrollada, se puede destacar que en base al análisis correspondiente de los aspectos de relevancia, se pudo establecer que el crecimiento financiero incide en la rentabilidad de las oficinas operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en la provincia de Tungurahua; por lo que debe implementarse un plan que mejore estas variables dentro de la institución, buscando que el impacto de dicho plan sea positivo y coadyuve a que las actividades laborales estratégicas como operativas de la entidad que es objeto de estudio.

En la tesis de TIPANTUÑA, Mireya (2014), Universidad Técnica de Ambato, tema: “Evaluación y Prevención de Riesgos Financieros en la Fundación de ayuda Microempresarial FUNDAMIC, año 2013”

En el trabajo investigativo mencionado se establecieron los siguientes objetivos que orientaron la investigación:

Conformar la Escuela de Educación Financiera con la finalidad de dotar a los microempresarios, herramientas para el adecuado uso de los recursos.

Desarrollar programa de asistencia técnica Microempresarial para promover el fortalecimiento de la microempresa.

Planificar proyectos de Desarrollo de Cadenas Productivas, desde el momento en que se compra la materia prima hasta el producto terminado.

Fortalecer el fondo de financiamiento para organizaciones corporativas.

En referencia a lo antes mencionado y a la investigación desarrollada se plantea como conclusión que, la falta de una cultura de riesgos en la Fundación, no permite contar con información estadística necesaria para la cuantificación de cada uno de los riesgos identificados, debiendo destacarse los siguientes aspectos: Los costos asociados al realizar créditos con fondeaderos internacionales y a las políticas gubernamentales de control a la salida de divisas, son eventos que encarecen el financiamiento externo, debido a que en todos los contratos establecidos por los fondeaderos aparecen cláusulas específicas por los costos que deben ser acumulados y asumidos por la institución.

Por lo expuesto se deduce que el trabajo de investigación antes citado, se basa en un estudio financiero que fundamentalmente en monitorear y evaluar constantemente las variaciones que tiene la cartera de clientes con respecto a sus pagos, de esta manera se evaluará si las políticas de crédito y cobranza están siendo aplicadas de manera óptima, evitando riesgos crediticios innecesarios. Dichas políticas deben ajustarse a las necesidades de la institución de modo que se cumplan los objetivos planteados por la Administración General como Financiera.

En la tesis de ALTAMIRANO, Alex (2011), Universidad Técnica de Ambato, tema: “El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el Período 2007 - 2010”

En el trabajo investigativo mencionado se establecieron los siguientes objetivos que orientaron la investigación:

Analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., del cantón Ambato durante el período 2007 – 2010.

Determinar el nivel de riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular.

Identificar los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

Formular una propuesta para disminuir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

Por lo expuesto con anterioridad, se pone en consideración la siguiente conclusión, el riesgo crediticio de la cooperativa se puede determinar neurálgico debido al alto nivel de cartera vencida que maneja al momento, esto se debe al deficiente mecanismo de otorgamiento del crédito, puesto que no se realiza un estudio amplio y eficiente de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa.

La liquidez de la cooperativa se califica poco adecuada, ya que para otorgar créditos el tiempo que utiliza en su mayoría oscilan entre 15 y 30 días, lo que obedece a la poca disposición de los recursos financieros para entregar a sus clientes.

En base al estudio efectuado se considera que el desarrollo de la investigación antes nombrada, se puede establecer que la mejora de los procesos de evaluación del perfil de los clientes o solicitantes de créditos, deben estar basados en la aplicación de las políticas de crédito y cobranza bien fundamentados y posteriormente aplicados por el personal encargado, de modo que se evite el incremento de la cartera vencida de la institución objeto de estudio.

Además se puede reducir los tiempos de entrega de créditos se recomienda efectuar un análisis de flujo de caja de la cooperativa.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El presente trabajo investigativo, se basa en la fundamentación filosófica puesto que está sustentada en el paradigma crítico pro – positivo, por lo que se procede a definir de manera técnica dicho paradigma como se señala a continuación:

Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal. Propositivo, en cuanto a la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad. (Naranjo, 2008, pág. 74)

Para promulgar y entender los principios filosóficos del sistema cooperativista necesariamente se trata de saber filosofía, sino más bien de filosofar o saber interrogarse en este mundo cambiante, por ende el actual estudio “proceso de colocación y cobranzas de créditos y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato”, se encuentra fundamentada en el paradigma crítico – propositivo; se define crítico puesto que se faculta examinar la realidad de la relación entre las dos variables de la investigación, de igual manera se plantea como propositivo ya que tiene como finalidad encontrar una solución factible al problema central que se encuentra detectado.

Considerando que el trabajo es de interés fundamental para la investigadora se determina que el tipo de investigación es Cuantitativa, esto se debe porque solo los técnicos son quienes toman las decisiones y se vinculan directamente con el proceso y objetivos de la investigación.

2.2.1. Fundamentación Axiológica

La fundamentación axiológica radica en su relevancia dentro de la sociedad y de las actividades que maneja la entidad objeto de estudio. La axiología trata los valores positivos así como también los negativos, analizando los principios y valores de los seres humanos.

La investigación se una teoría de los valores ha encontrado una aplicación especial en la ética y en la estética, ámbitos donde el concepto de valor que conserva una relevancia determinada.

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se tomará en cuenta, a los valores personales como empresariales puesto que determinarán las características del recurso humano involucrado en la investigación indagada por la investigadora.

Fundamentación Axiológica

VALORES PERSONALES	VALORES EMPRESARIALES
Lealtad	Compromiso
Honradez	Ética
Perseverancia	Creatividad
Constancia	Solidaridad
Sinceridad	Responsabilidad
Prudencia	Honestidad

Cuadro N°2: Fundamentación Axiológica

Fuente: Propia

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

2.2.2 Fundamentación Metodológica

La fundamentación metodológica se cimienta en las acciones destinadas a examinar y analizar el problema planteado a través de procesos o procedimientos específicos que circunscriben técnicas de investigación comunes como, las técnicas de observación, recolección de datos que coadyuvan a determinar la manera de desarrollar el estudio requerido por la investigación.

Es decir que el presente trabajo investigativo se conforma de un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver el problema detectado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato. Cabe recalcar que este método promueve la formulación de hipótesis las cuales se confirman o descartan por medio de investigaciones relacionadas al problema.

2.2.3. Fundamentación Epistemológica

Desde la dimensión epistemológica se concibe que el saber está por hacerse (Gonzalez, 2008, pág. 123), por cuanto como representación y proyección humana, la investigación y sus respectivos procesos de enseñanza y de aprendizaje adquieren sentido en escenarios de relación con los otros.

De esa forma, se concibe que la crítica es un elemento potenciador del desarrollo cognitivo (Popper, 2009, pág. 97), social y humano. Cognitivo, al apreciar el potencial de producir ideas, pensar y regular su pensamiento a fin de ser más eficiente en el uso de sus dominios conceptuales y procedimentales; Social ya que los saberes generados necesitan ser reconocidos por los miembros de la comunidad académica donde se desenvuelve; éstos son quienes le otorgan legitimación a la producción en contextos organizacionales o comunitarios; los cuales a través de sus actores podrán ser beneficiarios, usuarios o críticos de su naturaleza; y humana al reconocer que la enseñanza aprendizaje de la investigación necesita desarrollar sus estatutos como actividad orientada al engrandecimiento de cada institución empresarial sujeta en su relación de convivencia con la persona y con el nosotros para obtener un clima organizacional adecuado.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El desarrollo del trabajo de investigación se fundamenta en la:

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero:

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

Además cabe recalcar que la actual investigación tiene como base legal los siguientes artículos en reglamentos y leyes que rigen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador:

Sección 1

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

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

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

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

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

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

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

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

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

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

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria , 2008, págs. 14 - 16)

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Art. 79.- La Superintendencia editará por lo menos en forma trimestral, boletines que contengan la situación financiera de las instituciones sometidas a su control, correspondiente al trimestre anterior, así como de todas ellas combinadas por su especie, para distribuirlos al público. Este boletín deberá contener, por lo menos, información sobre la estructura financiera, calidad de los activos, incluyendo los resultados generales de la última calificación de sus activos de

riesgo, posición de patrimonio técnico e indicadores de solvencia, liquidez, eficiencia y rentabilidad.

La Superintendencia mantendrá un centro de información en el que se registrarán los datos a los cuales tendrá acceso el público y serán ampliamente difundidos por medios electrónicos u otros sistemas a disposición de los partícipes del mercado financiero.

Art. 80.- La información que las instituciones financieras remitan a la Superintendencia deberá ser suministrada de acuerdo con las instrucciones que ésta imparta.

Las copias de la información que remitan las instituciones del sistema financiero a la Superintendencia, certificadas en la forma que ésta determine, servirán como medio de prueba conforme al Código de Procedimiento Civil, y su falsificación o alteración acarrearán responsabilidad penal.

Las instituciones financieras mantendrán sus archivos contables, incluyendo los respaldos respectivos por un periodo no menor de seis años contados a partir de la fecha del cierre del ejercicio. Al efecto podrán utilizar los medios de conservación y archivo que estén autorizados por la Superintendencia de acuerdo a las disposiciones generales que imparta con este objeto.

Las copias certificadas y las reproducciones de esta información expedida por un funcionario autorizado de la institución financiera, tendrán el mismo valor probatorio que los documentos originales. Las alteraciones que se realicen en las copias o reproducciones serán reprimidas con arreglo a los artículos 339 y 340 del Código Penal.

Art. 81.- Las instituciones del sistema financiero deberán poner permanentemente a disposición del público folletos informativos referentes a su situación económica y financiera, incluyendo balance de situación y estado de pérdidas y ganancias, relacionados al menos con el trimestre inmediato anterior.

Las instituciones financieras deberán exhibir para conocimiento del público, en un lugar visible en todas sus oficinas y agencias, información relacionada con sus principales indicadores en forma comparativa con los registrados por el sector en

su conjunto, proporcionados por la Superintendencia. Las instituciones deberán presentar esta información en sujeción a lo que determine la Superintendencia. Las instituciones financieras deben proporcionar información fidedigna al público. Para ello en todo tipo de publicidad y en todos los documentos que respalden sus operaciones, deberán especificar las tasas nominales anuales de las operaciones pasivas, además de cualquier otra información necesaria para que el cliente pueda determinar con facilidad el costo total de la operación activa.

Art. 82.- Las instituciones financieras deberán presentar a los accionistas y tener a disposición del público en general su memoria anual, la misma que deberá incluir al menos la siguiente información:

- a) Informe de la Administración;
- b) Balances de situación comparativos de los dos últimos años;
- c) Estado de cambios en la situación financiera correspondiente al último año;
- d) Estado de pérdidas y ganancias de los dos últimos años;
- e) Informe del Auditor Externo;
- f) Posición del patrimonio técnico;
- g) Indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad; y,
- h) Calificación de activos de riesgo del último ejercicio económico.

En el caso de grupos financieros, la información debe presentarse en forma consolidada y en forma individual para cada una de las instituciones integrantes del grupo.

Art. 83.- Las instituciones financieras al publicitar sus operaciones o servicios deberán expresar con exactitud y veracidad las condiciones de éstas, evitando cualquier circunstancia que pueda inducir a un error respecto de ellas.

De manera primordial se expone a continuación la base legal que rige a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oseus Ltda., de la ciudad de Ambato.

REGLAMENTO INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS” LTDA.

La Asamblea General de Representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, demás leyes aplicables y el Estatuto Social, resuelve expedir el presente “**REGLAMENTO INTERNO**”.

TÍTULO I

GENERALIDADES

Art. 1. Definición.- El Reglamento Interno es el instrumento legal que operativiza la aplicación del Estatuto Social de la Cooperativa. Las políticas contenidas en este Reglamento se fundamentan en el Gobierno Cooperativo que es el sistema integral que garantiza la dirección, control y evaluación de la Cooperativa, define con transparencia y objetividad los derechos, roles y responsabilidades de cada grupo de interés, con el fin de resguardar e incrementar el valor institucional y proteger los recursos de terceros, con enfoque a la identidad cooperativa, fomentado los principios y valores universales del cooperativismo.

La filosofía institucional queda expresada en el Código de Buenas Prácticas de Gobierno Cooperativo.

Art. 2. Alcance.- Este Reglamento debe ser aplicado por Socios, Representantes, Vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia, Gerente General, Trabajadores y por toda persona natural o jurídica que tenga alguna relación contractual con la Cooperativa.

Art. 3. Domicilio de la cooperativa.- Su domicilio principal es en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, donde se ubicará su Matriz. Su ámbito de acción será a través de sus Oficinas Operativas en el territorio nacional o mediante convenios u otros medios legalmente reconocidos a nivel nacional o internacional.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Gráficos de Inclusión Interrelacionados

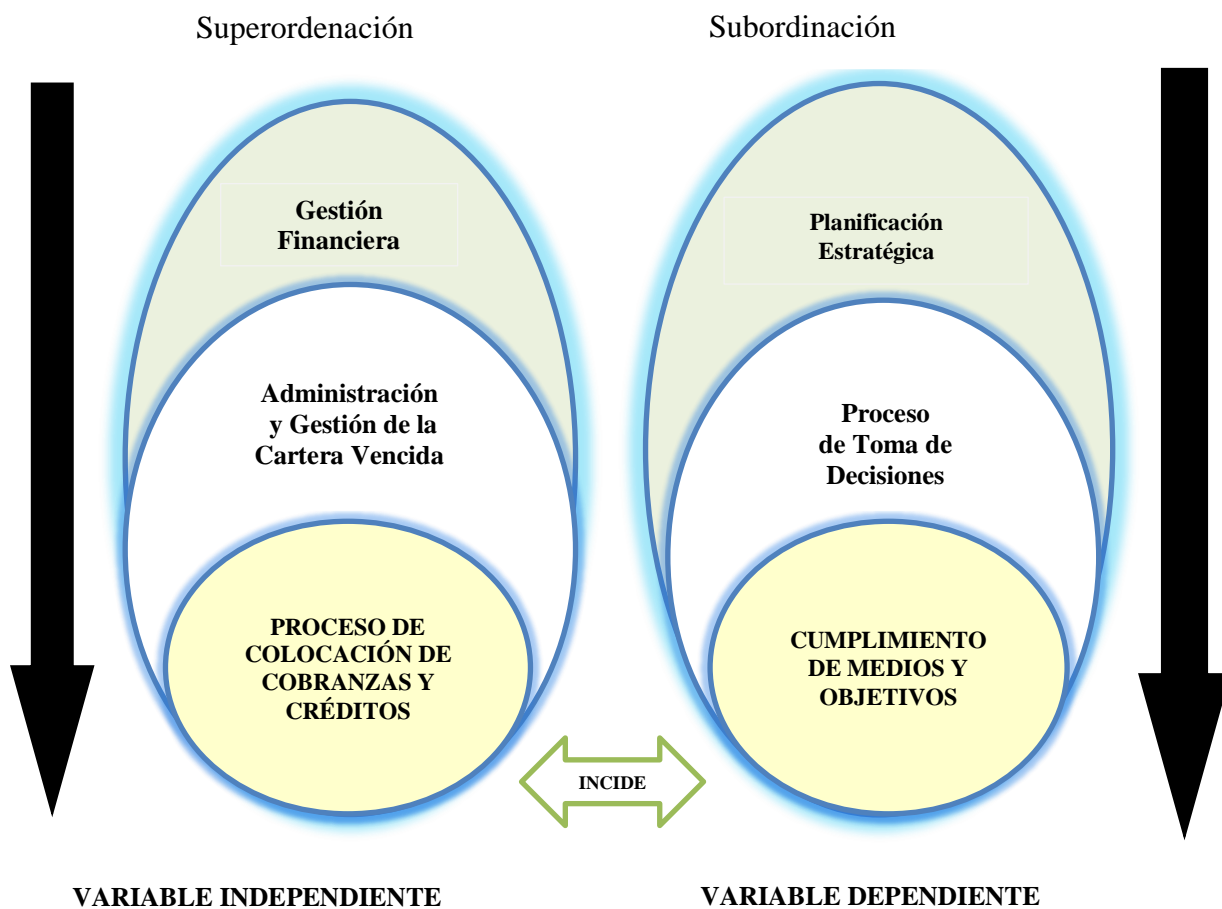


Figura N°.5. Gráficos de Inclusión Interrelacionados

Fuente: Propia

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

2.4.2. Visión dialéctica de la variable independiente

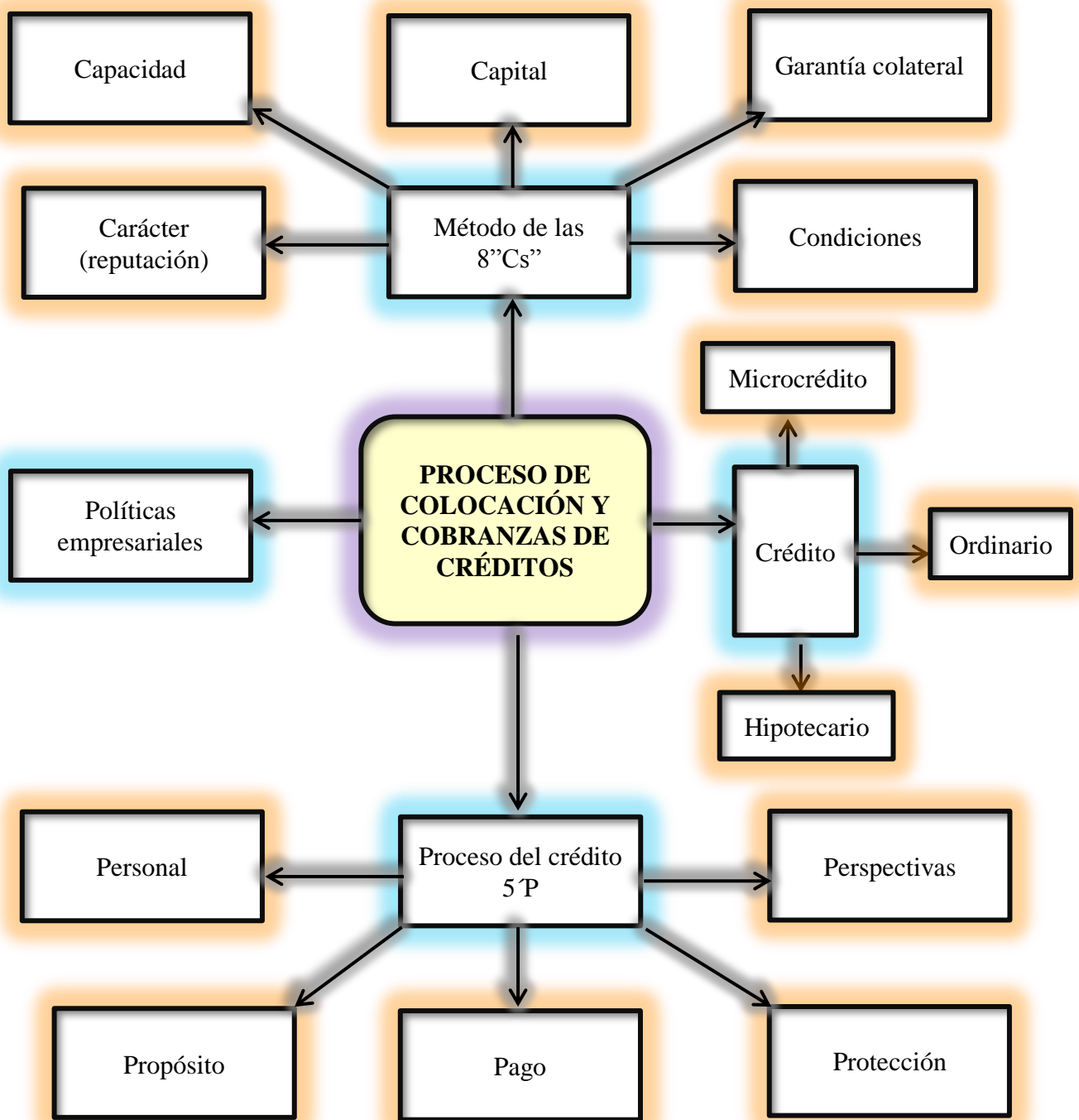


Figura N°6: Visión Dialéctica – V.I.
Fuente: Propia
Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

2.4.3. Visión dialéctica de la variable dependiente

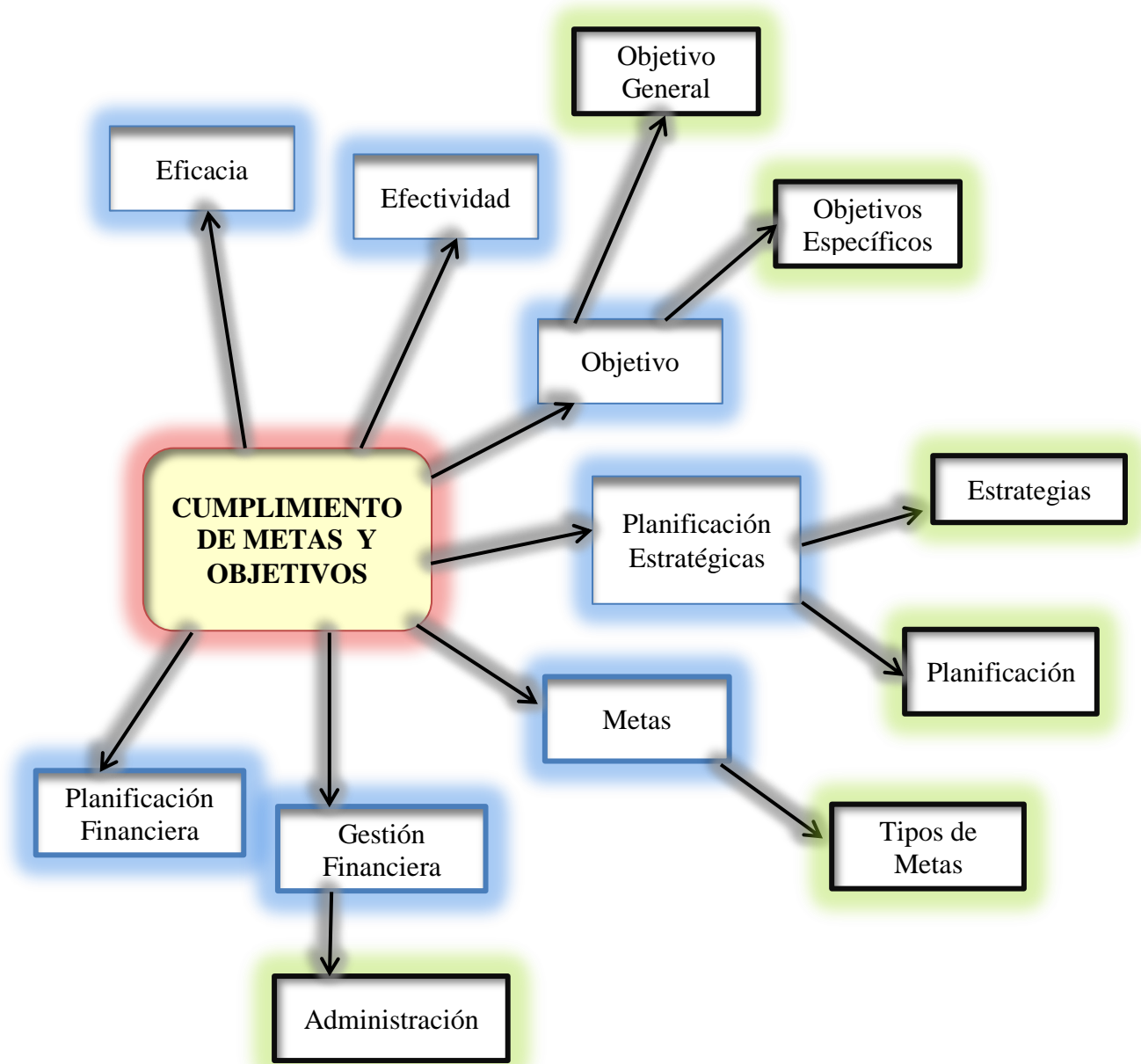


Figura N°7: Visión Dialéctica – V.D.
Fuente: Propia
Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

2.4.4. Conceptualización de la Variable Independiente

2.4.4.1. Gestión Financiera

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

Hacia finales de los 80 y hasta la actualidad se han producido grandes cambios en el concepto de la gestión financiera:

- a) Aumento de liquidez del sistema financiero, complementado con la existencia de una competencia bancaria, donde se empieza a valorar la calidad de los servicios que prestan las Entidades Financieras.
- b) Aparición de los índices de referencia del mercado interbancario, para establecer los costes de la financiación.
- c) Proliferación de instrumentos financieros.
- d) Concepto de gestión financiera eficiente. Entre ellos destaca la gestión de la posición de tesorería en fecha-valor y el concepto de tesorería como centro de beneficio.
- e) Incorporación de la gestión de riesgos financieros (tipo de cambio y tipo de interés), como una función más de la gestión financiera. (Atehortúa, 2005, pág. 67)

“Se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente.” (Horne, 2008, pág. 2)

“la gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y la estructura de la financiación y a la política de los dividendos.” (Navarro, 2009, pág. 151)

La Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro un equilibrio de los criterios de riesgos y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad en fuentes de financiamiento y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa. El objeto de la gestión financiera y administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de la organizaciones a través de las aéreas de contabilidad, presupuestos y tesorería, servicios administrativos y talento humano relacionados específicamente esta actividad a la gerencia (MORRIS, Daniel y BRANDON ,Joel, 2010, pág. 199).

La Gestión Financiera es una herramienta de gran importancia para las empresas, la cual se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como son la rentabilidad y la liquidez, esto nos indica que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo para un manejo gerencial.

Propósitos sobre la Gestión Financiera

Los propósitos más importantes de la Gestión Financiera son:

“Generar recursos o ingresos incluyendo los aporte de asociados. La eficiencia y eficacia en el control de recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo” (Sánchez, 2011, pág. 86).

En vista del estudio ejecutado, la investigadora considera que es importante generar información económica y financiera con el propósito de gestionar la planificación financiera para la empresa, proyectando en términos monetarios el resultado futuro que desea alcanzar, intentando identificar los recursos que necesita para lograrlo, por lo que es necesario determinar las necesidades de los recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de recursos disponibles, prevención de recursos liberados y cálculos de financiación externa

rentabilidad), y, analizar el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa), esto coadyuva analizar la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

En general los objetivos de la gestión financiera es controlar, direccionar administrar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros a fin generar ingresos para el futuro maximizar los rendimientos de la organización

Hay que establecer la fundamentación sobre la Gestión Financiera para los empresarios, con el propósito de que ellos o ellas;

- Entiendan la importancia de la Gestión Financiera.
- Conozcan que información financiera debe ser registrada
- Estén al tanto de que Profesionales, software y recursos en línea se puede aprovechar para la gestión financiera del negocio.
- Escojan los recursos de gestión financiera para su negocio.
- Entiendan y utilicen los informes de Gestión Financiera para evaluar el rendimiento y toma decisiones sobre el negocio.
- Reconozcan la importancia de llevar los libros contables en forma completa y con exactitud para obtener financiación e inversión

La gestión financiera en la cooperativa hace referencia a la asignación de sus recursos, a las transacciones y a los movimientos internos de la tesorería o de gastos según su naturaleza. Además una gestión eficiente de los recursos llevará a una situación actual con el cumplimiento de metas y objetivos proyectados a nivel interno, lo que obligará a enfatizar el concepto general económico y financiero de la entidad, con el enfoque de gestión de riesgos.

Es decir la gestión financiera se realiza a través de la participación activa de los diferentes factores que comprenden la institución cooperativa así: humanos, materiales, financieros

2.4.4.2. Administración y Gestión de la Cartera vencida

De acuerdo con la administración y gestión de cartera, considera;

Un conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista. La cartera, en definitiva, es la razón de ser de las entidades bancarias. Por este motivo, según el mismo autor citado, "la calidad de la cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito" (Werner, 2009, pág. 187)

“La administración y gestión de la cartera vencida consiste en el proceso de análisis, monitoreo, control del monto de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido pagados en la entidad, cuando el plazo de la cancelación ya ha pasado en un tiempo determinado y considerable.” (Estupiñan, 2006, pág. 68)

Administración y gestión de la cartera vencida: Es un término que tiene varias acepciones distintas. Su principal significado es como una actividad o un proceso. De manera más específica, definimos administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntas de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. (Hitt Michael A. y Pérez de Lara Ch, 2008, pág. 89)

“La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo” (Wilburg Jiménez Castro (2006, 2009, pág. 3)

“La administración de cartera de crédito, en sí misma es un negocio en grande hoy en día y el ejecutivo va ocupando el lugar que le corresponde en la comunidad de los profesionales” (Ettinger, P y Golieb, D. , 2010, pág. 5)

Por lo expuesto la administración y gestión de la cartera vencida, en el estudio realizado, se analiza que también tiene otros significados además de "un proceso"

o un conjunto de actividades. A veces el término se emplea para designar un área específica de la organización: el conjunto de individuos que se hace cargo de las labores gerenciales para detectar el nivel de riesgo crediticio.

Este propósito y dirección podrían ser los del individuo, la organización o, lo más usual, una combinación de los de ambos, se percibe los esfuerzos necesarios para completar las actividades propuestas y para que los resultados correspondan a los niveles deseados, administrar implica llevar a cabo actividades en un entorno organizacional, este es un proceso que tiene lugar en las organizaciones y que operan personas con funciones diferentes intencionalmente estructuradas y coordinadas para lograr propósitos comunes en una área financiera.

2.4.4.3. Proceso de Colocación y Cobranzas de Créditos

“Son las condiciones económicas, los precios asignados a los productos y la calidad de los mismos, además de las políticas de crédito de las empresas, son los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de las instituciones financieras que otorgan créditos.” (Vachowicz, 2012, pág. 254).

“Las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de los objetivos encaminados al crédito y cobranza de los mismos.” (Atehortúa, 2005, pág. 367).

Hablar de cobranza, es decir de un plan que se lleve a ejecutar una acción o negocio obstaculizado en tiempo de crisis; para ello es preciso puntualizar con diferentes sistemas de cobro, que se instauren y garanticen el éxito en cuanto a la recuperación de la cartera; que ofrezcan alternativas para optimizar el contacto con los clientes mediante integración de tecnologías avanzadas; y que incrementen la producción y eficiencia haciendo crecer el negocio con el cumplimiento de metas y objetivos proyectados por la empresa. (Garzón, 2004, pág. 106)

En base a lo expuesto por los autores se puede establecer que toda institución financiera o crediticia, debe manejar un proceso de colocación y cobranzas de

créditos óptimo en base a las actividades, procesos, y procedimientos que cada institución u organización necesite enfocadas en las políticas de crédito y cobranza que deben estar realizadas y argumentadas bajos los parámetros que la empresa requiere en sus funciones particulares. Por ende el proceso de colocación y cobranzas de créditos y las políticas de crédito y cobranza son de particular importancia en las funciones que desempeñan dichas entidades.


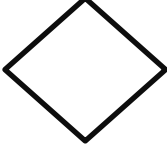

¿Qué es un proceso?

“Un proceso puede definirse como un (Wilburg, 2008, pág. 3). “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados”.

Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personales y materiales. Los procesos son cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno.

Simbología utilizada en la diagramación de procesos

Representación gráfica de la simbología aplicada en el levantamiento de los procesos:

Forma	Definición
	<p>Representa un evento o actividad determinada</p>
	<p>Representar una condición. Normalmente el flujo de información entra por arriba y sale por un lado si la condición se cumple o sale por el lado opuesto si la condición no se cumple. Lo anterior hace que a partir de este, el proceso tenga dos caminos posibles.</p>
	<p>Figura utilizada para representar un documento</p>





	Figura utilizada para datos.
	Indica el inicio o final de un flujo.
	Referencia a otra página.
	Indica el sentido o trayectoria del proceso de información o tarea

Figura N°8. Simbología diagramación de procesos.

Fuente: (Villano, 2009, pág. 21)

Investigado por: BARROS, Ruth (2015)

Políticas

“Son principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos y determinan la adopción de estrategias de una organización para alcanzar sus objetivos. La esencia de las políticas es la existencia de cierto grado para guiar la toma de decisiones”. (Luetich, 2010, pág. 10).

Políticas de Crédito

“Los procesos administrativos deben estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diferentes fases que lo componen”. (Luetich, 2010, pág. 12).

Dicho criterio, en términos de colocaciones, es lo que se conoce como política de crédito, la cual formalmente se puede definir como el conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de créditos.

Créditos

“Es un medio por el cual se intercambian bienes o servicios de una persona a otra con la promesa de pronto pago o con respaldo con documentos a plazo” (Sánchez, 2011, pág. 56).

Cobranzas

“Es una actividad que se realiza a lo largo del proceso crediticio ya que implica una negociación en este caso existen dos partes involucradas, el micro empresario y el asesor de crédito o gestor de cobranzas” (Kotler, 2008, pág. 213).

Tener portafolios de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero; el problema radica cuando este porcentaje sobrepasa los límites esperados. Aunque considerado muchas veces como el paso final del ciclo de crédito en la realidad la cobranza juega un papel mucho más integral en este proceso. En los últimos años las instituciones de micro finanzas, en vista de un nuevo entorno de mercado cada vez más competitivo, han prestado mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de cobranza fundamentalmente por dos razones. Mayor concentración en actividades de promoción y análisis de créditos y el incremento en los niveles de morosidad institucionales.

En el análisis realizado se ha encontrado que existe una gran variedad de definiciones del concepto de ‘cobranzas’, y muchos autores han elaborado las propias para trabajar, principalmente, desde el sentido económico. Se puede entender al crédito como el ‘permiso para utilizar el capital de otras personas’, pero también puede verse como un derecho a actuar o un poder para obtener bienes y servicios por la promesa de pago en una fecha de terminada. Con cualquiera de esas definiciones, el crédito es un elemento imprescindible en el sistema económico que representa un derecho presente, a pago futuro. El término proviene del latín y tiene su raíz en la frase lo que es confiado.

En lo que respecta a los negocios, la palabra adquiere una serie de acepciones: por un lado, una transacción a crédito es un deudor obteniendo un permiso de un acreedor a utilizar su capital, con la promesa de un pago futuro: al crearse esta transacción, se genera un derecho y una obligación. Por otro lado, se lo puede ver como un instrumento financiero, que consiste en una promesa de pago documentada que manifiesta una transacción formal de crédito.

De la misma manera puede tratarse de algo establecido con una simple promesa, basada en la buena voluntad del vendedor y la aceptación del compromiso de pago por parte del comprador. La mayoría de las veces, los vendedores otorgan los créditos una vez realizada una investigación que permita garantizar la solvencia económica por parte del comprador: estar seguro de que podrá pagar conforme con lo estipulado. Sin embargo, la buena voluntad o la firma de la promesa de pago no es lo único que obtiene el vendedor: por el contrario, los créditos siempre tienen una tasa de interés que debe ser pagada, obteniendo una ganancia futura cuando esta sea abonada.

La tasa de interés es el instrumento más importante que tienen los países para definir una política económica: cuanto más barato sea el crédito, mayor inversión habrá. Resumamos el concepto: cuando una persona (o empresa) consigue un crédito se compromete a pagar en total un poco más, a cambio de obtener la liquidez y la inmediatez que necesita. Además del otorgamiento de créditos con tasas fijas o variables, hay otras operaciones con crédito entre un banco y los usuarios.

Una cuenta de crédito es una cuenta corriente en la que el titular puede disponer de una cantidad superior a su saldo disponible, en tanto que una tarjeta de crédito es un cartón magnético que no solo permite ahorrarse la utilización de dinero en efectivo, sino que da la posibilidad de consumir pagando posteriormente. En ambos casos, se abona el interés correspondiente.

La Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza es el punto de acciones coordinadas y aplicadas adecuadamente y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

En tal sentido la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociables. Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación, junto con un flujograma con el proceso que debe seguir la gestión de cobranza:

- a) **Análisis del caso:** ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- b) **Contacto con el cliente:** ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- c) **Diagnóstico:** ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de clientes tenemos?
- d) **Generación de Alternativa:** ¿Cuáles son las posibles soluciones? ¿El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente?
- e) **Obtención de compromisos de pago:** ¿Realizamos una buena negociación? El departamento o unidad de gestión de procesos de cobranzas debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá

‘una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de ese crédito?

- f) **Cumplimiento de compromiso de pago:** ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.
- g) **Registro de acciones:** ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.
- h) **Seguimiento del caso:** ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?
- i) **Intensificación de las acciones:** ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aún a costa de perder al cliente.
- j) **Definiendo los créditos “pérdida”.** Es importante también que el departamento o unidad de gestión de cobranzas definan claramente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir-cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando la probabilidad de pago es muy baja. En general, se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones permitidas por ley.

Es necesario que en la empresa cooperativa de estudio, se lleve un mejor control de la cobranza y recuperación de cartera con a visión de que los tramos de vencimiento no se incrementen provocando pérdidas para la empresa cooperativa de ahorro y crédito “Oscus Ltda.”, de la ciudad d Ambato.

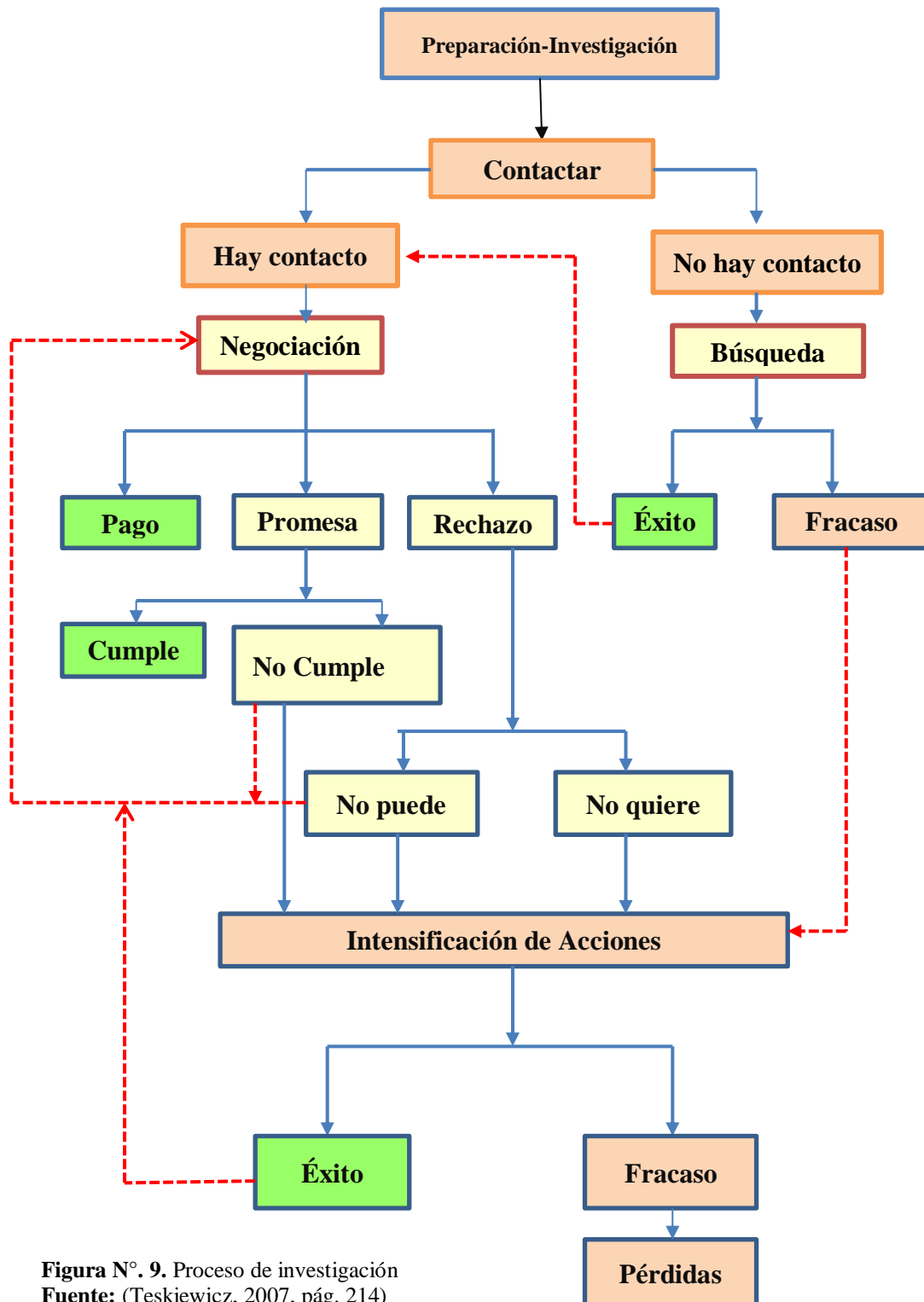


Figura N°. 9. Proceso de investigación
 Fuente: (Teskiewicz, 2007, pág. 214)
 Investigado por: BARROS, Ruth (2015)

2.4.5. Conceptualización de la Variable Dependiente

2.4.5.1. Planificación Estratégica

Según, París, L (2005), considera que:

“Es el proceso por el que una organización, una vez analizado el entorno en el que se desenvuelve y fijados sus objetivos a medio y largo plazo, elige (selecciona) las estrategias más adecuadas para lograr esos objetivos y define los proyectos a ejecutar para el desarrollo de esas estrategias.” (pág. 23)

Según, Kotler (1990), manifiesta:

La planeación estratégica es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica que pueda alinear las metas y recursos de la organización con sus oportunidades cambiantes de mercadeo (pág.123).

La planeación estratégica es engañosamente sencilla: analiza la situación actual y la que se espera para el futuro, determina la dirección de la empresa y desarrolla medios para lograr la misión. En realidad, este es un proceso muy complejo que requiere de un enfoque sistemático para identificar y analizar factores externos a la organización y confrontarlos con las capacidades de la empresa (Koontz y Weihrich, 1994).

Con respecto a lo establecido por los autores antes mencionados, se determinan diversos elementos de importancia que caracterizan a la planificación estratégica, en definitiva se define como un proceso de desarrollo e implementación de planes que una organización o empresa requiere y que están encaminados en el logro de los objetivos corporativos delimitados al inicio de cada plan establecido.

En el estudio analizado de estos autores anteriormente mencionados, se deduce que la planeación estratégica tiene como función: orientar a la empresa hacia oportunidades financieras atractivas para ella (y para la sociedad), es decir, adecuadas a sus recursos y su saber hacer, y que ofrezcan un potencial atractivo de crecimiento empresarial y rentabilidad (para lo cual deberá), precisar la misión de la empresa, definir sus objetivos (propósitos), elaborar sus estrategias de

desarrollo y velar por mantener una estructura racional en su cartera de productos/mercados.

La cartera de productos/clientes de una organización son el qué y para quién que ella ofrece, o sea, todos los productos y servicios que vende a sus clientes o segmentos concretos de estos en el mercado.

La planificación estratégica tiene gran relevancia en relación a las dos variables de la presente investigación, por cuanto se encarga de la planeación de los procesos, en este caso de mejorar el proceso de colocación y cobranzas de créditos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., y que deben enfocarse estratégicamente en el cumplimiento de objetivos que requiera dicho proceso y en las actividades corporativas de la empresa en sí.

2.4.5.2. Proceso de Toma de Decisiones

El proceso de toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas. (Galindo, 2008, pág. 190)

La toma de decisiones está muy relacionada con la Resolución de Problemas. Son conceptos multidisciplinares. En la Resolución de Problemas se sigue una secuencia lógica que empieza con la Definición del problema y su análisis, y termina con la toma de decisiones y la evaluación del proceso y resultados. (Ferrer, 2009, pág. 36)

La toma de decisiones es un proceso en el que intervienen diferentes etapas como: formulación del problema, fijación de criterios de decisión, búsqueda de alternativas y de elección de una de ellas. La acción administrativa, entonces, consiste en desarrollar este proceso, ya sea dentro de una función, en un grupo de éstas o en la totalidad que constituye la organización formal de la estructura del sistema empresarial. (Johansen, 2004, pág. 14)

Por lo expuesto, el proceso de la toma de decisiones es un proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona una alternativa de entre varias, siendo la seleccionada la optimizadora (la mejor para nuestro propósito), tomar una decisión es resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc., si los clientes internos tienen en su ámbito laboral decisiones acertadas el crecimiento empresarial sería eficiente, eficaz y efectivo, la toma correcta de decisión en un negocio o empresa es parte fundamental del administrador, ya que en sus decisiones influirán en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su elección.

En relación a lo expuesto por los autores antes citados, se puede definir la importancia significativa de la toma de decisiones en las actividades de dirección administrativa y financiera en una institución u organización, puntualizando que la toma de decisiones es el proceso por el cual se realiza la deliberación de diferentes disyuntivas que se pueden aplicar en la resolución de un problema corporativo.

2.4.5.3. Cumplimiento de Metas y Objetivos

Según, Tugores, F (2010), define el cumplimiento de metas y objetivos como:

“Se define como un proceso de análisis sistemático y periódico, basado en las medidas objetivas, que permite determinar la eficiencia del logro de los objetivos.” (pág. 78)

Según, Cardozo, P.(2008), considera que :

“El cumplimiento de Objetivos proporciona una seguridad razonable de que la entidad cumple con las leyes, reglamentos, regulaciones internas y externas para el logro del objeto empresarial.” (Cardozo, 2008, pág. 58)

Objetivo es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. El objetivo expresa los límites del problema y orienta el desarrollo de la investigación al precisar que se pretende, por tanto el título del proyecto de investigación o trabajo científico debe surgir del objetivo del para qué. (Herrera, 2010)

Con respecto a lo expresado textualmente por los autores antes mencionados, se puede determinar la definición del cumplimiento de metas y objetivos, el cual es un procedimiento que indica que los objetivos planteados en una organización, los cuales pueden ser administrativos, financieros, operativos, etc., son manejados con eficiencia y eficacia, dando como resultado la efectividad en las actividades, procesos y procedimientos que requiere toda empresa en desarrollo.

Por lo expuesto, se considera que el cumplimiento de metas y objetivos es el esbozo de una meta o un propósito a alcanzar, y que va de acuerdo al ámbito donde se ha utilizado, o más bien enunciado, tiene cierto nivel de complejidad. El objetivo es una de las instancias esenciales en un proceso de gestión y planificación (que puede estar, a diferentes ámbitos) y que se plantean de modo abstracto en ese principio pero luego, pueden (o no) concretarse en la realidad, según si el proceso de realización ha sido, o no, exitoso.

A la vez una meta y objetivos pueden ser alcanzados de manera individual o en caso contrario, de manera grupal, por la conformación de un equipo. En ambos casos, los esfuerzos y la voluntad se percibirán empujados por la previa disposición de los objetivos a alcanzar. Además, durante todo el proceso de ejecución, en general, los objetivos sirven o efectúan la función de ser las guías, los ejes que se tomen durante dicho proceso, puesto que una desviación o una mala elección pueden contribuir a no alcanzar los objetivos propuestos.

2.5 HIPÓTESIS

Hi

Proceso de colocación y cobranzas de crédito incide en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014

2.5.1 Señalamiento de Variables de la Hipótesis

- **Variable Independiente:** Proceso de colocación y cobranzas de créditos
- **Variable Dependiente:** Cumplimiento de metas y objetivos
- **Términos de relación:** incide en

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. EL ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es predominante está enmarcada el paradigma crítico pro-propositivo con un enfoque cuali-cuantitativo, el cual permitirá un mejoramiento continuo en la colocación y cobranza de créditos para el cumplimiento de metas y objetivos de la cooperativa: así establecer relaciones a largo plazo con los clientes y trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito “Oscus Ltda.”, en la ciudad de Ambato.

Según, Hernández (2008), identifica el enfoque cualitativo en cuanto a las características, proceso y bondades de la siguiente manera:

CARACTERÍSTICAS	PROCESO	BONDADES
Explora los fenómenos en profundidad	Inductivo	Profundidad de significados
Se conduce básicamente en ambientes naturales	Recurrente	Amplitud
Los significados se extraen de los datos	Analiza múltiples realidades subjetivas	Riqueza interpretativa
No se fundamenta en la estadística	No tiene secuencia lineal	Contextualiza el fenómeno

Cuadro N°. 3. Características y bondades del enfoque cualitativo

Fuente: Hernández (2010)

Investigado por: BARROS, Ruth (2015)

En primera pretensión, es significativo establecer que el enfoque de la investigación es cualitativo como se mencionó anteriormente, ya que interpreta el análisis de la problemática de las inadecuadas políticas financieras en las que son llevadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

Es un método basado en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo y que adhiere al desarrollo de estándares de diseño estrictos antes de iniciar la investigación. La investigación cuantitativa desarrolla y emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales. (Díaz, 2007)

Se utilizará el enfoque para estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para establecer, formular, fortalecer y revisar las teorías existentes porque se obtendrán datos numéricos que serán tabulados estadísticamente a través del programa Excel 2007; procediendo de las realidades existentes, pues así se discute la validez del conocimiento, por tanto lo que hay que hacer es mirar los hechos basándose en la bibliografía existente, además; precisar correctamente al problema, comenzando desde los objetivos claramente definidos, planteando la hipótesis a la cual se determinará sí, es aceptada o rechazada mediante la respectiva prueba t – Student.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Partiendo de la concepción de metodología, según el Módulo de Proyectos de Investigación Educativa, compilado por (Merino, J. & Naranjo, G, Herrera, L., 2008), y parafraseando ésta incluye al cómo y con qué se va a investigar (objeto de la investigación), el método, el diseño de la investigación, la modalidad y el nivel; de la misma manera la metodología toma en consideración a la población y muestra, la definición y operacionalización de las variables u objetivos según el tipo de investigación planteada, los instrumentos y finalmente las técnicas y procedimientos de recolección para el análisis de datos.

Es decir, se tomará en consideración todos los aspectos que viabilizan el desarrollo de la investigación.

El presente estudio conjuga una investigación de campo con una bibliográfica y documental, tendiente a solucionar las inadecuadas políticas financieras que son manejadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, con la aplicación de un proceso de colocación y cobranzas de créditos

para el cumplimiento de metas y objetivos que direccionarán a los accionistas sobre las mismas para elevar la rentabilidad en la empresa cooperativista de estudio en mención.

La modalidad básica de la investigación, se muestra a continuación:

3.2.1. Documental bibliográfica

Se empleará en la investigación bibliográfica-documental; tesis de grado, libros, artículos, papers estén o no disponibles en el circuito comercial, manuales, revistas indexadas, internet, informes técnicos relacionados con el problema detallado en el presente trabajo.

“La Investigación Documental Bibliográfica, consiste en analizar la información escrita sobre un determinado problema, con el propósito de conocer las contribuciones científicas del pasado y establecer relaciones, diferencias o estado actual del conocimiento respecto al problema en estudio, leyendo documentos tales como: libros, revistas científicas, informes técnicos , tesis de grado, etc.”. (Díaz, 2007, pág. 123).

3.2.2. De Campo

Se efectuará porque se indagará en la zona de los hechos, explicando el contacto directo que tiene la investigadora con la situación localizada.

“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen, a través del contacto directo de la investigador/a con la realidad”. (Herrera Luis, 2008, pág. 94)

“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador/a toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. (Alejandro, 2001, pág. 129).

De la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato, se obtendrá la información oportuna y necesaria para el desarrollo del Proyecto de Titulación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Exploratoria

La investigación exploratoria será útil para la identificación de cursos alternativos de acción debido a que el estudio se realizará, en la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato, este nivel facilitará el planteamiento del problema, permitirá la formulación de hipótesis, seleccionará la metodología a utilizarse, aumentando así el grado de familiaridad con el problema a investigar dentro de la empresa cooperativista.

La investigación exploratoria tiene por objeto ayudar a que la investigador/a se familiarice con la situación problema, identifique las variables más importantes, reconoce otros cursos de acción, propone pistas idóneas para trabajos posteriores y puntualiza cuál de esas posibilidades tiene la máxima prioridad en la asignación de la organización, es apropiada en las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones. (Taylor, 2002, pp. 87,98).

A través de la investigación exploratoria se evidencia la realidad de la empresa u organización, fundamentándose en el planteamiento del problema de investigación, en la formulación de la hipótesis de trabajo y en la orientación de la selección de la metodología a emplearse.

“Explica que se realiza cuando no se tiene una idea precisa de lo que se desea estudiar o cuando el problema es poco conocido por el investigador”. (Díaz, 2007, pág. 123)

Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y por lo común anteceden a los otros tipos de investigación. Se efectúan normalmente

cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene dudas o no se han abordado antes. Los estudios exploratorios sirven para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (Alejandro, 2001, pág. 109)

Por lo expuesto se considera que la investigación exploratoria se maneja, cuando los problemas se encuentran en una etapa preliminar, a su vez se utiliza cuando el tema o asunto es nuevo y cuando los datos son difíciles de recopilar, esta investigación es flexible y puede responder a preguntas de investigación de todos los tipos (qué, por qué, cómo). La investigación exploratoria se utiliza a menudo para generar hipótesis formales.

Para explorar un tema relativamente desconocido se dispondrá de un amplio espectro de medios y técnicas para recolectar datos en diferentes ciencias como son la revisión bibliográfica especializada, entrevistas y cuestionarios, observación participante y no participante y seguimiento de casos.

La investigación exploratoria terminará cuando, a partir de los datos recolectados, haya sido posible crear un marco teórico y epistemológico lo suficientemente fuerte como para determinar qué factores son relevantes al problema y por lo tanto deben ser investigados.

En pocas ocasiones los estudios exploratorios constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador/a. El estudio exploratorio se centrará en descubrir alternativas de solución para mitigar el problema las inadecuadas políticas financieras que son manejadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato, esta exploración coadyuvará a las fuentes internas a aplicar un

proceso de colocación y cobranzas de créditos para el cumplimiento de políticas de crédito y cobranzas en la cooperativa en estudio.

3.3.2. Descriptiva

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos, en esta investigación se trabaja sobre hechos reales e interpretando correctamente los hechos, sin embargo se tiene desventajas como: Saber muy poco sobre los motivos implícitos, creencias, actitudes y preferencias, e inclusive la percepción de la investigadora puede desviar los datos de observación, a pesar de que llevan tiempo y son costosos, son difíciles de observar ciertos tipos de conductas, como actividades personales, los/as investigadores/as a la observación no le toman como un complemento de la encuesta para procesar cambios en su clima organizacional y cooperativista.

Según, Vásquez (2008), manifiesta que:

"Estos estudios describen la frecuencia y las características más importantes de un problema. Para hacer estudios descriptivos hay que tener en cuenta dos elementos fundamentales: El tamaño de muestra y el instrumento de recolección de datos". (pág. 89).

Según, Danhke (1989), cfr por Hernández, et al (2003), considera que:

“La Investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” ((Danhke, (1989) cfr por Hernández, et al (p. 117).

El tipo descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes, o cómo sobre una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente; tal es el caso de esta

investigación en donde la misma se ubicará en un período específico y en un momento presente; además la descripción, registro, análisis e interpretación de un fenómeno ocurrido en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato.

3.3.3. Asociación de variables

Este tipo de investigación permitirá referirse y estudiar en conjunto las variables, es decir, tener una relación directa entre la Variable Independiente que es: proceso de colocación y cobranzas de créditos y la Variable Dependiente: Cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato.

Al asociar las variables, contribuirá a la mediación de alguna manera sobre la hipótesis y representaciones bosquejadas para el desarrollo del presente estudio que vendrá a favorecer a la cooperativa para que ésta pueda acortar las inadecuadas políticas financieras que son manejadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato y de esa forma se pueda manejar proceso de colocación y cobranzas de créditos con políticas de manera eficiente, eficaz y efectiva para cubrir las necesidades.

“Los estudios cuantitativos-correlacionales miden el grado de relación entre conceptos, categorías o variables (cuantifican relaciones). Es decir miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, Roberto et al, 2008)

El nivel de esta investigación es de asociación de variables que permitirá predicciones sobre estructuras existentes, se puede establecer un análisis de corrección del procedimiento vigente y también la medición de relación entre variables de los mismos sujetos en un contexto determinado.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

En la presente investigación se trabajará con las Fuentes Internas del Área de Finanzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, el universo se tomó de los datos correspondientes al en el período 2014.

Población

CANTIDAD	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN
5	Área de Finanzas
1	Gerente
1	Coordinador de Cobranzas

Tabla #1. Población

Fuente: Propia

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

3.4.2. Muestra

Por tratarse de un universo pequeño no se procederá a trabajar con un muestreo en el presente trabajo de investigación, ya que sencillamente se podrá emplear las referidas técnicas a la población existente para el presente estudio.

Por lo antes expuesto se procederá a aplicar el método T – Student para la verificación de la hipótesis planteada en el presente trabajo investigativo.

Según, Luceño (2006), indica que:

“La distribución t o también conocida como distribución t de Student, se define como una distribución de probabilidad que surge del problema de valorar la media poblacional normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño”.
(pág. 144)

La distribución t – Student, se aplica en la mayoría de los estudios de necesidad estadística para su desarrollo, cuando la desviación típica de una población es desconocida y debe ser estimada a partir de los datos de una muestra.

La denominada distribución T – Student tiene en cuenta la incertidumbre en la estimación de la desviación estándar de la población, porque en realidad la tabla de T contiene las distribuciones de probabilidades para distintos grados de libertad. El uso de la distribución T presupone que la población con que estamos trabajando una distribución normal. Para lo cual se establece las siguientes condiciones y diferencias:

Condiciones:

- Se utiliza en muestras de 30 o menos elementos.
- La desviación estándar de la población no se conoce.

Diferencias:

- La distribución T – Student es menor en la media y más alta en los extremos que una distribución normal.
- Tiene proporcionalmente mayor parte de su área en los extremos que la distribución normal.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Variable Independiente: Proceso de colocación y cobranzas de créditos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><u>Proceso de colocación y cobranzas de créditos:</u></p> <p>Es el estudio de concesión de créditos y cobranzas, desde la consideración de los objetivos hasta el establecimiento de criterios básicos para otorgar o rechazar créditos.</p>	<p>Concepción de créditos y cobranzas</p> <p>Rechazo crediticio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de políticas financieras. ✓ Políticas de crédito ✓ Políticas de cobranza ✓ Estructura organizativa ✓ Acumulación de deudas ✓ Inexperiencia crediticia ✓ Cuentas por Cobrar ✓ Control Interno ✓ Cuentas por pagar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que la estructura organizativa de la Institución es adecuada? 2. ¿Las políticas de cobranza actuales en la Coop. Oscus tienen su aprobación? 3. ¿Existe un plan de políticas financieras establecidas por la Gerencia de la Cooperativa? 4. ¿Usted evalúa la recuperación de la cartera vencida definiendo las condiciones salariales, el cálculo de las comisiones y los incentivos para cada empleado? 5. ¿Considera necesario que la Gerencia tenga conocimiento del manejo de las políticas financieras para el proceso de cobranza y el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa Oscus? 6. ¿Conoce usted lo que significa la Gerencia basada en valor? 7. ¿Existe controles en el área administrativa y financiera para maximizar el valor económico agregado en la Cooperativa? 8. ¿Los empleados de la Cooperativa tienen capacitaciones constantemente? 9. ¿Usted maneja la toma de decisiones en base a la mejora del proceso de cobranza y gestión presupuestaria con el personal del área financiera? 10. ¿El área financiera presenta informes sobre niveles de morosidad de manera frecuente? 	<p>Fuentes Internas.</p> <p>Ficha de Observación. Anexo N°1</p> <p>Observación.</p> <p>Entrevista- Guía de Entrevista dirigido al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”. de la ciudad de Ambato</p> <p>Entrevista: Gerente</p> <p>Revisión de reportes de la auditoria de gestión y proceso de colocación y cobranza de créditos.</p> <p>Anexo N°2.</p>

Cuadro #4. Variable Independiente: Proceso de colocación y cobranzas de créditos

Fuente: Propia

Realizado por: BARROS, Ruth (2015).

3.5.2. Variable Dependiente: Cumplimiento de metas y objetivos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
<p><u>Cumplimiento de metas y objetivos:</u></p> <p>Es un procedimiento que indica, que los objetivos planteados en una organización, son los administrativos, financieros, operativos, etc., que deben ser manejados con eficiencia y eficacia, dando como resultado la efectividad en las actividades, procesos y procedimientos que requiere toda empresa en desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrativos ✓ Financieros ✓ Operativos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación ✓ Organización ✓ Dirección ✓ Control ✓ Eficiencia en el uso del talento humano ✓ Eficiencia en el uso del tiempo ✓ Eficiencia en el uso de recursos financieros ✓ Eficacia en el cumplimiento de objetivos ✓ Ambiente de control ✓ Evaluación de riesgos ✓ Actividades de control ✓ Información y comunicación ✓ Supervisión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se aplica algún proceso para el cumplimiento de metas y objetivos en la Gestión efectuada del proceso de cobranza? 2. ¿Cree usted que un proceso de cobranzas con un plan de políticas financieras puede lograr eficiencia en la gestión financiera con el cumplimiento de metas y objetivos? 3. ¿El área financiera toma en cuenta implantar indicadores financieros a largo plazo para el cumplimiento de metas y objetivos planteados? 4. ¿Existen políticas financieras con indicadores de gestión que guíen el proceso de cobranzas para el cumplimiento de metas y objetivos? 5. ¿Las políticas financieras del proceso de cobranza deben estar enfocadas en evitar la morosidad? 6. ¿La gestión financiera de la Cooperativa es manejada por el Jefe de Cobranzas? 7. ¿Calificaría como óptimo el control y manejo de la gestión financiera, por la persona responsable? 8. ¿Cree usted que la gestión presupuestaria actual es eficiente? 9. ¿La capacitación brindada en la Cooperativa es óptima y necesaria? 10. ¿Para la toma de decisiones, cree usted que se debe mejorar el proceso de cobranza con el diseño de políticas financieras adecuadas para el cumplimiento de metas y objetivos? 	<p>Fuente Interna:</p> <p>Encuesta al personal que trabaja en el área de Finanzas. Cuestionario. Anexo N°4.</p>

Cuadro N°.5. Variable Dependiente: Cumplimiento de metas y objetivos

Fuente: Propia

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para Luis Herrera E. & et al (2008: 174-178 y 183-185), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de la información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos personas u objetos que van a ser investigados.** Explicación en función del contenido de las columnas de técnicas e instrumentos de recolección de información de las diferentes matrices de operacionalización de variables.
- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación:** Explican en función del contenido de las columnas de técnicas e instrumentos de recolección de información de las diferentes matrices de operacionalización de variables.
- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).** Explicitación de procedimientos sobre la(s) personas que participarán en la recolección de la investigación voluntariamente sin ningún tipo de remuneración económica.
- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.** Explicación de cómo, dónde y cuándo se aplicarán las técnicas de recolección de información.

Para la recolección de la información se utilizará las siguientes técnicas con su respectivo instrumento:

Entrevista.- Proyectos de Investigación. “Es una técnica para obtener datos que consiste en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación”. (Alejandro, 2001, pág. 56)

Por medio de este método se conoce los criterios y opiniones de la persona que conforma la sociedad tanto a nivel gerencial y del área financiera que la que es más relacionada para este estudio, a fin de evaluar las diferentes operaciones y procesos que se manejan dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014, con el fin de obtener los resultados de las diferentes actividades para evaluar la empresa, cooperativista y lograr a obtener con eficiencia el cumplimiento de metas y objetivos y metas planteados.

En tal razón; esta técnica se utilizará a través de la guía de entrevista al Gerente General, para obtener una información más detallada sobre la problemática detectada en la presente investigación.

Encuesta:

“Una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente”. (Stanton, 2007, pág. 34).

“Las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo”. (Sandhusen Richard L, 2008, pág. 189)

“las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”. (Machoptra, 2009, pág. 67).

Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Trespacios Vásquez & Bello, 2009, pág. 194)

En síntesis, y teniendo en cuenta las anteriores definiciones, como investigadora plantea la siguiente definición de encuesta: La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. Complementando lo anterior, cabe señalar que el Diccionario de Contabilidad de Cultural S.A. define el término encuestación como el método de recogida de información cuantitativa que consiste en interrogar a los miembros de una muestra, sobre la base de un cuestionario perfectamente estructurado.

Esta técnica se aplicará para obtener datos de los responsables del: Área Financiera, encuesta que será aplicada a través de su respectivo instrumento el cuestionario, al promedio de las Fuentes Internas (Personal), de la Cooperativa de Ahorro y crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, con la intención de analizar, sí, es necesario implementar Políticas Financieras adecuadas después de haber efectuado un proceso de colocación y cobranzas de créditos y el cumplimiento de metas y objetivos en la cooperativa que es objeto de estudio.

Cuestionario, se aplicará este instrumento con preguntas específicas, dirigido a las Fuentes Internas (Personal), del área financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, el mismo que comprenderá el área requerida para el presente estudio.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.7.1. Plan de procesamiento de información

Para el procesamiento de la información se seguirá los siguientes pasos:

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección:** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según las variables de cada hipótesis** manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

VALORACIÓN	f	fr	fa	fra	f
Total					100%

Tabla # . Cuantificación de resultados

Fuente: Propia

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

- **Representaciones gráficas.** Ejemplo de figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.

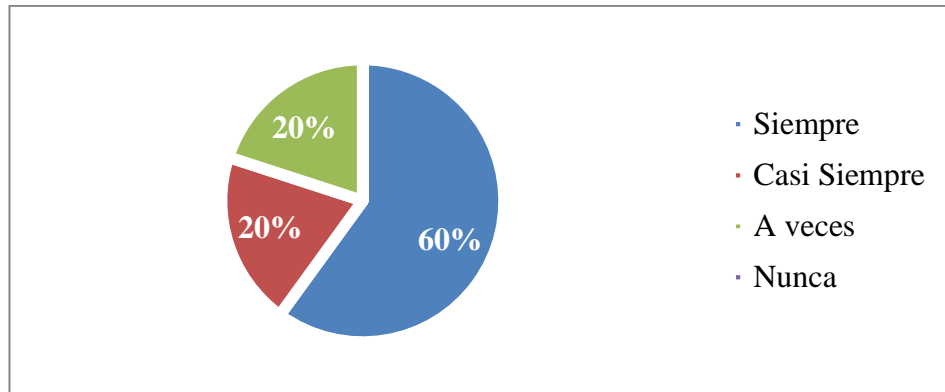


Figura # Representación de resultados
Fuente: Tabla #.
Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Revisión de los instrumentos aplicados**
 - Tabulación de datos con relación a cada uno de los ítems.
 - Determinación de las frecuencias absolutas simples de cada Ítem y de cada alternativa de respuesta.
 - Cálculo de las frecuencias relativas simples, con relación a las frecuencias absolutas simples.
 - Diseño y elaboración de cuadros estadísticos con los resultados anteriores y elaboración de gráficos con la ayuda del Método T - Student por tener población pequeña.
- **Analizar los resultados, describir, interpretar** y discutir los datos numéricos y gráficos que se disponen en los cuadros estadísticos resultantes del procesamiento de datos.
- **El análisis e interpretación** se realizará considerando los contenidos del marco teórico y en relación con los objetivos, las variables e indicadores y frecuencias directrices de la investigación.

- **Comprobación de hipótesis:** Explicar el posible método estadístico de comprobación de hipótesis a ser utilizado en el desarrollo de la investigación, con sus respectivos pasos, incluyendo la cita del texto.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones:** Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones, producto del análisis constituirá las conclusiones parciales que servirán de insumo para elaborar las conclusiones finales y las recomendaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Evaluar las falencias en el proceso de colocación y cobranzas de créditos que maneja actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.		
Diagnosticar la situación actual del cumplimiento de metas y objetivos que al momento opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.		
Proponer un plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.		

Cuadro N°. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

Fuente: Propia

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el actual capítulo se muestra los resultados obtenidos y su interpretación adecuada, de la encuesta que se ejecutó al personal de los 5 del Departamento Financiero, ya que al gerente y al coordinador de cobranzas se le realizó una entrevista: Gerente (1), y al Coordinador de Cobranzas (1). Se efectuó una encuesta estructurada con un cuestionario enfocado a conocer los Procesos de Colocación y Cobranza de Créditos y su incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos Ambato, en el período 2014, esto coadyuva a elevar la rentabilidad de la empresa y sobre todo hacer una relación entre los procesos de colocación y cobranza de créditos y el cumplimiento de metas y objetivos, con la aplicación de la encuesta y entrevista y el método estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), que permitió gestionar bancos de datos de manera eficiente y desarrollar procesos para el cumplimiento de metas y objetivos, hacer proyecciones y análisis de tendencias que permitieron a la investigadora planificar actividades a largo plazo y, en general, hacer un mejor uso de la información capturada en forma electrónica. A continuación, el análisis del primer cuestionario dirigido al personal del Área Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda., de la ciudad de Ambato.

Objetivo General: Analizar de qué manera incide los procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda., de la ciudad de Ambato.

4.1.1. CUESTIONARIO DE ENCUESTA:

1. ¿Se utiliza procesos persuasivos para la cobranza?

Tabla #. 2. Procesos persuasivos para la cobranza

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	3	0,600	3	0,600	60,0%
Casi Siempre	1	0,200	4	0,800	20,0%
A veces	1	0,200	5	1,000	20,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

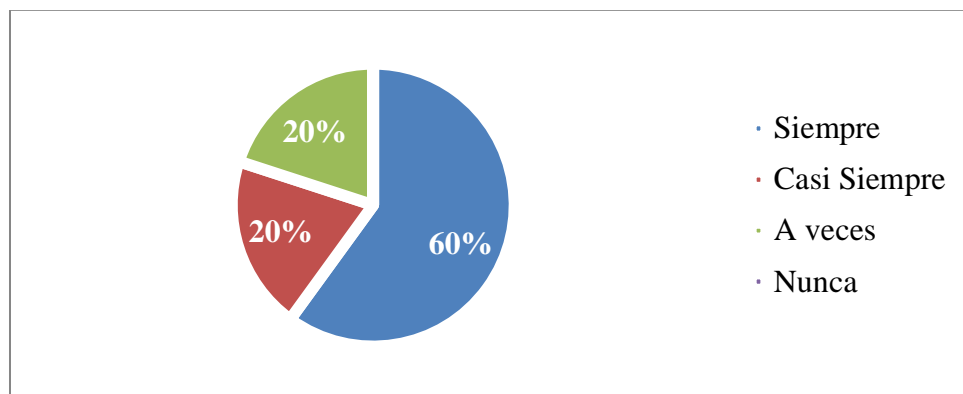


Figura # 10. Procesos persuasivos para la cobranza

Fuente: Tabla #. 2

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: De los encuestados tres personas que corresponden al 60% expresan que siempre utilizan procesos persuasivos para la cobranza, mientras que el 20% manifiestan que casi siempre y a veces utilizan procesos persuasivos.

Interpretación: Se puede determinar que la mayoría de encuestados siempre utilizan procesos persuasivos para la cobranza; por lo que, es un factor muy positivo debido a que de esa forma el cliente externo se sentirá más comprometido a pagar su deuda pendiente porque será tratado con cordialidad e impulsado a efectuar dicho pago.

2. ¿En cuanto al personal existente en el área financiera es suficiente?

Tabla # 3. El Personal suficiente del Área Financiera.

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	2	0,400	2	0,400	40,0%
Casi Siempre	3	0,600	5	1,000	60,0%
A veces	0	0,000	5	1,000	0,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

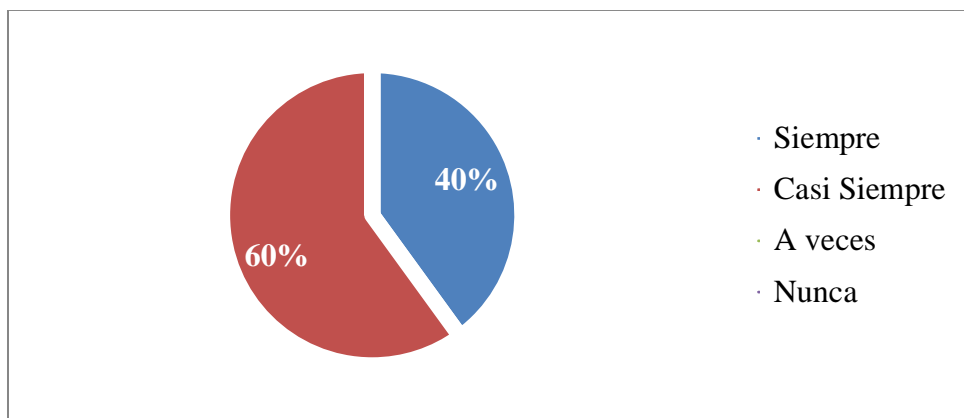


Figura #. 11- Personal suficiente para el área financiera

Fuente: Tabla #. 3

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: El 60% de los encuestados consideran que casi siempre existe personal suficiente en el área financiera; mientras que el 40% expresan que siempre existe personal suficiente.

Interpretación: En base a los resultados expuestos por los encuestados, el mayor común denominador de ellos manifiestan que casi siempre existe personal suficiente en el área financiera; por lo que, se infiere la necesidad de mejorar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal para que se pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

3. ¿Se aplica algún proceso para el cumplimiento de metas y objetivos en la Gestión efectuada del proceso de cobranza?

Tabla # 4. Aplicación de procesos.

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	1	0,20	1	0,20	20,0%
Casi Siempre	1	0,20	2	0,40	20,0%
A veces	3	0,60	5	1,00	60,0%
Nunca	0	0,00	5	1,00	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

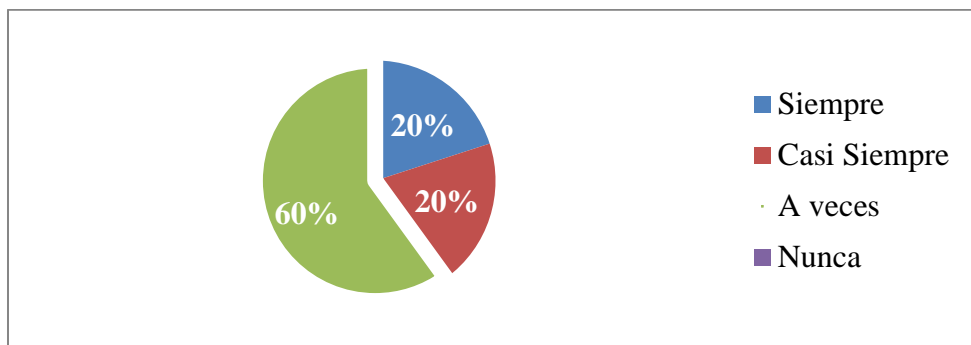


Figura # 12. Aplicación de procesos

Fuente: Tabla #. 4

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: De los encuestados, el 60% manifiestan que a veces se aplica algún proceso para el cumplimiento de metas y objetivos en la Gestión efectuada del proceso de cobranza; en tanto que el 20% consideran que siempre y casi siempre utilizan procesos.

Interpretación: Según los resultados obtenidos por parte de los encuestados, a veces se aplica algún proceso para el cumplimiento de metas y objetivos en la Gestión efectuada del proceso de cobranza; en consecuencia, se considera necesario dar un mayor fortalecimiento a través de un monitoreo y evaluación más rígida para detectar que el proceso tenga éxito en relación al cumplimiento de los objetivos empresariales.

4. ¿Existe procesos legales?

Tabla #.5. Procesos legales

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	2	0,400	2	0,400	40,0%
Casi Siempre	1	0,200	3	0,600	20,0%
A veces	1	0,200	4	0,800	20,0%
Nunca	1	0,200	5	1,000	20,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

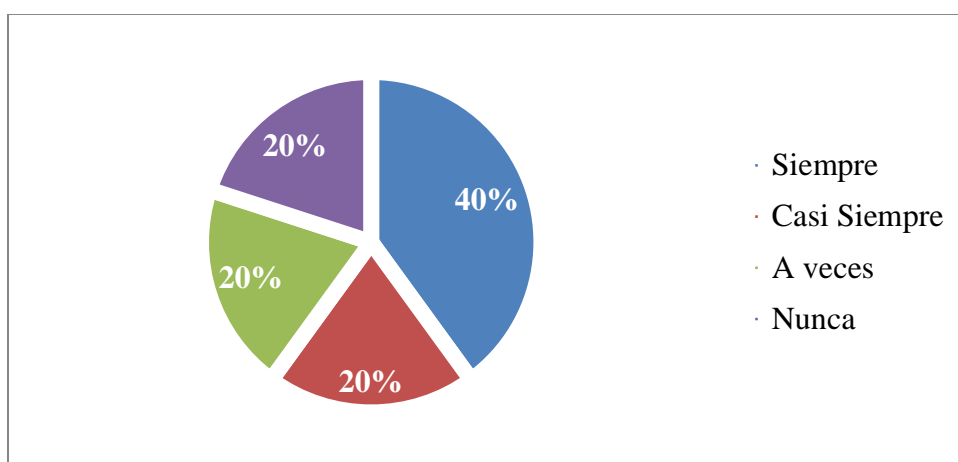


Figura # 13. Procesos Legales

Fuente: Tabla #. 5

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: De los encuestados, dos personas que corresponden al 40% señalan que siempre existen procesos legales y el resto de los encuestados con el 20% cada uno consideran que casi siempre, a veces y nunca existe procesos legales.

Interpretación: El mayor común denominador de encuestados manifiestan que siempre existen procesos legales; razón por la que, sus directivos deben estar actualizados con las leyes vigentes a nivel interno y externo con la finalidad de que cualquier proceso legal pueda ser subsanado sin ningún inconveniente en su debido momento.

5. ¿Hay gastos judiciales (altos)?

Tabla # 6 Gastos judiciales.

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	0	0,000	0	0,000	0,0%
Casi Siempre	3	0,600	3	0,600	60,0%
A veces	2	0,400	5	1,000	40,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera
Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

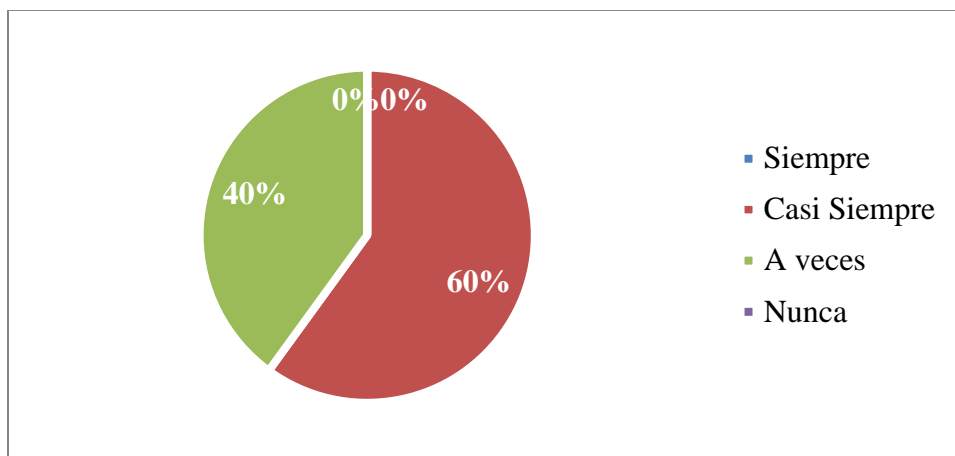


Figura # 14 Gastos Judiciales
Fuente: Tabla #. 6.
Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: El 60% de los encuestados señalan que casi siempre hay gastos judiciales altos; mientras que el 40% consideran que a veces hay gastos judiciales altos.

Interpretación: De los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados señalan que casi siempre hay gastos judiciales altos; por lo que, se infiere la necesidad de realizar un análisis minucioso del proceder del área de cobranzas para detectar si ese está o no realizando un seguimiento adecuado y persuasivo de cada deuda pendiente por cobrar con la finalidad de evitar un cúmulo de procesos legales por resolver.

6. ¿El % de morosidad de los socios es elevado?

Tabla # 7. Morosidad elevada.

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	1	0,200	1	0,200	20,0%
Casi Siempre	3	0,600	4	0,800	60,0%
A veces	1	0,200	5	1,000	20,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

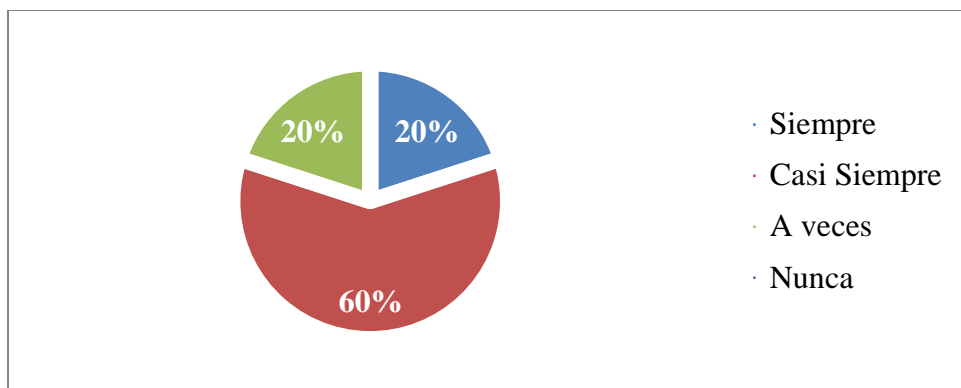


Figura # 15. Morosidad elevada

Fuente: Tabla #. 7

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: Tres encuestados que corresponden al 60% consideran que el % de morosidad de los socios casi siempre es elevado y en tanto que el 20% expresan que es siempre y también es a veces elevado este porcentaje.

Interpretación: Según los resultados obtenidos por parte de los encuestados, la mayoría de ellos consideran que el % de morosidad de los socios casi siempre es elevado; por lo tanto, se infiere la necesidad de diseñar y proponer un Plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, con la finalidad de minimizar dicho porcentaje de morosidad existente en la entidad mencionada.

7. ¿El proceso de cobranzas con un plan de políticas financieras logra eficiencia en la gestión financiera y cumplimiento de metas y objetivos?

Tabla # 8. Mejora con un Plan de Políticas Financieras.

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	3	0,600	3	0,600	60,0%
Casi Siempre	2	0,400	5	1,000	40,0%
A veces	0	0,000	5	1,000	0,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

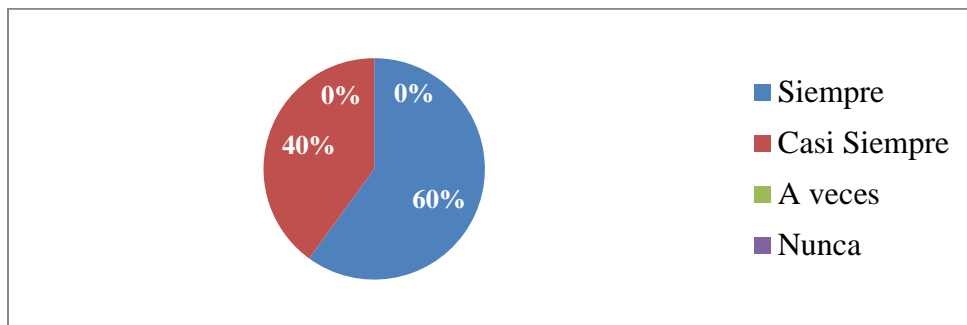


Figura # 16. Mejora con un plan de políticas financieras

Fuente: Tabla #. 8

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: El 60% de los encuestados creen que un proceso de cobranzas con un plan de políticas financieras siempre puede lograr eficiencia en la gestión financiera con el cumplimiento de metas y objetivos; mientras que el 40% consideran que casi siempre es importante.

Interpretación: Se puede determinar que un proceso de cobranzas con un plan de políticas financieras siempre puede lograr eficiencia en la gestión financiera con el cumplimiento de metas y objetivos; por lo que es viable la propuesta de la presente investigación en relación a un Plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. de la ciudad de Ambato.

8. ¿El área financiera toma en cuenta implantar indicadores financieros a largo plazo para el cumplimiento de metas y objetivos planteados?

Tabla # 9. Indicadores Financieros

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	0	0,000	0	0,000	0,0%
Casi Siempre	1	0,200	1	0,200	20,0%
A veces	3	0,600	4	0,800	60,0%
Nunca	1	0,200	5	1,000	20,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

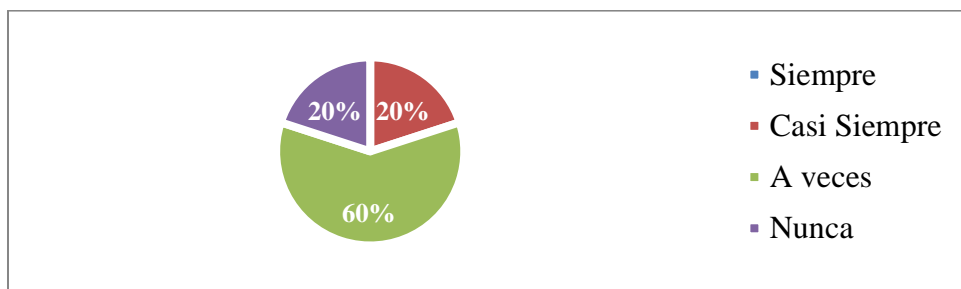


Figura # 17 Indicadores Financieros

Fuente: Tabla #. 9

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: De los encuestados el 60% expresa que a veces el área financiera toma en cuenta implantar indicadores financieros a largo plazo para el cumplimiento de metas y objetivos planteados; en tanto que el 20% consideran que nunca y el 20% casi siempre.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados expresa que a veces el área financiera toma en cuenta implantar indicadores financieros a largo plazo para el cumplimiento de metas y objetivos planteados; por lo que, se puede detectar un gran falencia respecto a los insuficientes indicadores financieros existentes en la entidad objeto de estudio, en consecuencia, deben ser mejorados con la finalidad de dar cumplimiento a las metas y objetivos planteados por el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.

9. ¿Existen políticas financieras con indicadores de gestión que guíen el proceso de cobranzas para el cumplimiento de metas y objetivos?

Tabla # 10. Políticas Financieras

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	0	0,000	0	0,000	0,0%
Casi Siempre	0	0,000	0	0,000	0,0%
A veces	2	0,400	2	0,400	40,0%
Nunca	3	0,600	5	1,000	60,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

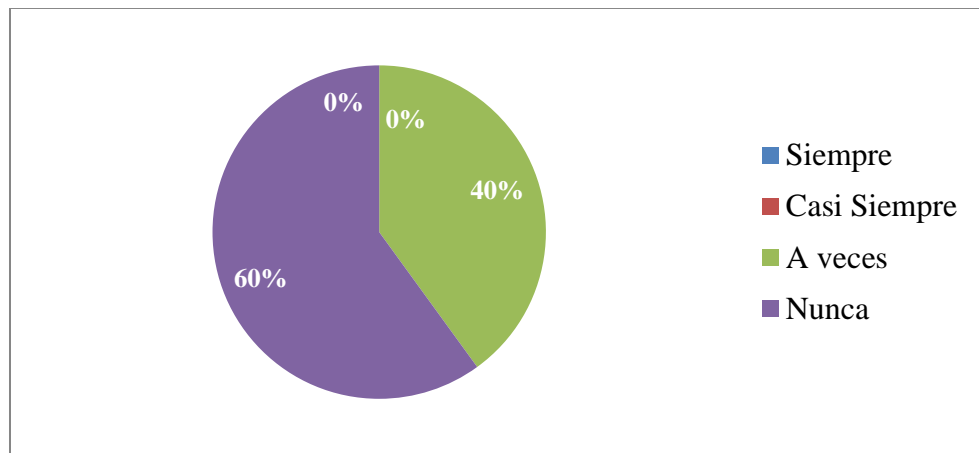


Figura # 18. Políticas Financieras

Fuente: Tabla #. 10

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: El 60% de los encuestados expresan que nunca existen políticas financieras con indicadores de gestión que guíen el proceso de cobranzas para el cumplimiento de metas y objetivos mientras que el 40% consideran que nunca.

Interpretación: Se puede determinar que nunca existen políticas financieras con indicadores de gestión que guíen el proceso de cobranzas para el cumplimiento de metas y objetivos, lo que conlleva a la necesidad mediata de implantar dichas políticas que viabilicen un trabajo en equipo que refleje un proceso comprometido con el desarrollo organizacional de la Cooperativa objeto de estudio.

10. ¿Las políticas financieras del proceso de cobranza deben estar enfocadas en evitar la morosidad?

Tabla # 11. Políticas Financieras evitan morosidad

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	4	0,800	4	0,800	80,0%
Casi Siempre	1	0,200	5	1,000	20,0%
A veces	0	0,000	5	1,000	0,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

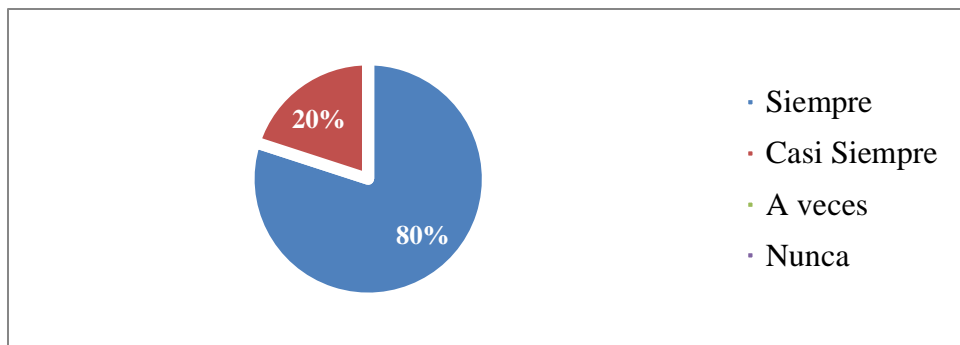


Figura #. 19. Políticas Financieras evitan morosidad

Fuente: Tabla #. 11

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: El 80% de los encuestados señalan que las políticas financieras del proceso de cobranza siempre deben estar enfocadas en evitar la morosidad y el 20% señalan que casi siempre deben estar enfocadas en evitar la morosidad.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados señalan que las políticas financieras del proceso de cobranza siempre deben estar enfocadas en evitar la morosidad; por lo tanto, se debe tomar muy en cuenta este parámetro para no desviar las políticas financieras de su principal objetivo que debe ser minimizar los altos índices de morosidad.

11. ¿La gestión financiera de la Cooperativa es manejada por el Jefe de Cobranzas?

Tabla # 12. Gestión manejada por Jefe de Cobranzas

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	1	0,200	1	0,200	20,0%
Casi Siempre	3	0,600	4	0,800	60,0%
A veces	1	0,200	5	1,000	20,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

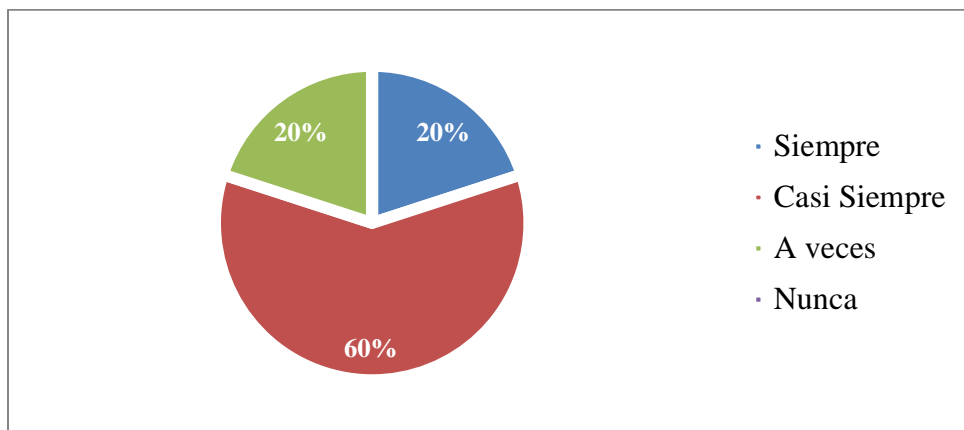


Figura # 20. Gestión manejada por Jefe de Cobranzas

Fuente: Tabla #. 12

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: De los encuestados, el 60% señalan que la gestión financiera de la Cooperativa casi siempre es manejada por el Jefe de Cobranzas; mientras que el 20% consideran que siempre es manejada por el Jefe de Cobranzas y el 20% consideran que es a veces.

Interpretación: Se puede determinar en base a los resultados obtenidos que la gestión financiera de la Cooperativa casi siempre es manejada por el Jefe de Cobranzas; por lo que, se denota que no se encuentra en consolidado el equipo de trabajo del área financiera debido a que el peso laboral decae en una sola persona, lo que conlleva al desgaste de un talento humano que puede aportar resultados deseados en dicha área.

12. ¿Calificaría como óptimo el control y manejo de la gestión financiera, por la persona responsable?

Tabla # 13. Manejo de la Gestión Financiera

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	0	0,000	0	0,000	0,0%
Casi Siempre	1	0,200	1	0,200	20,0%
A veces	3	0,600	4	0,800	60,0%
Nunca	1	0,200	5	1,000	20,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

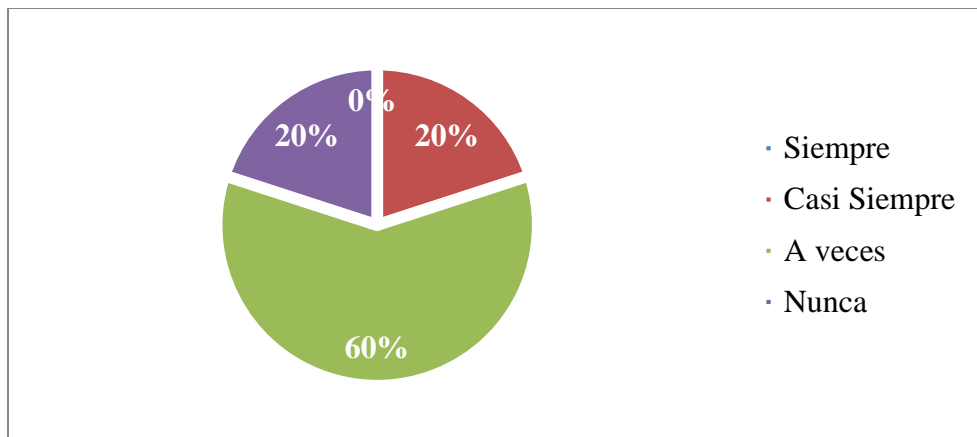


Figura # 21. Manejo de la Gestión Financiera

Fuente: Tabla #. 13

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: El 60% de los encuestados califican que a veces se realiza el control y manejo de la gestión financiera, por la persona responsable; mientras que el 20% lo califica casi siempre como óptimo y el 20% restante nunca lo califica como óptimo.

Interpretación: El mayor común denominador de encuestados califican que a veces se realiza un óptimo control y manejo de la gestión financiera, por la persona responsable; en consecuencia, se debe dar una mayor seguimiento, monitoreo y evaluación todas las personas que conforman el área financiera para coadyuvar al cumplimiento de objetivos organizacionales.

13. ¿La gestión presupuestaria actual es eficiente?

Tabla # 14. Gestión Presupuestaria actual

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	0	0,00	0	0,00	0,0%
Casi Siempre	1	0,20	1	0,20	20,0%
A veces	3	0,60	4	0,80	60,0%
Nunca	1	0,20	5	1,00	20,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

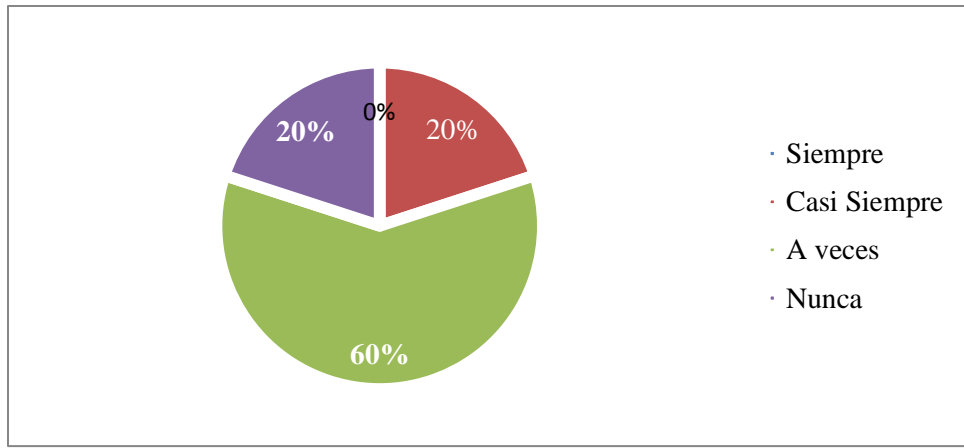


Figura # 22. Gestión presupuestaria actual.

Fuente: Tabla #. 14

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: De los encuestados, el 60% creen que la gestión presupuestaria actual es a veces eficiente, en tanto que el 20% creen que es casi siempre eficiente y el otro 20% creen que nunca es eficiente.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados creen que la gestión presupuestaria actual es a veces eficiente; por lo que, se infiere la necesidad de mejorarla y encaminarla de forma mancomunada, es decir, mediante un trabajo en equipo que maximice eficiencia en atención y servicio al usuario para que éste se sienta satisfecho y pueda recomendar a sus familiares o amigos los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. de la ciudad de Ambato.

14. ¿Se efectúa el análisis de la cartera para la toma de decisiones y cumplimiento de metas y objetivos?

Tabla # 15. Análisis de la cartera

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	3	0,600	3	0,600	60,0%
Casi Siempre	2	0,400	5	1,000	40,0%
A veces	0	0,000	5	1,000	0,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

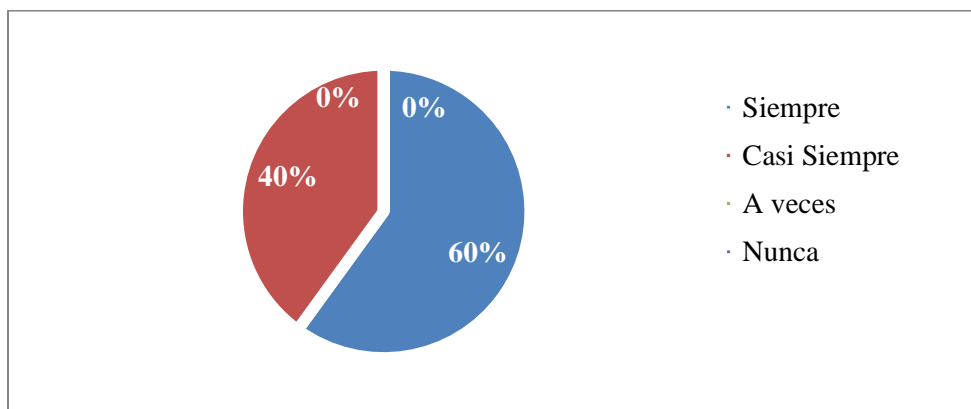


Figura # 23. Análisis de la cartera

Fuente: Tabla #. 15

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: De los encuestados tres personas que corresponde al 60% manifiestan que siempre se efectúa el análisis de la cartera para la toma de decisiones y cumplimiento de metas y objetivos; mientras que el 40% expresan que casi siempre se efectúa el análisis.

Interpretación: Se puede determinar que la mayoría de encuestados siempre efectúan el análisis de la cartera para la toma de decisiones y cumplimiento de metas y objetivos; lo cual es muy favorable porque de ello dependerá la gestión y evaluación del crecimiento de la cartera de ventas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.

15. ¿La capacitación brindada en la Cooperativa es óptima y necesaria?

Tabla # 16. Gestión Presupuestaria actual

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	0	0,000	0	0,000	0,0%
Casi Siempre	0	0,000	0	0,000	0,0%
A veces	4	0,800	4	0,800	80,0%
Nunca	1	0,200	5	1,000	20,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

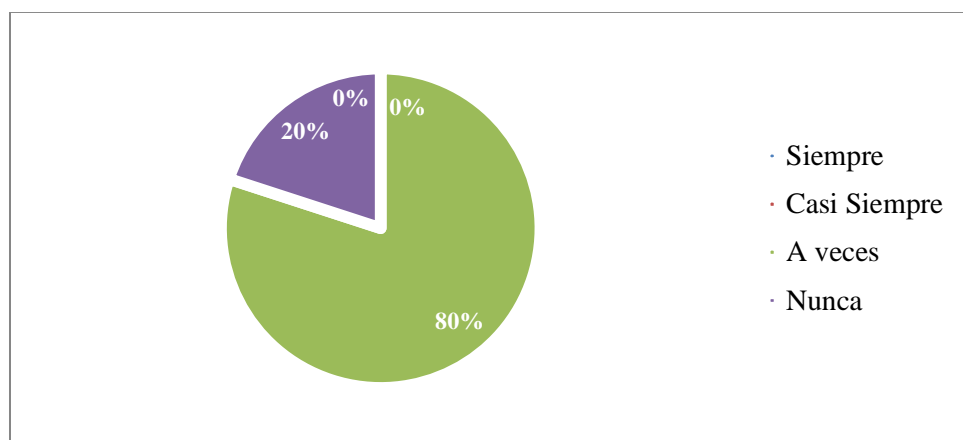


Figura # 24. Gestión presupuestaría actual

Fuente: Tabla #. 16

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: El 80% de los encuestados señalan que la capacitación brindada en la Cooperativa a veces es óptima y necesaria; mientras que el 20% expresan que nunca es óptima.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la capacitación brindada en la Cooperativa a veces es óptima y necesaria; por lo que, se infiere la necesidad de mejorar la capacitación brindada al personal, ya que se debe tomar en cuenta que el talento humano al encontrarse actualizado multiplicará de una manera eficiente dichos conocimientos a los clientes externos, y por ende se sentirán más familiarizado con la Cooperativa objeto de estudio.

16. ¿Se evalúa el % de cumplimiento de metas y objetivos por el personal del área financiera para evitar un riesgo financiero?

Tabla # 17. Evaluación del cumplimiento de metas y objetivos

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	2	0,400	2	0,400	40,0%
Casi Siempre	3	0,600	5	1,000	60,0%
A veces	0	0,000	5	1,000	0,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

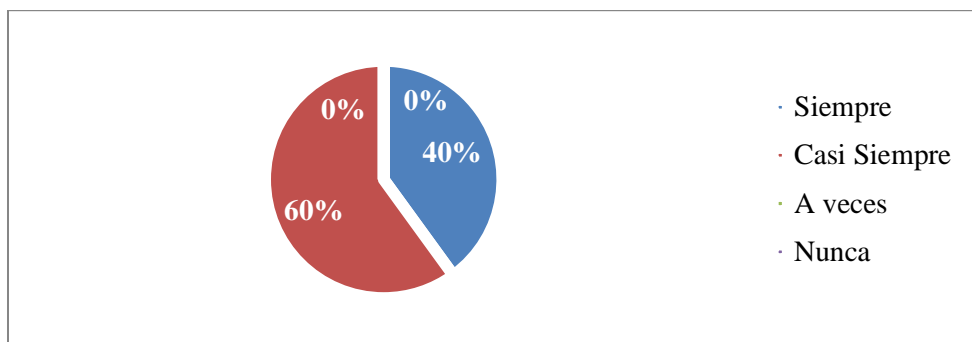


Figura #. 25. Evaluación del cumplimiento de metas y objetivos

Fuente: Tabla #. 17

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: El 60% de los encuestados señalan que casi siempre se evalúa el % de cumplimiento de metas y objetivos por el personal del área financiera para evitar un riesgo financiero; mientras que el 40% expresan que siempre evalúan el porcentaje.

Interpretación: Se puede determinar que casi siempre se evalúa el % de cumplimiento de metas y objetivos por el personal del área financiera para evitar un riesgo financiero; lo cual es un parámetro positivo en favor del clima organizacional de la Cooperativa; sin embargo, se debe realizar un mayor refuerzo en la evaluación de dichos objetivos para tomar acciones correctivas y encaminar el desarrollo del área de finanzas y por ende de toda la Cooperativa.

17. ¿Para la toma de decisiones, cree usted que se debe mejorar el proceso de cobranza con el diseño de políticas adecuadas para el cumplimiento de metas y objetivos?

Tabla # 18. Mejora del proceso de cobranzas

Valoración	f	fr	fa	fra	f
Siempre	4	0,800	4	0,800	80,0%
Casi Siempre	1	0,200	5	1,000	20,0%
A veces	0	0,000	5	1,000	0,0%
Nunca	0	0,000	5	1,000	0,0%
Total	5	1			100%

Fuente: Encuestas Área Financiera

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

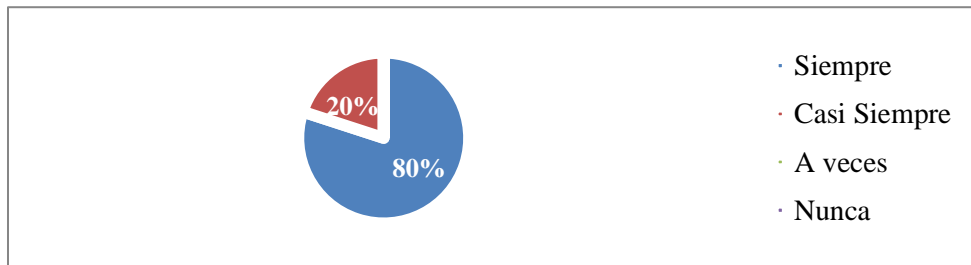


Figura # .26. Mejora del proceso de cobranzas

Fuente: Tabla #. 18

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis: Cuatro personas que corresponden al 80% de los encuestados señalan que para la toma de decisiones, siempre se debe mejorar el proceso de cobranza con el diseño de políticas adecuadas para el cumplimiento de metas y objetivos; mientras que el 20% consideran que casi siempre se debe mejorar.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, el mayor común denominador de encuestados señalan que para la toma de decisiones, siempre se debe mejorar en el proceso de cobranza con el diseño de políticas adecuadas para el cumplimiento de metas y objetivos; por lo que, es muy viable el desarrollo de la presente investigación en forma especial lo que se refiere a su propuesta porque coadyuvará a mejorar los procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

Se formuló cada pregunta y a su vez el resultado que tuvo el porcentaje más alto en relación al punto de vista de cada encuestado:

Resumen encuesta parcialmente estructurada al personal del Área Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda., de la ciudad de Ambato.

Preguntas básicas	explicación	Porcentaje
1) ¿Usted utiliza procesos persuasivos para la cobranza?	En este análisis se determina que la mayoría de encuestados siempre utilizan procesos persuasivos para la cobranza; por lo que, es un factor muy positivo debido a que de esa forma el cliente externo se sentirá más comprometido a pagar su deuda pendiente porque será tratado con cordialidad e impulsado a efectuar dicho pago	SIEMPRE 60%
2) ¿En cuanto al personal existente en el área financiera es suficiente?	Casi siempre existe personal suficiente en el área financiera; por lo que, se infiere la necesidad de mejorar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal para que se pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato	CASI SIEMPRE 60%
3) ¿Se aplica algún proceso para el cumplimiento de metas y objetivos en la Gestión efectuada del proceso de cobranza?	A veces se aplica algún proceso para el cumplimiento de metas y objetivos en la Gestión efectuada del proceso de cobranza; en consecuencia, se considera necesario dar un mayor fortalecimiento a través de un monitoreo y evaluación más rígida para detectar que el proceso tenga éxito en relación al cumplimiento de los objetivos empresariales.	A VECES 60%
4) ¿Existe procesos legales?	Siempre existen procesos legales; razón por la que, sus directivos deben estar actualizados con las leyes vigentes a nivel interno y externo con la finalidad de que cualquier proceso legal pueda ser subsanado sin ningún inconveniente en su debido momento.	SIEMPRE 60%
5) ¿Hay gastos judiciales (altos)?	Casi siempre hay gastos judiciales altos; por lo que, se infiere la necesidad de realizar un análisis minucioso del proceder del área de cobranzas para detectar si ese está o no realizando un seguimiento adecuado y persuasivo de cada deuda pendiente por cobrar con la finalidad de evitar un cúmulo de procesos legales por resolver.	CASI SIEMPRE 60%
6) ¿El % de morosidad de los socios es elevado?	El % de morosidad de los socios casi siempre es elevado; por lo tanto, se infiere la necesidad de diseñar y proponer un Plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, con	CASI SIEMPRE 60%

	la finalidad de minimizar dicho porcentaje de morosidad existente en la entidad mencionada.	
7) ¿Cree usted que un proceso de cobranzas con un plan de políticas financieras puede lograr eficiencia en la gestión financiera con el cumplimiento de metas y objetivos?	Un proceso de cobranzas con un plan de políticas financieras siempre puede lograr eficiencia en la gestión financiera con el cumplimiento de metas y objetivos; por lo que es viable la propuesta de la presente investigación en relación a un Plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.	SIEMPRE 60%
8) ¿El área financiera toma en cuenta implantar indicadores financieros a largo plazo para el cumplimiento de metas y objetivos planteados?	A veces el área financiera toma en cuenta implantar indicadores financieros a largo plazo para el cumplimiento de metas y objetivos planteados; por lo que, se puede detectar un gran falencia respecto a los insuficientes indicadores financieros existentes en la entidad objeto de estudio, en consecuencia, deben ser mejorados con la finalidad de dar cumplimiento a las metas y objetivos planteados por el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.	A VECES 60%
9) ¿Existen políticas financieras con indicadores de gestión que guíen el proceso de cobranzas para el cumplimiento de metas y objetivos?	Nunca existen políticas financieras con indicadores de gestión que guíen el proceso de cobranzas para el cumplimiento de metas y objetivos, lo que conlleva a la necesidad mediata de implantar dichas políticas que viabilicen un trabajo en equipo que refleje un proceso comprometido con el desarrollo organizacional de la Cooperativa objeto de estudio.	NUNCA 60%
10) ¿Las políticas financieras del proceso de cobranza deben estar enfocadas en evitar la morosidad?	Las políticas financieras del proceso de cobranza siempre deben estar enfocadas en evitar la morosidad; por lo tanto, se debe tomar muy en cuenta este parámetro para no desviar las políticas financieras de su principal objetivo que debe ser minimizar los altos índices de morosidad.	SIEMPRE 80%
11) ¿La gestión financiera de la Cooperativa es manejada por el Jefe de Cobranzas?	La gestión financiera de la Cooperativa casi siempre es manejada por el Jefe de Cobranzas; por lo que, se denota que no se encuentra en consolidado el equipo de trabajo del área financiera debido a que el peso laboral decae en una sola persona, lo que conlleva al desgaste de un talento humano que puede aportar resultados deseados en dicha área.	CASI SIEMPRE 60%
12) ¿Calificaría como óptimo el control y manejo de la gestión financiera, por la persona responsable?	A veces se realiza un óptimo control y manejo de la gestión financiera, por la persona responsable; en consecuencia, se debe dar una mayor seguimiento, monitoreo y evaluación todas las personas que conforman el área financiera para coadyuvar al cumplimiento de objetivos organizacionales.	A VECES 60%

13) ¿Cree usted que la gestión presupuestaria actual es eficiente?	Creen que la gestión presupuestaria actual es a veces eficiente; por lo que, se infiere la necesidad de mejorarla y encaminarla de forma mancomunada, es decir, mediante un trabajo en equipo que maximice eficiencia en atención y servicio al usuario para que éste se sienta satisfecho y pueda recomendar a sus familiares o amigos los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.	A VECES 60%
14) ¿Se efectúa el análisis de la cartera para la toma de decisiones y cumplimiento de metas y objetivos?	Se puede determinar que la mayoría de encuestados siempre efectúan el análisis de la cartera para la toma de decisiones y cumplimiento de metas y objetivos; lo cual es muy favorable porque de ello dependerá la gestión y evaluación del crecimiento de la cartera de ventas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.	SIEMPRE 60%
15) ¿La capacitación brindada en la Cooperativa es óptima y necesaria?	La capacitación brindada en la Cooperativa a veces es óptima y necesaria; por lo que, se infiere la necesidad de mejorar la capacitación brindada al personal, ya que se debe tomar en cuenta que el talento humano al encontrarse actualizado multiplicará de una manera eficiente dichos conocimientos a los clientes externos, y por ende se sentirán más familiarizado con la Cooperativa objeto de estudio	A VECES 80%
16) ¿Se evalúa el % de cumplimiento de metas y objetivos por el personal del área financiera para evitar un riesgo financiero?	Casi siempre se evalúa el % de cumplimiento de metas y objetivos por el personal del área financiera para evitar un riesgo financiero; lo cual es un parámetro positivo en favor del clima organizacional de la Cooperativa; sin embargo, se debe realizar un mayor refuerzo en la evaluación de dichos objetivos para tomar acciones correctivas	CASI SIEMPRE 60%
17) ¿Para la toma de decisiones, cree usted que se debe mejorar el proceso de cobranza con el diseño de políticas adecuadas para el cumplimiento de metas y objetivos?	Que para la toma de decisiones, siempre se debe mejorar el proceso de cobranza con el diseño de políticas adecuadas para el cumplimiento de metas y objetivos; por lo que, es muy viable el desarrollo de la presente investigación en forma especial lo que se refiere a su propuesta porque coadyuvará a mejorar los procesos de colocación y cobranza	SIEMPRE 80%

Cuadro N° 7. Encuesta estructurada para clientes internos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS"

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015).

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO

OBJETIVO: Analizar de qué manera incide los procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

Instructivo: Conteste por favor con sinceridad, lo que crea conveniente:

N°	Ítems	Opciones		Observaciones
		SI	NO	
1	¿Considera usted que la estructura organizativa de la Institución es adecuada?		X	No hay reuniones de trabajo para estructurar la organización para el cumplimiento de procesos.
2	¿Las políticas de cobranza actuales en la Coop. Oscus tienen su aprobación?		X	Desconozco el manejo de políticas
3	¿Existe un plan de políticas financieras establecidas por la Gerencia de la Cooperativa?		X	No existe ningún plan de políticas financieras que sean establecidas por gerencia.
4	¿Usted evalúa la recuperación de la cartera vencida definiendo las condiciones salariales, el cálculo de las comisiones y los incentivos para cada empleado?		X	No por cuanto no existe un plan de seguimiento y monitoreo para recuperar la cartera vencida.
5	¿Considera necesario que la Gerencia tenga conocimiento del manejo de las políticas financieras para el proceso de cobranza y el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa Oscus?	X		Claro que es necesario, ya que se dirige a nivel empresarial
6	¿Conoce usted lo que significa la Gerencia basada en valor?	X		Es un proceso integral diseñado para mejorar las decisiones estratégicas y operacionales hechas a lo largo de la organización, a través del énfasis en los inductores de valor corporativos.
7	¿Existe controles en el área administrativa y financiera para maximizar el valor económico agregado en la Cooperativa?		X	No existe ningún tipo de control y aún más en el área financiera y administrativa
8	¿Los empleados de la Cooperativa tienen capacitaciones constantemente?		X	No existe un programa de capacitación con fechas establecidas
9	¿Usted maneja la toma de decisiones en base a la mejora del proceso de cobranza y gestión presupuestaria con el personal del área financiera?		X	No hay coordinación a nivel interno por falta de tiempo con el área financiera,
10	¿El área financiera presenta informes sobre niveles de morosidad de manera frecuente?	X		Sí presenta informes pero eventualmente

Cuadro N° 8. Entrevista a Gerente

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS"

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015).

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO

OBJETIVO: Analizar de qué manera incide los procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

Instructivo: Conteste por favor con sinceridad, lo que crea conveniente:

N°	ITEMS	OPCIONES				OBSERVACIONES
		TOTALMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	
1	¿Cómo califica a la estructura organizativa (organigrama), que tiene el departamento de cobranza de la Cooperativa?					No está acorde a las necesidades que tiene la institución
2	¿De qué manera se encuentran definidas las políticas de cobranza de la Cooperativa?					En forma superficial sin , saber realizado un diagnóstico
3	¿Cómo considera que influiría la implementación de un plan de políticas financieras en el proceso de cobranzas de la Cooperativa?					Aumentaría la rentabilidad
4	¿Cómo considera que influiría la implementación de un plan de políticas financieras en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa?					Excelente, será muy oportuno para la institución por cuanto cumplirá metas, objetivos y sobre todo políticas financieras
5	¿Cómo determina su control en las falencias existentes en el proceso de cobranzas?					En el control interno y en cada área de la institución
6	¿De qué manera cataloga el cumplimiento de metas y objetivos del departamento financiero de la Cooperativa?					Poco satisfactorio, al cliente interno (personal) le falta capacitarse
7	¿El área financiera cumple con los informes requeridos por la Gerencia de la Cooperativa?					El gerente tiene que siempre pedir los informes para analizar y tomar las decisiones correspondientes
8	¿En base a las capacitaciones brindadas por la Cooperativa, cómo califica el rendimiento laboral del personal del área financiera?					Regular, no hay una atención y servicio para el cliente socio
9	¿Las políticas de cobranza actuales cumplen con las expectativas de la Gerencia de la Cooperativa?					No en su totalidad no manejan procesos
10	¿Se califica a la evaluación de recuperación de cartera vencida?					No se califica por desconocimiento del personal

Cuadro #.9 Entrevista al Coordinador de Cobranzas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS”

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Al tener una población de estudio pequeña se utilizó el método de proporcionalidad t_c para la verificación de hipótesis el cual es un procedimiento estadístico de localización para dos muestras como son las dos variables de estudio, además se analiza la variabilidad que es la probabilidad o porcentaje con el que se acepta y se rechaza la hipótesis que se está investigando.

Planteo de Hipótesis

a. Modelo Lógico

Ho

Proceso de colocación y cobranzas de crédito No, incide en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014.

Hi

Proceso de colocación y cobranzas de crédito Sí, incide en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014

b. Modelo Matemático

Ho: $P_0 = P_1$

H1: $P_0 \neq P_1$

c. Modelo Estadístico

$$t = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{p \cdot q \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

d. Regla de Decisión

Se acepta la hipótesis nula si, t_c es menor o mayor a 1,4; caso contrario se rechaza con un $\alpha = 0,05$

Se acepta la Ho, si $t_c < -1,4$ con un $\alpha = 0,05$

Se acepta la H1, si $t_c > 1,4$ con un $\alpha = 0,05$

Calculo de t_c

Análisis Variable Independiente

Valoración	f	fr
Siempre	3	0,60 = P1
Casi Siempre	2	0,4
A veces	0	0
Nunca	0	0

Análisis Variable Dependiente

Valoración	f	fr
Siempre	1	0,20 = P2
Casi Siempre	1	0,2
A veces	3	0,6
Nunca	0	0

Análisis

Respuestas Variable Independiente SIEMPRE	3
Respuestas Variable Dependiente SIEMPRE	<u>1</u>
Total Respuestas Positivas	4

Número Total de Preguntas **17**

$$p + q = 1$$

Dónde:

p & q son complementarios

p = Variabilidad Positiva (porcentaje con el cual se acepta la hipótesis)

q = Variabilidad Negativa (porcentaje con el cual se rechaza la hipótesis)

$$p = \frac{(VIP + VDP)}{\text{Número Total de Preguntas}}$$

$$p = \frac{4}{17}$$

$$p = 0,24$$

$$q = 1 - p$$

$$q = 1 - 0,24$$

$$q = 0,76$$

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{p \cdot q \left(\frac{1}{n1} + \frac{1}{n2} \right)}}$$

$$t = \frac{0,6 - 0,2}{\sqrt{0,76 * 0,24 \left(\frac{1}{5} + \frac{1}{5} \right)}}$$

$$t = \frac{0,4}{\sqrt{0,1824 * 0,4}}$$

$$t = \frac{0,4}{\sqrt{0,07296}}$$

$$t = \frac{0,4}{0,27}$$

$$tc = 1,5$$



Figura #. 27: Gráfico Método T - Student
Fuente: Método t- student
Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Análisis

Con las frecuencias obtenidas en las encuestas se verifico la hipótesis planteada; utilizando los valores obtenidos del procedimiento de verificación se obtuvo un $t_c=1,5$ y al compararlo con valores en tablas para un nivel de significación del 95%; tenemos que el valor calculado de t_c es mayor que $1,4$; por lo tanto se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, “Los procesos de colocación y cobranzas de crédito sí, inciden en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez efectuada la investigación se pudo determinar algunos aspectos que afectan a los Procesos de Colocación y Cobranza de Créditos impidiendo la apreciación de del Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, en el período 2014, entre las que se puede mencionar:

- Se analizó de qué manera los procesos de colocación y cobranza de créditos incide en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, a través de la aplicación de una encuesta y dos entrevistas, los mismos que identifican que hay necesidad de aplicar políticas para el área de crédito y cobranzas, y que al utilizar estos procesos permitan maximizar las utilidades utilizando un modelo jerárquico lineal de gestión en políticas en el área de crédito y cobranzas.
- Se ha evaluado las falencias en **el proceso de colocación y cobranzas de créditos** que maneja actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato., es notorio observar que no se aplica procesos de colocación de cobranzas para mejorar el control de la rentabilidad, y alcanzar una estructura financiera sólida, obteniendo

resultados favorables al corto, mediano y largo plazo, permitiendo maximizar las utilidades y mejorar la gestión.

- Se diagnosticó la situación actual del **cumplimiento de metas y objetivos** que al momento opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, en el cual se ha detectado riesgo financiero por el deficiente manejo de procesos de colocación y cobranzas de créditos, esto se ha generado por el débil proceso de la administración financiera, ocasionando un crecimiento progresivo de la cartera comercial vencida, e incumplimiento de obligaciones corporativas por el manejo inadecuado de las políticas de crédito y cobranza hay una disminución de la rentabilidad llegando al decremento de la inversión. .
- Proponer el diseño de un plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario que al momento de aplicar los procesos de colocación y cobranza de créditos para el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, se optimice la gestión empresarial y por ende se logre la mayor eficiencia de los recursos invertidos en la institución, fijando políticas de crédito y cobranzas de control financiero como métodos y técnicas de análisis, mostrando la situación económica financiera de la institución para que le permita recopilar información para la economía empresarial, esta información debe estar registrada en los libros de contabilidad para posteriormente elaborar los estados financieros, este informe debe estar orientado principalmente a la administración, para la toma de decisiones

en las funciones de planeación y control de las diferentes actividades que se realice en la empresa cooperativista para beneficio del socio cliente.

- Al manejar políticas de crédito y cobranza en forma global, se debe aplicar el procedimiento a todos los estratos o niveles de la organización, con el propósito de llevar un plan modelo de gestión como soporte en la planificación y control de las actividades empresariales, sobre todo el de gestionar el proceso de cobranzas y créditos para obtener información contable (contabilidad financiera & analítica).
- Se recomienda capacitar al personal y emprender planes de acción para la retención de sus clientes que impliquen tanto o mayor esfuerzo que el realizado para captarlos. Una organización crece en operaciones en la medida que aumente su clientela. No obstante, la firma difícilmente podría aumentar el volumen de sus operaciones si los nuevos clientes fundamentalmente reemplazan a los actuales. En consecuencia, la firma debe establecer un balance mediante el cual determine que los beneficios obtenidos por las nuevas captaciones de clientes superan, o al menos igualan, a los dejados de percibir por los clientes que se alejan de la empresa por presentar dificultades para cancelar sus obligaciones.
- En vista del estudio efectuado es procedente proponer el diseño de un plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, la misma que al ser realizada en la institución el administrador y accionistas n actuar con calidad en la toma de decisiones gerenciales, logrando la mayor eficiencia de los recursos invertidos en la institución cooperativista de ahorro y crédito.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. Título

Plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS Ltda.” de la ciudad de Ambato.

6.1.2. Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato

6.1.3. Beneficiarios

Accionistas, empleados y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato, en su conjunto se beneficiará del presente estudio por cuanto el plan de políticas financieras ayudará al proceso de colocación y cobranzas de créditos y sobre todo a que las fuentes internas puedan cumplir con las metas y objetivos análisis que se realiza a nivel interno y externo, el cual permite determinar esta plan para la colocación de créditos que coadyuvará a elevar la credibilidad financiera que otorga la cooperativa de ahorro y crédito a sus socios.

6.1.4. Ubicación

Provincia de Tungurahua - Ambato

OFICINAS AMBATO

Dirección: Lalama Entre Sucre Y Bolívar, Ambato, Tungurahua, Ecuador

Teléfono: (3) 2825085

6.1.5. Tiempo Estimado para la Ejecución

Inicio: 2 de Enero 2014

Final: 28 de Junio 2014

6.1.6. Equipo Técnico responsable

CARGO	NOMBRE
Investigador	Ruth Maribel Barros Chari
Gerente General	Lic. Alexandra Segura
Líder del Área Financiera	Ing. Paulina Piñuela
Coordinadora de Cobranzas	Ing. Ninfa Solís

Cuadro 10: Equipo Responsable

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS LTDA.".

Investigado por: BARROS, Ruth (2015)

6.1.7. El Costo

El costo estimado de la investigación es, aproximadamente de unos \$3.600,00 aproximadamente.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La gestión de cobranza de los derechos por cobrar de una organización representada en cuentas y efectos por cobrar, constituye una de las fases y fuentes de financiamiento fundamentales para el desempeño de las actividades inherente al giro o negocio principal de la empresa, bien sea esta de carácter público o

privado, es decir, que la oportuna de las cuentas por cobrar coadyuvan a la consecución de los objetivos o propósitos planteados por las instituciones financieras de otorgamiento de créditos o financiamiento sobre los bienes, productos o servicios que se ofrecen al usuario o socio en general.

Es importante el proceso interno de cobranza debe desarrollarse sobre una base técnica en la que están presentes los principios básico del proceso administrativo a objeto de que el cumplimiento encadenado de la planeación, la organización, la coordinación, la dirección y el control conlleven a la recuperación eficaz y eficiente de las cuentas por cobrar de la organización.

El hecho que se haya efectuado el proceso de análisis de crédito, donde la decisión de su otorgamiento se realizó con la mayor objetividad, es necesario un adecuado control interno de cobranzas de manera general, que incluya lo referente a recaudaciones, cobranzas propiamente dichas y recuperaciones en última instancia, por lo que es esencial retomar la información descrita para el correcto desenvolvimiento de las actividades de la empresa, al ser una Institución Financiera el servicio y la información debería ser transparente a sus clientes para así lograr una correcta ejecución del trabajo, se propone un Plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda., de la ciudad de Ambato, así el cliente interno como externo, tenga a su alcance una herramienta que le permita un manejo eficiente, disminuyendo los errores, erradicando la posibilidad de fraude y dando un servicio donde la información proporcionada sea eficaz y confiable.

Por lo que se considera clarificar la estructura orgánica que permitirá, acorde a las técnicas y procedimientos modernos un desarrollo armónico de las actividades que ejecuta. Al corregir los controles internos. Los recursos se utilizaran de manera más eficiente, se proveerá mejor información y por ende tendrá resultados oportunos y confiables.

6.3. JUSTIFICACIÓN

El plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, de la ciudad de Ambato, se fundamenta en el destino de rentabilidad financiera de la cooperativa en mención, ya que el llevar un plan establece cada política que se debe seguir para una buena concesión de créditos y a la vez quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto. Este plan propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad. Supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta.

Plan que no sólo incluirá qué cosas queremos hacer y cómo; también se debe considerar las posibles restricciones, las consecuencias de las acciones y las futuras revisiones que puedan ser necesarias en el pasar del tiempo en la Cooperativa. Este plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, para que sea efectivo, siempre debe existir el control al plan de acción que tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final. Al realizar un control en medio del plan, el responsable del área financiera y la coordinación de cobranzas de la Cooperativa tiene la oportunidad de corregir las cuestiones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un control adecuado y confirmar si los objetivos planeados han sido cumplidos.

El plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, busca mejorar la recuperación de cartera vencida dado por el incumplimiento de los pagos de sus clientes por ello, las Políticas internas

toma importancia, para gestionar todas los créditos de la cooperativa, lo cual permite medir el grado de cumplimiento que tienen los socios en relación a su capacidad de pago.

En concordancia con las tendencias actuales del mercado financiero, que impone la necesidad de contar con los clientes para que estos acepten a darles una ayuda para que puedan cumplir con su pago, que sean capaces de cambiar viejos paradigmas y que se muestren reacciones positivas a los cambios; el planteamiento de un Plan de Políticas Internas de Créditos y Cobranzas encamina al uso de nuevas propuestas crediticias. Se trata de que a través de los resultados de la investigación se favorezca el desarrollo personal de cada uno de los clientes, y así orientar a estos a cumplir con los pagos a tiempo, y llegar a la consecución de los objetivos de la cooperativa. Ya que no solo se requiere creer al cliente sobre la utilización de su dinero, sino ayudarlo a cumplir con sus objetivos mediante un seguimiento de crédito, apoyando con créditos dirigidos y charlas a cómo utilizar su dinero, incentivándoles a que demuestren sus habilidades, y capacidades para lograr fuentes de ingreso con el dinero que se les presta.

Toda cooperativa por muy pequeña que sea, debe contar con políticas internas que le permita mantener tanto al personal interno como a los clientes externos motivados en el desempeño de cada una de sus actividades y obligaciones, con la finalidad de no presenciar cartera vencida.

En razón de lo antes expuesto es imprescindible la existencia de un buen un Plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa, .para que mediante esta se haga un seguimiento continuo del crédito con la finalidad de tener motivado a los clientes, orientándolos al rendimiento como su eficiencia para mantenerlos entusiastas tomando en cuenta sus aspiraciones de crecimiento en conjunto con la cooperativa y por ende la Cooperativa pueda tomar mejores alternativas para optimizar su atención al cliente y mejorar sus flujos económicos internos.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., de la ciudad de Ambato,

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de colocación y cobranza de créditos, que al momento opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato.
- Aplicar los procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar el cumplimiento de metas y objetivos en la Cooperativa “Oscus Ltda.”, de la ciudad de Ambato.
- Socializar a las fuentes internas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., de la ciudad de Ambato, con un plan de capacitación

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El diseño de este plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, es factible, ya que gracias a esta propuesta se ha logrado cumplir con los objetivos y metas trazados a través de la participación activa de los involucrados como: la Gerente, Coordinadora de Cobranzas y Líder del área Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, su importancia radica no solo en conocer la utilidad que se generara en el periodo cooperativista en cuanto a créditos y

cobranzas, sino también a la concesión de créditos con respecto a las políticas internas y la implementación de una gestión de desarrollo al cliente a través de la coordinación y seguimiento a clientes internos y externos para dar un buen seguimiento del crédito y recuperar el dinero a tiempo, trabajando con créditos sin encaje, créditos dirigidos, reestructuración de créditos.

6.5.1. Socio - Cultural

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA.M en su entorno socio cultural, está orientada en satisfacer las necesidades de los clientes socios sin obstaculizar sus valores, costumbres de la población ambateña.

Los créditos han ido aumentando gracias a la cobertura que refleja, la cooperativa se caracteriza por la democratización hasta el momento de capitales, de ahorro y de crédito, por lo tanto no existe vinculación n concentración de recursos en pocas manos, que ha sido uno de los males que ha adolecido en el País y una práctica muy común en las entidades bancarias, anteriormente la quiebra de varios bancos ha sido un fortalecimiento del sistema cooperativo de ahorro y crédito, en este caso está la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., por cuanto se ha demostrado confianza por la solvencia de las mismas, lo cual se refleja en un incremento de los depósitos, en especial a plazo fijo, que han crecido satisfactoriamente, lo que demuestra que las personas han incrementado la confianza en las cooperativas más que en los bancos.

6.5.2. Organizacional

Al momento de proponer un cambio organizacional y de procesos en el Área Financiero, se debe contar con el compromiso del departamento financiero y la organización y coordinación con el área de cobranzas para obtener resultados deseados, por la tanto se debe planificar y ejecutar el plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos para llegar a determinar el Cumplimiento de Metas y Objetivos de la Cooperativa.

Además brinda la información a los accionistas Una organización es una creación social que implica la reunión de diversos individuos que deben ser, en la mayoría

de los casos, superiores a uno. Normalmente, una organización se establece con un fin y un objetivo definido por lo cual debe concentrar sus esfuerzos y recursos, tanto sea un objetivo lucrativo o solidario. La organización cooperativista también supone que sus integrantes comparten elementos en común y que están reunidos de tal manera por intereses similares o porque todos ellos trabajan en pos de la obtención del mismo resultado.

6.5.3. Factibilidad Económica Financiera

La cooperativa debería invertir en el diseño de la implementación de un plan de políticas financieras para el proceso de colocación y cobranzas de créditos y el cumplimiento de metas y objetivos por los beneficios que ésta dará a la misma, además que contribuirá en la gestión de desarrollo al cliente socio y la evolución económica de ambas partes disminuyendo cartera vencida y logrando la existencia de clientes más satisfechos, atrayendo nuevos clientes deseosos de conocer los servicios y valorar la facilidad de créditos que otorga la cooperativa.

6.6. FUNDAMENTACION CIENTÍFICO-TÉCNICO

6.6.1. Políticas de Crédito

Las políticas de créditos deben reunir los lineamientos y parámetros que rige la cooperativa para la concesión del crédito, y la responsabilidad del mismo, se puede utilizar las políticas internas para aprovechar sus fortalezas, previniendo el efecto de sus debilidades, utilizando a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas; para así hacer frente a la realidad y cambios en el área o gestión financiera y en el entorno donde se encuentra dicha entidad.

6.6.2. Créditos dirigidos

Son una nueva opción de financiamiento que se caracteriza por tener definidos los destinos de los fondos, en las siguientes categorías: Agricultura, comercio, ganadería, consumo, microempresa, estos créditos dirigidos son conocidos en el entorno financiero como un producto creado para satisfacer necesidades

específicas, con ventajas comparativas a las de extra financiamiento como: Plazos, tasa, seguro, monto; el producto le permite tener una opción de financiamiento flexible a una tasa más baja para obtener lo que necesita dentro de esos destinos.

6.6.3. Créditos sin encaje

La obtención de créditos sin encaje es mucho más fácil. Si bien existe mucho crédito en el mercado, está dirigido en general al consumo. Se refleja en los planes que ofrecen las tarjetas de crédito o los préstamos personales que otorgan las entidades financieras

6.6.4. Gestión de desarrollo al cliente

Del latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

6.6.5. Reestructuración del crédito

Se entenderá como crédito o contrato reestructurado aquél respecto del cual se ha celebrado un negocio jurídico de cualquier clase que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas, en beneficio del deudor.

6.6.6. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar forman parte de los activos circulantes y de exigir a los inscriptores de los títulos de crédito el pago de la deuda documentada, se trata de un beneficio futuro que creadita al titular de la cuenta.

Entre las cuenta por cobrar, se puede hablar de cuentas por cobrar al cliente (cuando este toma crédito con la empresa), y cuentas por cobrar a empleados (registran anticipo de sueldo), otra distinción de las cuentas por cobrar está dada por el tiempo en que dicho crédito puede convertirse en efectivo (cuentas por cobrar a corto plazo, cuenta por cobrar a largo plazo).

El otorgamiento de productos o servicios es una de las herramientas que tiene las instituciones o empresas financieras para conservar a los clientes actuales y captar nuevos socios, dichos créditos se reflejan en las cuentas por cobrar.

6.7. METODOLOGÍA Y MODELO OPERATIVO

6.7.1. Metodología

Para este proceso de indagación se manejó métodos, técnicas y procesos como el conocimiento científico teórico que accede aceptar la efectividad de un mundo cambiante, además aseverando la posibilidad de conocer acerca de la conducta de la misma, para lo cual se utilizó la observación que es una fuerte herramienta que va desde las consideraciones previas a la presentación de los principios, la cual permitió el registro visual de lo que ocurre dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, con respecto a políticas internas de créditos y cobranzas que se realiza en la entidad y a la recuperación de cartera vencida de los socios y clientes que integran la misma, denominando fundamentos de administración científica que han reflejado en un conjunto de hechos o fenómenos posibles de plantear la observancia., para lo cual se utilizó cuestionarios para clientes internos, socios accionistas y personal financiero que lo demostró en el capítulo cuarto como medio de análisis individual, para recoger información mediante preguntas abiertas y cerradas.

El Universo de estudio fue integrado por los clientes internos, socios accionistas y personal del área financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda.; en el trabajo de área se utilizó bibliografía referente a políticas de concesión de créditos enfocada al uso de nuevas propuestas crediticias para mejorar la recuperación de cartera vencida. El presente plan que se desarrolla a continuación es el resultado después de un profundo análisis de los detalles implicados en el proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato. La información proporcionada está remitida a los archivos de la cooperativa existentes en el área financiera de la entidad. La gerencia y sus colaboradores fueron determinantes para conocer detalladamente el accionar y funcionamiento de la cooperativa al momento de otorgar un crédito.

6.7.2. Modelo Operativo

Plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS Ltda.” de la ciudad de Ambato.

Fases	Actividades	Períodos de Aplicación	Duración	Recursos	Costo
FASE 1 Diagnosticar la situación actual de los procesos de colocación y cobranza de créditos, que al momento opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.	Evaluación de la situación actual. Determinación del proceso de colocación y cobranzas de crédito	Bimestral	10 días	Talento humano (administrador, personal de colocación y recuperación de la cooperativa). Económicos Materiales (suministros, equipos, internet, etc.)	\$600,00
FASE 2 Aplicar los procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar el cumplimiento de metas y objetivos en la Cooperativa “Oscus Ltda.”, de la ciudad de Ambato.					\$500,00
FASE 3 Socializar a las fuentes internas el plan de políticas financieras para los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., de la ciudad de Ambato,	Elaboración del plan de capacitación Ejecución del plan de capacitación. Plan d acción	Bimestral	5 días	Talento humano (asesores y administrativos). Económicos Materiales (suministros, equipos, internet, proyectos, etc.).	\$2.500,00

Cuadro 11: Modelo Operativo

Fuente: propia

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

FASE 1

DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y COBRANZA DE CRÉDITOS, QUE AL MOMENTO OPERA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO.



6.7.2.1. Evaluación y determinación de la situación actual

Para esta fase se ha visto necesario efectuar una evaluación a los procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS Ltda.”, de la ciudad de Ambato

Información requerida	Área aplicar	Resultados
Proceso de colocación y cobranza de créditos	Unidad de Gestión: Proceso de Cartera	Rediseño de las políticas y procedimientos del proceso de colocación y cobranzas de crédito para el cumplimiento de metas y objetivos.

Cuadro 12: Evaluación de procesos

Fuente: propuesta

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

6.7.2.1.1. Situación actual

A lo largo de la indagación ejecutada y a través de las encuestas aplicadas, entrevista y observación se pudo detectar de que manera se efectúa el proceso de colocación y cobranza de créditos, donde:

- El cliente solicita un crédito
- El asesor/a del proceso de crédito verifica si quien solicita el crédito es socio de la cooperativa, si es que si lo es le entrega la solicitud de crédito y el listado de requisitos, y si no solicita información y documentación para que apertura una cuenta.
- El socio cliente apertura la cuenta.
- El asesor/a del proceso de crédito entrega solicitud de crédito y requisitos.
- El cliente recibe solicitud la llena y completa la documentación.
- El asesor/a del proceso de crédito recibe la documentación del crédito y verifica si es que esta completa; si está, ingresa los datos al sistema, si no está solicita completar la documentación.

- El asesor/a del proceso de crédito revisa la capacidad de pago, calificación en la central del riesgo, destino del crédito y documentación adjuntada.
- El asesor/ a del proceso e gestión de crédito, hace firmar documentos de garantía y los envía a caja.
- Caja recibe y archiva la documentación.
- El personal de caja entrega el dinero al socio cliente
- El socio cliente recibe el dinero otorgado de su crédito solicitado.

Conclusiones:

a) No existen políticas y procedimientos adecuados para conceder créditos

- Los encargados de otorgar créditos no constatan toda la información de las solicitudes de créditos, como información personal y laboral.
- Los asesores no comprueban las garantías presentadas por los clientes.
- La cooperativa no cuenta con comité de crédito.
- Se otorgan créditos sin las suficientes garantías a empleados y socios fundadores y clientes.

b) No existe una adecuada segregación de funciones

- No se realiza un control a los encargados de conceder créditos, ya que tiene libertad para la toma decisiones a que persona pueden otorgar ellos los créditos.
- No existe niveles para la aprobación de créditos.
- No se controla la afinidad entre el socio solicitante del crédito y el asesor de crédito.

Proceso de recuperación de créditos, dónde:

1. El cliente realiza el pago en base al monto y fecha acordada.
2. Caja ingresa el pago.
3. En caso de que cliente no acuda a realizar el pago, la cajera/o informa al asesor sobre la mora de sus socios.

4. El asesor/a inicia el proceso de cobranza
 - a) A través de llamadas telefónicas
 - b) Visita al socio en su domicilio o trabajo indicado en la solicitud de crédito.
5. En caso de que el socio con esto no realice el pago, envía el caso al abogado de la cooperativa, y este se encarga de realizar el trámite.

Conclusiones:

a) No existen seguimiento y monitoreo posterior del cumplimiento de la obligación

- Caja no entrega informes semanales sobre el estado de los préstamos otorgados.
- El asesor/a no verifica el cumplimiento de obligación por parte de los socios, de manera oportuna y minuciosa.

b) No existe una adecuada asignación de funciones

- El asesor/a inicia el cobro al cliente moroso y en caso de no lograr su objetivo, envía directamente el caso al abogado sin una autorización de gerencia.
- No se han establecido formas y tiempos para la recuperación de cartera.
- Excesivo uso de poder por parte del asesor/a

Diagnóstico al interior de la institución

Fortalezas

F1 Gama de servicios muy variada y directa.

F2 Sistema de gestión informático eficiente.

F3 Comodidad y agilidad en el servicio al cliente socio y público en general.

F4 Un proceso de atención y servicio oportuno al cliente.

F5 Existe una excelente comunicación entre los empleados y directivos de la cooperativa.

Debilidades

D1 Alto costo operativo

D2 Débil promoción de los productos y servicios de la cooperativa.

D3 Inconformidad con ciertas inversiones de la cooperativa

D4 Personal poco comprometido con la cooperativa.

D5 Falta una clara estructura Organizacional.

D6 Falta cultura de planificación, no hay metas ni objetivos claros.

D7 Inadecuada información a los empleados sobre las metas y objetivos de la cooperativa.

Diagnóstico del entorno

Oportunidades

O1 La intermediación financiera para ingreso de divisas, de los migrantes.

O2 El uso de la tecnología, para ofrecer servicios de calidad.

O3 El incremento de confianza que la población tiene a las cooperativas, luego del feriado bancario del 1999.

O4 El fomento de las microempresas, buscando recursos para el impulso de las mismas.

O5 El sector cooperativista es el que mayor crecimiento ha tenido en el sector financiero.

O6 Las bajas tasas de interés.

Amenazas

A1 Inestabilidad política y financiera. Débil seguridad jurídica

A2 Alto nivel inflacionario, para una economía dolarizada

A3 Bajo nivel adquisitivo de la moneda norteamericana.

A4 Elevado número de competidores.

A5 Elevado número de hechos de corrupción.

A6 Alto nivel de riesgo país, lo que ahuyenta la inversión extranjera

6.7.2.2.3. Matriz FODA

Cuadro N°14: Matriz FODA (diagnóstico realizado)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1 Gama de servicios muy variada y directa. F2 Sistema de gestión informático eficiente. F3 Comodidad y agilidad en el servicio al cliente socio y público en general. F4 Un proceso de atención y servicio oportuno al cliente. F5 Existe una excelente comunicación entre los empleados y directivos de la cooperativa.	D1 Alto costo operativo D2 Débil promoción de los productos y servicios de la cooperativa. D3 Inconformidad con ciertas inversiones de la cooperativa D4 Personal poco comprometido con la cooperativa. D5 Falta una clara estructura Organizacional. D6 Falta cultura de planificación, no hay metas ni objetivos claros. D7 Inadecuada información a los empleados sobre las metas y objetivos de la cooperativa.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1 La intermediación financiera para ingreso de divisas, de los migrantes. O2 El uso de la tecnología, para ofrecer servicios de calidad. O3 El incremento de confianza que la población tiene a las cooperativas, luego del feriado bancario del 1999. O4 El fomento de las microempresas, buscando recursos para el impulso	A1 Inestabilidad política y financiera. Débil seguridad jurídica A2 Alto nivel inflacionario, para una economía dolarizada A3 Bajo nivel adquisitivo de la moneda norteamericana. A4 Elevado número de competidores. A5 Elevado número de hechos de corrupción.

de las mismas. O5 El sector cooperativista es el que mayor crecimiento ha tenido en el sector financiero. O6 Las bajas tasas de interés.	A6 Alto nivel de riesgo país, lo que ahuyenta la inversión extranjera
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

Fuente: Propuesta

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Misión (propuesta)

Contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios clientes internos y externos con una atención y servicio de calidad, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras con acciones estratégicas ágiles y oportunos que permitan el desarrollo y crecimiento socio-económico de socios en la institución

Visión (propuesta)

Ser un gran referente y líder en el campo financiero aplicando principios de responsabilidad en la atención de servicios ofertados con calidad al socio optimizando la eficacia y eficiencia para cubrir sus necesidades, que permitan a la institución a largo plazo, bajar el índice de morosidad mediante la implementación de un plan con procesos y políticas para llegar a los objetivos planteados por la Institución ser un gran referente del sistema cooperativo en la aplicación y principios de responsabilidad

Valores institucionales

- **PUNTUALIDAD:** El servicio será entregado a los clientes dentro de las fechas ofrecidas, principalmente si hay temporadas donde la demanda es mucho mayor es decir en este caso tiempo de siembra, o inicio de un negocio.
- **HONRADEZ:** La Cooperativa se compromete y garantiza a los clientes: la calidad del servicio y el sostenimiento del crédito.
- **PROFESIONALISMO:** La relación entre la cooperativa y los clientes es estrictamente comercial.

- **ÉTICA:** La cooperativa se compromete a no divulgar sin motivo la situación económica financiera de sus clientes.
- **HONESTIDAD:** Se proporcionará bajo las más estrictas normas de honestidad, el servicio ofrecido y contratado.

Valores Corporativos I

- Pensamos, nos comportamos y actuamos de manera integrada.
- Escuchamos y atendemos a nuestros clientes
- Somos un sólo equipo integrado, comprometido con la Cooperativa.
- Enfrentamos los cambios y retos con honestidad, flexibilidad, adaptación y entrega al trabajo.
- Nos desarrollamos dentro de la Cooperativa para así poder obtener un mejor nivel de vida entre nuestro trabajo y familia.

Valores corporativos II

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Trabajo en equipo.
- Calidad.
- Servicio.
- Lealtad.
- Profesionalismo.
- Disposición al cambio.
- Respeto.
- Calidad humana.
- Creatividad

Filosofía (propuesta)

En nuestra Organización el valorar el dinero fruto del trabajo y esfuerzo constante del Socio; es nuestra principal filosofía, por lo tanto le aseguramos una

rentabilidad satisfactoria a todos nuestros ahorristas, y principalmente a nuestros inversionistas, a través del pago de las tasas más alta de interés en lo que se refiere a su inversión.

En nuestras operaciones de crédito nos enfocamos desde ya, en micro préstamos dirigidos para Consumo, Vivienda, la Agricultura, Ganadería, Artesanía y Microempresa; ya que estamos convencidos que estas actividades harán que contribuyamos a un mayor dinamismo de la economía cantonal.

Formulación de estrategias de cambio (propuesta)

Se procede a formular las acciones estratégicas:

Para el objetivo general

AE1 Estrategia de créditos dirigidos, créditos sin encaje, seguimiento y control del crédito y gestión de desarrollo al cliente.

AE3 Aprovechamiento del sistema informático para mejorar los procesos operativos y de aprobación de créditos.

AE4 Aplicación de la cultura de mejoramiento continuo de la calidad para satisfacción a nuestros clientes.

AE5 Mejorar la eficiencia operativa y ser un referente de honradez y eficiencia.

AE6 Incentivar al capital humano fomentando su participación activa en beneficio de la cooperativa.

Para los objetivos específicos

En vista del análisis efectuado y las necesidades, se deduce lo siguiente:

AE1 Seleccionar el conjunto de políticas más apropiadas para disminuir cartera vencida en función de las características propias de la cooperativa y su entorno.

AE1 Campañas de publicidad para dar a conocer nuestros productos y servicios.

AE2 Realización de convenios con microempresas para la captación de sus recursos y colocación de los mismos

AE 3 Practicar las políticas seleccionadas.

- Disminuir cartera vencida, utilizando créditos sin encaje y créditos dirigidos.
- Disminuir cartera vencida y aumentar la concesión de créditos.
- Disminuir cartera vencida y gestionar el desarrollo al cliente.
- Disminuir cartera vencida y dar un seguimiento al crédito otorgado

AE4 Realizar talleres el mismo que beneficiará en la optimización de recursos y la utilización de dichas propuestas.

Estructura organizacional

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Es el órgano de ejecutivo de la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA”, que se encarga de dirigir y administrar el orden de la empresa la misma que está conformado por 5 miembros presidente, secretaria, y tres vocales, y se reúnen cada mes.

GERENCIA GENERAL

Ejecutivo en una operación de negocios sus funciones son:

- Designar todas las posiciones gerenciales
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes áreas, departamentos o unidades de gestión financiera.

GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS

- Se encarga de analizar y verificar las captaciones y colocaciones de la empresa COAC “OSCUS LTDA” de la ciudad de Ambato.

GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS Y ADMINISTRATIVO

- Se encarga de planificar los presupuestos anuales realizar los roles de pagos

TESORERO

- Es encargada de gestionar y dirigir los asuntos relacionados con los movimientos económicos o flujos monetarios.

OFICINAS OPERATIVAS

Es las oficinas adecuadas de acuerdo el departamento para dar una buena Atención y Servicio al cliente.

JEFE DE TECNOLOGÍA

- Reporta al gerente general.
- Dirigir y supervisar al personal del departamento de sistemas para realizar el seguimiento y monitoreo al proceso de cobranza
- Es responsable de funcionamiento adecuado y oportuno de los sistemas informáticos
- Brindar soporte técnico y capacitación a las aéreas usuarias en todos los sistemas automatizados de la cooperativa.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COAC “OSCUS LTDA.”

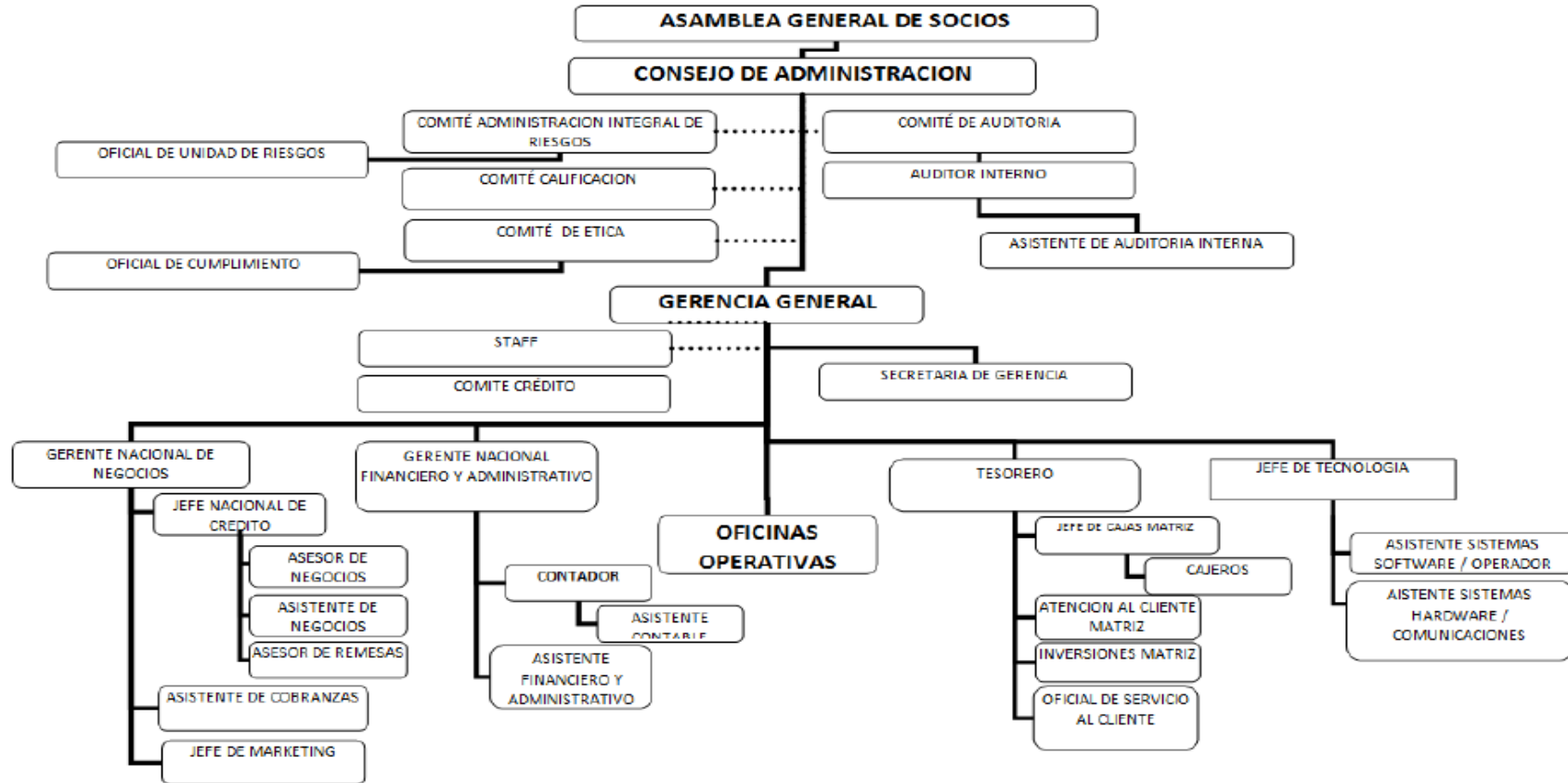


Figura N°28: Organigrama estructural (propuesta)

Fuente: Propuesta

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

FASE II

DISEÑO DE PROCESOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS EN LA COOPERATIVA “OSCUS LTDA.”, DE LA CIUDAD DE AMBATO.



**6.7.2.3. Políticas para el área de cobranzas en la COAC “OSCUS LTDA”
(Propuesta)**

- P1.** La gerencia General será la encargada de implementar los mecanismos internos y externos para asegurar la recuperación de la cartera en la cooperativa.
- P2.** El proceso legal para el cobro de las obligaciones en mora generadas por la concesión de cualquier tipo de crédito, se efectuará a través de la contratación de un abogado externo.
- P3.** El trámite legal para la recuperación de la cartera vencida en cualquier tipo de crédito que maneje la institución, iniciará a partir del día 101 de vencimiento del crédito.
- P4.** A efectos de recuperación de la cartera vencida en cuanto a la gestión a realizar en cualquiera de sus etapas, no habrá diferenciación entre los tipos de crédito que maneje la cooperativa.
- P5.** A más de los reportes que genera el Financial Business System (FBS)-Módulo de Cobranzas, los responsables deberán obtener estadísticas periódicas sobre la situación de la cartera en la cooperativa, monitorearlas y efectuar informes para la toma de decisiones. Además, el departamento de crédito y cobranzas deberá definir sus indicadores de gestión relacionados con la cartera a vencer y vencida y efectuar el monitoreo periódico sobre su evolución.
- P6.** Será competencia del Comité de Cobranzas la autorización; previo análisis para la reestructuración y refinanciación de un crédito.
- P7.** A efectos de la liquidación de la deuda en caso de cartera morosa, se aplicará al deudor los gastos por recuperación que correspondan.

P8. Todo trámite de reestructuración o refinanciamiento deberá efectuarse a partir de la solicitud interpuesta por el cliente y será aprobada previo análisis tan sólo por el Comité de Cobranzas.

6.7.2.4. Procesos acciones para el área de cobranzas en la COAC “OSCUS LTDA”

Las políticas anteriormente descritas podrían ser revisadas y actualizadas con el tiempo en caso de presentarse factores que puedan afectar las metas y los objetivos organizacionales; no constituyen tampoco una camisa de fuerza pues éstas deben ser flexibles y consecuentes con la realidad de la Cooperativa. Aunque parte del análisis para la definición de las políticas corresponde a todas las áreas involucradas, será la Gerencia quien autorice la implementación y difusión, o de ser el caso, eliminación de alguna de ellas.

Al ser la gestión de Recuperación de Cartera el resultado de la concesión de Crédito hacia los clientes de la Cooperativa, deberán plantearse o replantearse ciertos lineamientos que facilitarían la gestión efectiva de cobranzas, no solamente en aspectos técnicos netamente financieros que disminuyan el riesgo crediticio, sino en trámites operativos como: solicitud de documentación de respaldo, ingreso de información al FBS, comprobación y actualización de datos del cliente, etc.

6.7.2.5. Propuesta del proceso de colocación y cobranza de créditos

Para lo cual se proyecta lo siguiente:

- Creación de un comité de colocación y cobranza de créditos
- Diseño de políticas y procedimientos de colocación y cobranzas de créditos.
- Segregación de funciones
- Implementación de controles

Políticas para la colocación y cobranza de créditos

1. La colocación de crédito se realizará en base a las 5 “C”.
2. Los límites de crédito y cobranza serán aprobados por escrito, por el Comité de Crédito
3. El gerente es responsable de divulgar e instruir a sus subordinados el estricto cumplimiento de los límites de crédito vigentes.
4. Auditoría hará un seguimiento periódico al cumplimiento de las presentes disposiciones.
5. Los niveles de autoridad con respecto a crédito dentro de la cooperativa son comité de crédito, gerencia y asesor.
6. Para la aprobación de créditos se deberá respetar los niveles de autorización y aprobación de crédito.

Nivel	Rango	Responsable
1	100 hasta 1000	Asesor/a de crédito
2	1001 hasta 3000	Asesor/a de crédito y gerente
3	Más de 3000	Asesor/a de crédito, gerente y comité de crédito

Cuadro 13: Niveles de autorización y aprobación de crédito

Fuente: propuesta

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

7. El empleado que tenga relación familiar con el socio solicitante, no podrá formar parte del personal encargado de la aprobación de crédito.
8. Todo cliente deberá presentar una solicitud firmada por el deudor y garante, detallando el destino, plazo y el monto de crédito, aquellos clientes que no son socios de la Cooperativa deberán abrir la libreta de ahorros con 30\$.
9. Los créditos emergentes serán concedidos en un tiempo de dos horas con la presentación, de todos los documentos.
10. Los créditos de consumo: comercial, microcrédito y vivienda se demorará dos días para su aprobación.
11. Todos los créditos deben contar con inspección

12. Las garantías que respalden los créditos pueden ser personales o reales, dependiendo del monto a ser financiado por la cooperativa y de la calificación que se haya signado al deudor y al garante.
13. Los créditos con garantía real se concederán desde \$10.000,00 con la presentación de la escritura de un bien ya sea del socio o garante.
14. La tasa de interés que la cooperativa cobrará a los socios por el o los créditos otorgados estará regulada a los porcentajes vigentes emitidos por el Banco Central del Ecuador.
15. Se debe considerar sujeto de crédito toda persona mayor de 18 años hasta 65 años de edad, y sobre todo que se encuentren domiciliadas en la zona geográfica donde se encuentre ubicada la sucursal o agencia.
16. La solicitud del crédito debe ser llenada en su totalidad con letra legible y sin tachones, ni enmendaduras.
17. Se archivará la documentación del socio de acuerdo con el número de socio afiliado y un código asignado.
18. Todo crédito debe ser evaluado mediante la central de riesgo.
- 19.** Por otra parte toda operación de crédito aprobada, antes de su registro contable, será verificado que su aprobación se haya otorgado en los niveles establecidos por la entidad.
20. El asesor/a está en la responsabilidad de mantener constantemente informado sobre el cumplimiento de las obligaciones por parte de los socios.
21. El asesor/a debe verificar el domicilio, trabajo del socio previo al otorgamiento del crédito.
22. El asesor/a debe efectuar llamadas telefónicas, visitas a los deudores morosos,
23. El asesor/a está en la obligación de informar cualquier novedad a gerencia, luego de dos meses de constante persistencia en el cobro.
24. Gerencia informará al comité de crédito para tomar alguna decisión.
25. El abogado se encargará de realizar notificaciones a los deudores y garantes, y establecerá convenios de pago.

Procedimientos para la colocación y cobranza de créditos

1. El cliente solicita un crédito
2. El asesor/a de crédito verifica si quien solicita el crédito es socio de la cooperativa, si es cliente le entregan la solicitud de crédito y el listado de requisitos, y si no, solicita información y documentación para la apertura de una cuenta.
3. El cliente apertura la cuenta
4. El asesor/a de crédito entrega solicitud de crédito y requisitos
5. El cliente recibe solicitud la llena y completa la documentación
6. El asesor/a de crédito recibe la documentación del cliente y verifica si está completo
7. El asesor/a de crédito verifica la garantía, información personal, laboral del socio.
8. El asesor/a realiza un análisis del cliente en base a las 5 “C”: Carácter, Capacidad, Condiciones, Cash, Colateral (Garantías).
9. El asesor/a asigna hora, fecha para realizar una visita en el domicilio del socio.
10. Una vez efectuado este proceso de acuerdo con los montos y tipos de crédito solicita a gerencia o al comité de crédito su aprobación.
11. Solicita visto bueno de la documentación al abogado.
12. Una vez revisado y aprobado por gerencia o por el comité se ingresa los datos al sistema.
13. El asesor de crédito despacha, hacer firmar documentos de garantía y los envía a caja.
14. Caja recibe y archiva los documentos
15. Caja entrega el dinero al cliente
16. El cliente recibe el dinero
17. El cliente realiza el pago en base al monto y fecha acordada.
18. Caja ingresa el pago
19. El asesor/a de manera mensual verifica el cumplimiento de la obligación por parte de los socios y en caso de no darse estas, procede el cobro a través de

llamada, visitas por un lapso de dos meses; caso contrario envía un informe del caso a gerencia y esta decide que procedimiento seguir con el caso.

20. Gerencia debe controlar de manera sorpresiva los préstamos otorgados y la cartera de acuerdo a los procesos de colocación y cobranzas de créditos, como demuestra en la figura, siguiente..

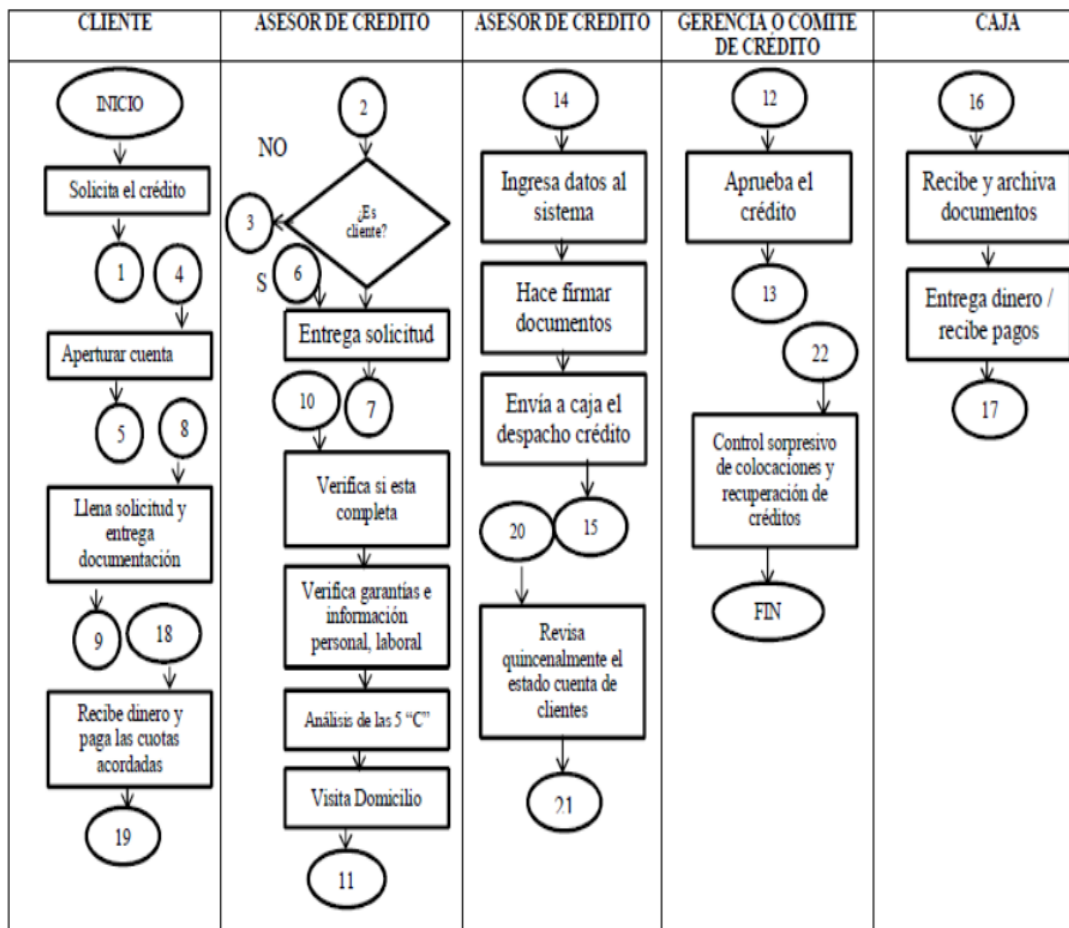


Figura #. 28: procesos de colocación y cobranzas de créditos

Fuente: propuesta

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

Al realizar el análisis tanto del entorno económico de la economía popular y del sector mismo, se ha podido determinar las fortalezas, las oportunidades como las debilidades y las amenazas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., para tener un criterio de la situación actual de la Cooperativa.

FASE III

**SOCIALIZACIÓN A LAS FUENTES INTERNAS
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “OSCUS” LTDA., DE LA CIUDAD
DE AMBATO, CON UN PLAN DE
CAPACITACIÓN**



6.7.2.4. Plan de Capacitación						
#	Objetivos	Lugar	Instructor	Duración	Contenido	Actividades
1	Diagnosticar la situación actual de los procesos de colocación y cobranza de créditos, que al momento opera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato	COAC “Oscus Ltda.”	Investigadora y administrador	Tres días 20 horas	Diagnóstico situacional. Difusión de políticas y procedimientos Ejemplos prácticos de políticas y procedimientos cooperativos, etc.	Exposición, foro y evaluación del tema, plenaria, etc.
2	Proporcionar la seguridad necesaria para colocar cartera de créditos con procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar el cumplimiento de metas y objetivos en la Cooperativa “Oscus Ltda.”, de la ciudad de Ambato	COAC “Oscus Ltda.”	Investigadora, administrador y asesor	5 días 40 horas	Colocación de cartera - Conocimiento del cliente - Montos - Intereses - Destino del crédito	Exposición, foro y evaluación del tema, plenaria, debates, grupo cooperativo etc.
3	Socializar a las fuentes internas con un plan de capacitación sobre políticas procesos de colocación y cobranza de créditos, orientado al cumplimiento de metas y objetivos	COAC “Oscus Ltda.”	Investigadora, administrador y asesor	5 días 40 horas	Métodos de colocación y cobranzas de créditos recuperación de cartera	Exposición, foro y evaluación del tema, plenaria, etc.

Cuadro15: Plan de capacitación.

Fuente: propuesta

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

6.7.2.5. Plan de políticas y acciones para el cumplimiento de metas y objetivos								
Objetivos	Políticas	Estrategias	Acciones	Tiempo	Financiamiento	Costo	Responsable	Indicadores
Determinar la necesidad de implementar un plan de políticas internas de crédito y cobranzas, para una mejor concepción de créditos	Capacitar al personal sobre la necesidad de un plan de políticas internas de créditos y cobranzas.	Reuniones de socialización de grupos entre socios accionistas y personal administrativo	Implementar un plan de Políticas internar de créditos y cobranzas	1 mes	Los socios accionistas financiarán las actividades destinadas al plan de acción en la cooperativa	\$300,00	Socios accionistas, personal administrativo, asesores de crédito	Eficacia Eficiencia Efectividad
Detectar áreas de oportunidad para trabajar con los clientes y lograr recuperar cartera vencida, basándose al las actividades que se dedican cada uno de los clientes	La reestructuración de créditos se han ra siempre y cuando el cliente este dispuesto a que se le haga un seguimiento y control total	Promover la estabilidad económica dl cliente y la cooperativa	Detectar áreas de oportunidad para trabajar con los clientes y llegar a un acuerdo sobre sus créditos vencidos	2 meses	Los socios accionistas financiarán las actividades a realizarse	\$300,00 Mensual	Personal administrativo y asesores de créditos	Recuperación de cartera vencida
Trabajar con créditos sin encaje y créditos dirigidos con la finalidad de ayudar en la gestión de desarrollo al cliente y recuperación de cartera	Otorgar créditos sin encaje y créditos dirigidos siempre que el cliente mejore su historial crediticio	Incentivar el desarrollo del cliente a través de concesión de créditos sin encaje y créditos dirigidos de manera que el cliente pueda crecer económicamente y cumplir con los pagos	Trabajar con créditos dirigido y sin encaje para mejorar el rendimiento económico del cliente	Permanentemente después de aplicado el plan	Financiado por accionistas de la cooperativa	\$300,00	Todo el personal, clientes	Incremento del 65% del nivel de recuperación de cartera
Llevar a cabo programas de capacitación al cliente antes de recibir n crédito para mejorar el cumplimiento de pagos y acepten un seguimiento de créditos	Los clientes deberán saber su obligación antes e recibir su dinero.	Realizar programas de capacitación para el cumplimiento de metas y objetivos a ls clientes y a las fuentes internas para que mejore la economía del cliente y la cooperativa	Realizar un seguimiento y control permanentemente sobre la concepción de créditos y cobranzas	Constantemente después de haber aplicado el plan de políticas	Financiado por accionistas de la cooperativa	150,00 Mensual	Personal administrativo y asesores de crédito	Nivel de cumplimiento de los clientes con el crédito solicitado

Cuadro16: Plan de políticas y acciones para el cumplimiento de metas y objetivos .

Fuente: propuesta

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

6.8. ADMINISTRACIÓN

Con el diseño de un plan de políticas internas de créditos y cobranzas todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS LTDA", pero sobre todo en la unidad de gestión del área Financiera y de Administración y créditos tendrá un mejor nivel de conocimiento de nuevos aspectos importantes para la concesión de créditos ya que deberán tener en cuenta para lograr los objetivos y metas de la cooperativa. Por otra parte ayudara al cliente a obtener disciplina en sus obligaciones contribuidas, a identificar sus puntos fuertes o débiles y precisar su potencial.

El desarrollo efectivo del Plan de políticas internas de créditos y Cobranzas debe ser de alta prioridad para todas las unidades de gestión de todas las áreas, teniendo en cuenta que este no es un fin, sino un medio de suma importancia que ayuda a romper con el nivel alto de cartera vencida que tienen los clientes en la actualidad y a alcanzar una mejor satisfacción entre las partes. El éxito de este plan dependerá mucho de la colaboración de los socios accionistas así como de la Gerente que se enfrentarán a nuevos desafíos para poder contar con un verdadero equipo de trabajo que ayudará a que la cooperativa sea más competitiva en el mercado financiero.

Los Socios accionistas también serán los encargados de realizar una evaluación de la propuesta en periodos que considere pertinentes para una toma de decisiones más firmes llevando las siguientes funciones y manejando atribuciones en los puestos de trabajo, establecidas de acuerdo con presente estudio que se ha propuesto son:

GERENTE GENERAL

- Administrar las actividades de la Cooperativa.
- Representar administrativa y legalmente la Cooperativa.
- Establecer los métodos y sistemas para enfrentar al cambio.

- Realizar visitas periódicas con los oficiales de crédito para supervisar el trabajo.
- Velar por el cumplimiento del plan.
- Contratar personal, y realizar todas las acciones de su movimiento.

ASITENTE DE GERENCIA - SECRETARIA

- Recibir correspondencia, ordenarla y archivarla.
- Atender vía telefónica a los clientes.
- Atender cualquier requerimiento de las autoridades superiores.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Coordinar el requerimiento de los clientes.
- Coordinar actividades con el personal de créditos.
- Coordinar actividades con el personal de caja.
- Acompañar y monitorear la ejecución de los asesores y oficiales de crédito.

COMISIÓN DE CRÉDITOS

- Analiza los aspectos necesarios para la concesión de un Crédito.
- Elaborar el reglamento a cumplir el cliente en caso de ser acreedor al crédito.
- Dar paso a la concesión del crédito con las revisiones previas..
- Recepción y entrega de las solicitudes de créditos.
- Presentar un reporte en la fase de créditos de acuerdo al historial crediticio del cliente.

ASESORES DE CRÉDITOS

- Distribuir el servicio y venderlo.
- Llevar un control detallado de los créditos a conceder.
- Sabe tratar al cliente.
- Manejar la estabilidad y necesidad del cliente
- Estar en contacto directo con el cliente.

- Sale a la inspección y verifica si el negocio es factible, es decir si va haber rentabilidad de pago.

PERSONAL DE COBRANZAS

- Analiza los aspectos necesarios para proceder al cobro después de que el cliente no cumple en el tiempo especificado.
- Elaborar el reglamento a cumplir el cliente en caso de llegar a un acuerdo para el pago.
- Dar paso a la utilización de la ayuda que presenta la cooperativa al cliente.
- Dar paso a una reestructuración del crédito atrasado si el cliente lo requiere.
- Presentar un reporte en la fase de créditos de acuerdo al historial crediticio del cliente.

CONTADORA

- Llevar acabo el control de los balances y situación de la cooperativa
- Llevar el control de las nóminas para pagos mensuales.
- Coordinar el presupuesto para nuevos créditos.

CAJERAS

- Llevar acabo el control de los depósitos y retiros del cliente.
- Llevar el control del desembolso diario.
- Responsable del dinero de caja.

ABOGADO

- Da paso a trámites legales si la cooperativa lo requiere.
- Coordina las tareas con el gerente y equipo de cobranzas.
- Negocia con el cliente el tipo de pago.

GUARDIA

- Encargado de controlar el orden dentro de la cooperativa .

6.8.1. RESPONSABLES

- Proponente: Sra. Ruth Barros
- Tutor: Ing. Eduardo Paredes

6.9. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Preguntas Básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar	Fuentes internas que conforman el área financiera y cobranzas de la COAC “OSCUS LTDA”- Ambato
¿Por qué evaluar?	Para el cumplimiento de los objetivos planteados
¿Qué evaluar?	El impacto que tendrá al elaborar un plan de políticas de créditos y cobranzas para el cumplimiento de metas y objetivos
¿Quién evaluar?	Las áreas financiera, administrativa con su personal de créditos y cobranzas
¿Cuándo evaluar?	Durante el proceso de aplicación de nuevas propuestas crediticias, y luego de concluida la propuesta
¿Cómo evaluar?	A través de la encuesta y observación
¿Con que evaluar?	Aplicando indicadores de gestión financiera

Cuadro N°10: Evaluación

Fuente: Propuesta

Realizado por: BARROS, Ruth (2015)

6.10. BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro, J. G. (2001). *Investigación Científica*. México: McGraw-Hill.
- Atehortúa, F. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Aumatell, C. (2013). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: UOC.
- Cardozo, H. (2008). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. Barcelona: ECOE.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión de Talento Humano*. México: Continental S.A.
- (Danhke, (1989) cfr por Hernández, et al (2003) p. 117). (2003). *Investigación descriptiva*. México: McGraw-Hill.
- Díaz. (2007). *Informe Cuantitativo de Investigación*.
- Durban, O. (2007). *Planificación Financiera en la práctica Empresarial*. Madrid: Pirámide.
- Escribano, G. (2008). *"Toma de Decisiones en la Gestión Financiera"*. México: Mc-Greaw-Hill.
- Estupiñan, R. (2006). *Administración de riesgo ERM y la auditoría interna*. Bogotá: ECOE Editorial.
- Ferrer, M. P. (2009). *Toma de decisiones vocacional no sesgada por razón de género*. Barcelona: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Galindo, L. L. (2008). *Los estados financieros y la toma de decisiones*. Chile : Savala S.A.
- Gómez, D. (2012). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Madrid: ESIC.

- Guzmán, C. A. (2012). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. México: Pearson Educacion.
- Hernández, e. (. (2008). *Investigación Científica*. México: MacGraw-Hill.
- Hernández, Roberto et al. (2008). *Investigación asociación de variables correlacional*. México: McGraw-Hill Interamericano.
- Herrera Luis, N. G. (2008). *Tutoría de la investigación científica*:. Quito-Ecuador: Corona S.A.
- Herrera, L. (2010). *Objetivos y Metas*. México: Prentice Hall.
- Herrera, L. Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato-Ecuador: Gráficas Corona S.A.
- Hidalgo, j. (2008). *Generación de Valor en la Economía Global en el Conocimiento*. México: UNED.
- Horne, J. V. (2008). *Fundamentos de la Administración Financiera*. México: Pearson Educacion.
- Johansen, O. (2004). *Anatomía de la empresa: una teoría general de las organizaciones sociales*. México: Editorial Limusa.
- Lacoutere, G. (2008). Valor Económico Agregado. *Medición del EVA*, 12.
- Larraga, P. (2008). *Mercado de productos derivados*. Barcelona: Profit.
- LAWRENCE, J. (2007). *Principios Administrativos*. México: McGrew- Hill.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria . (2008). *Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito.
- Luceño, A. (2006). *Métodos estadísticos para medir, describir y controlar la variabilidad*. España: Universidad de Cantabria.

- Machoptra, N. K. (2009). *"Investigación Social sobre la población"*. Los Ángeles: Villalobos Cía. Ltda.
- Merino, J. & Naranjo, G, Herrera, L. (2008). *Metodología es el conjunto de estrategias y técnicas de investigación*. Quito-Ecuador: Corona S.A.
- Miranda, J. J. (2006). *Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera*. Bogotá: M&M.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Ecobook.
- Muñiz, L. (2009). *Control Presupuestario: Planificación, elaboración y seguimiento del presupuesto*. Barcelona: Profit.
- Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Gráficas Corona S.A.
- Navarro, D. (2009). *Temas de Administración Financiera*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Norma Ecuatoriana sobre Auditoría. (2014). *Evaluación de Riesgo y Control Interno*. Quito.
- Paris, F. (2005). *La Planificación Estratégica en las Organizaciones*. Barcelona: Paidotribo.
- Piñeiro, C. (2011). *Dirección financiera: modelos avanzados de decisión*. Madrid: Delta.
- Sandhusen Richard L. (2008). *Sistema de encuestas*. México: Navarro S.A.
- Stanton, E. W. (2007). *Investigación Científica*. México: Parlamento S.A.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Boletín Trimestral I: Un vistazo del sector cooperativo por segmentos y niveles*. Quito.
- Thomson, S. (2000). *"Administración Esteatógica"*. México: McGranw-Hill.

Trespalacios Vásquez & Bello, T. (2009). *Investigación Científica Administrativa*. Zaragoza-España: Rivieria S.A.

Tugores, J. (2010). *Introducción a la Macroeconomía*. México: Prentice Hall.

Vachowicz, J. M. (2012). *Fundamentos de la administración financiera*. México: Pearson Educacion.

Valls, J. R. (2010). *Análisis de balances*. Madrid : Confemetal.

Vásquez, L. (2008). *Investigación Empresarial*. México: MacGraw-Hill.

Warren , G., & Bennis . (2001). *DEsarrollo Organizacional: su naturaleza, sus orígenes y Perspectivas*. México: McGran-Hill.

Werner, R. A. (2009). *Sistemas Económicos y las eficacias de las politicas de crédito dirigido a la luz de la evidencia Japonés*. (3. edición, Ed.) Bueva York: Mesharpe S.A.

4.1. ANEXOS

ANEXO #.1

Ficha de Observación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.
FICHA DE OBSERVACIÓN No. 001 Objeto de estudio: Procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos Lugar de observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS LTDA” Fecha de la observación: Enero 4 de 2013. Nombre del investigador: Sra. Ruth Maribel Barros Chari
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN: No existe un proceso de cobranzas de acción de mejora para el cumplimiento de metas y objetivos, los oficiales y directivos de crédito no han participado en la elaboración de procedimientos en su área para reducir el riesgo operacional a fin de brindar servicios y productos financieros de calidad, esto ha generado un limitado posicionamiento de mercado, se ha incrementado el riesgo financiero por el incumplimiento de procesos de cobranza a la vez se ha reducido presupuestos y la credibilidad de los clientes, ocasionando grandes pérdidas del producto y servicio financiero, por el personal no capacitado y aún más el gerente, para potencializar el crecimiento empresarial en cuanto al procesamiento de operaciones de cobranzas para el cumplimiento de metas y objetivos. Por lo que es procedente que el departamento financiero defina los procesos centrales organizativos sobre cobranzas, créditos y la relación cooperativa-socio.

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

ANEXO N° 2

Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO

OBJETIVO: Analizar de qué manera incide los procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

Instructivo: Conteste por favor con sinceridad, lo que crea conveniente:

N°	ÍTEMS	OPCIONES		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Considera usted que la estructura organizativa de la Institución es adecuada?		X	No hay reuniones de trabajo para estructurar la organización para el cumplimiento de procesos.
2	¿Las políticas de cobranza actuales en la Coop. Oscus tienen su aprobación?		X	Desconozco el manejo de políticas
3	¿Existe un plan de políticas financieras establecidas por la Gerencia de la Cooperativa?		X	No existe ningún plan de políticas financieras que sean establecidas por gerencia.
4	¿Usted evalúa la recuperación de la cartera vencida definiendo las condiciones salariales, el cálculo de las comisiones y los incentivos para cada empleado?		X	No por cuanto no existe un plan de seguimiento y monitoreo para recuperar la cartera vencida.
5	¿Considera necesario que la Gerencia tenga conocimiento del manejo de las políticas financieras para el proceso de cobranza y el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa Oscus?	X		Claro que es necesario, ya que se dirige a nivel empresarial

6	¿Conoce usted lo que significa la Gerencia basada en valor?	X		Es un proceso integral diseñado para mejorar las decisiones estratégicas y operacionales hechas a lo largo de la organización, a través del énfasis en los inductores de valor corporativos.
7	¿Existe controles en el área administrativa y financiera para maximizar el valor económico agregado en la Cooperativa?		X	No existe ningún tipo de control y aún más en el área financiera y administrativa
8	¿Los empleados de la Cooperativa tienen capacitaciones constantemente?		X	No existe un programa de capacitación con fechas establecidas
9	¿Usted maneja la toma de decisiones en base a la mejora del proceso de cobranza y gestión presupuestaria con el personal del área financiera?		X	No hay coordinación a nivel interno por falta de tiempo con el área financiera,
10	¿El área financiera presenta informes sobre niveles de morosidad de manera frecuente?	X		Sí presenta informes pero eventualmente

Fuente: Propia

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

¡GRACIAS!

ANEXO N°.3
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL COORDINADOR DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO

OBJETIVO: Analizar de qué manera incide los procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

Instructivo: Conteste por favor con sinceridad, lo que crea conveniente:

N°	ITEMS	OPCIONES				OBSERVACIONES
		TOTALMENTE SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	
1	¿Cómo califica a la estructura organizativa (organigrama), que tiene el departamento de cobranza de la Cooperativa?					
2	¿De qué manera se encuentran definidas las políticas de cobranza de la Cooperativa?					
3	¿Cómo considera que influiría la implementación de un plan de políticas					

	financieras en el proceso de cobranzas de la Cooperativa?					
4	¿Cómo considera que influiría la implementación de un plan de políticas financieras en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa?					
5	¿Cómo determina su control en las falencias existentes en el proceso de cobranzas?					
6	¿De qué manera cataloga el cumplimiento de metas y objetivos del departamento financiero de la Cooperativa?					
7	¿El área financiera cumple con los informes requeridos por la Gerencia de la Cooperativa?					
8	¿En base a las capacitaciones brindadas por la Cooperativa, cómo califica el rendimiento laboral del personal del área financiera?					
9	¿Las políticas de cobranza actuales cumplen con las expectativas de la Gerencia de la Cooperativa?					
10	¿Se califica a la evaluación de recuperación de cartera vencida?					

Fuente: Propia

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

¡GRACIAS!
ANEXO N° 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**ENCUESTA AL PERSONAL DEL ÁREA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS
LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO**

OBJETIVO: Analizar de qué manera incide los procesos de colocación y cobranza de créditos en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato.

Instructivo: Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Ponga una x en la respuesta que crea conveniente:

N°	ITEMS	OPCIONES				EXPLICACIÓN	%
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA		
1							
2							
3							
4							

5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

Fuente: Propia

Elaborado por: BARROS, Ruth (2015)

¡GRACIAS!