



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

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA**

Tema:

“El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato”

Autora: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Tutor: Dra. Cruz Lascano, Mary Elizabeth

Ambato – Ecuador

2016

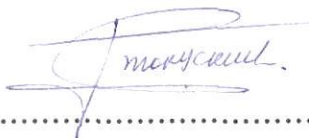
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano con cédula de ciudadanía N°.180246746-2, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, desarrollado por Mayra Alexandra Sánchez Barreno, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Agosto del 2016

TUTOR



.....
Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano

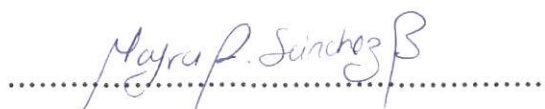
C.I: 180246746-2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mayra Alexandra Sánchez Barreno, con cédula de ciudadanía N°. 180423315-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo con el tema: **“EL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Agosto del 2016

AUTORA



Mayra Alexandra Sánchez Barreno

C.I: 180423315-1

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Agosto del 2016

AUTORA


.....
Mayra Alexandra Sánchez Barreno

C.I:180423315-1

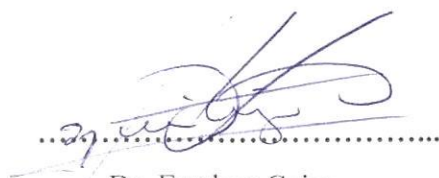
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**EL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, elaborado por Mayra Alexandra Sánchez Barreno, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, Agosto del 2016



Eeo. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



Dr. Esteban Caiza
MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Mayra Bedoya
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a mi familia por ser la razón de mi vida y motivo de superación, a mis amigos por su sincera y bonita amistad, y a una persona muy especial quien ha sido mi fortaleza en los momentos de debilidad, por brindarme su amor y su apoyo incondicional. Para ellos mi gratitud y este proyecto de tesis que es fruto de un trabajo cumplido y convertido en realidad.

"Aprendí a subir los escalones y sé, que no se puede dar marcha atrás, la esencia de la vida es ir hacia adelante para llegar al éxito y ser protagonista del hoy y del sentido único"

Mayra Alexandra

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato, a sus maestros quienes han impartido sus conocimientos en este proceso de formación.

Un grato y sincero agradecimiento a la Dra. Mary Elizabeth Cruz quien ha dirigido el presente proyecto de investigación con sus erudiciones para poder llegar con éxito a su culminación.

A todos mi eterna gratitud.

Mayra Alexandra

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

TEMA: “EL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN EL ÁREA DE MICROCRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

AUTORA: Mayra Alexandra Sánchez Barreno.

TUTORA: Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano

FECHA: Agosto del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como punto de partida el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato, Ecuador es un país que tiene más cooperativas de ahorro y crédito, dentro de ellas se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, mismas que se encuentra bajo el control de la superintendencia de economía popular y solidaria, las cuales son consideradas de suma importancia dentro de la economía del país. La investigación se fundamenta en el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito que se ha ejecutado en la ciudad de Ambato, en distintas áreas como el transporte, el consumo, el comercio entre otros impulsando el emprendimiento y con ello permitiendo que en la ciudad de Ambato actualmente en cuanto a créditos otorgados. Por lo anteriormente mencionado en la presente investigación se ha considerado ejecutar una encuesta al personal del área de microcrédito y gerentes de las COAC con el propósito de conocer que procesos y procedimientos sí, se maneja al momento de otorgar los créditos y la recuperación de cartera para evitar el riesgo crediticio y recuperar su cartera para evitar el riesgo crediticio

PALABRAS DESCRIPTORAS: CRÉDITO, COBRANZA, MICROCRÉDITO, RIESGO CREDITICIO, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: "THE PROCESS OF CREDIT AND COLLECTION IN THE AREA OF MICRO-CREDIT AND CREDIT RISK IN CREDIT UNION CITY AMBATO"

AUTHOR: Alexandra Mayra Sánchez Barreno.

TUTOR: Dr. Mary Elizabeth Cruz Lascano.

DATE: August 2016

ABSTRACT

This research has as its starting point the process of credit and collection in the area of microcredit and credit risk in the credit union of the city of Ambato, Ecuador is one country that has more credit union within them they are the credit union, same as under the control of the superintendence of popular and solidarity economy, which are considered important within the country's economy. The research on the process of credit and collection in the area of microcredit has been executed in the city of Ambato, in different areas such as transport, consumption, trade and others promoting entrepreneurship and thus allowing the city of Ambato now in terms of loans. For the above mentioned in this research it has considered running a staff survey the area of microcredit and managers of COAC with the purpose of knowing that processes and procedures yes, it is handled when granting credit and portfolio recovery for avoid credit risk and restore your portfolio to avoid credit risk

KEYWORDS: CREDIT, COLLECTION, MICRO-CREDIT, CREDIT RISK, CREDIT UNION.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRAC.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Análisis y descripción del problema.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	5
1.2. Justificación.....	5
1.3. Objetivos.....	7
2.3.1. Objetivo general.....	7
2.3.2. Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.2. Fundamentación científico técnica (revisión de la teoría o literatura).....	10
2.2.1. Fundamentación Legal.....	10
2.2.2. Fundamentación filosófica.....	12
2.2.3. Fundamentación científica.....	12
2.2.4. Preguntas directrices (Interrogantes).....	26
2.2.5. Hipótesis.....	27

CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA	28
3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación.....	28
3.1.1 Modalidad de investigación	28
3.1.2 Enfoque	30
3.1.3. Nivel de investigación.....	31
3.2 Población, muestra, unidad de investigación	32
3.2.1 Población.....	32
3.2.2 Muestra.....	35
3.2.3 Unidad de investigación.....	37
3.3 Operacionalización de variables.....	37
3.3.1. Variable Independiente: El proceso de crédito y cobranza en microcrédito....	38
3.3.2. Variable dependiente: Riesgo crediticio	38
3.4. Descripción detallada de la información de fuentes primarias y secundarias.....	40
CAPÍTULO IV	49
RESULTADOS	49
4.1 Principales resultados	49
4.1.1. Encuesta parcialmente estructurada para colaboradores de crédito y cobran. .	50
4.2. Verificación de Hipótesis.....	74
4.2.1. Estudio de la verificación de hipótesis.....	76
4.3. Limitaciones del estudio	78
4.4. Conclusiones.....	79
4.5. Recomendaciones.....	79
SUMARIO PROPOSITIVO	83
Datos informativos	88
Título	88
Institución ejecutora	83
Beneficiarios	83
Ubicación	83
Equipo técnico responsable	83
Antecedente propositivo	89
Justificación	90
Objetivos	90
Diagrama de análisis de procesos	91

Políticas para los sujetos de crédito	92
Flujograma para la concepción de créditos.....	93
Flujograma para realizar la cobranza	94
Flujograma para el manejo del riesgo crediticio	95
Políticas de espera en cada tiempo de cobranza	97
Política para reducir el riesgo crediticio.....	98
Incentivos	98
Conclusión	98
Referencias bibliográficas.....	96
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Organizaciones de las de la Superintendencia de EPS	2
Tabla 2 Organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario	3
Tabla 3 Entidades del Sector Financiero Popular Solidario.....	3
Tabla 4 Manejo de Políticas del proceso de crédito y cobranza	50
Tabla 5 Existencia del manual de detalle	51
Tabla 6 Políticas y Procedimientos sujetos al SEPS.....	52
Tabla 7 Políticas para el proceso de crédito y cobranza	53
Tabla 8 Instalación del comité de crédito	54
Tabla 9 Proceso de crédito y cobranza.....	55
Tabla 10 Capacitaciones recibidas	56
Tabla 11 Evaluación para el otorgamiento de créditos	57
Tabla 12 Departamento de gestión financiera.....	58
Tabla 13 Apropiada formación profesional	59
Tabla 14 Requisitos para la emisión de microcrédito	60
Tabla 15 Morosidad de clientes	61
Tabla 16 Proceso de calificación crediticia.....	62
Tabla 17 Nivel de cumplimiento de los clientes	63
Tabla 18 Créditos utilizados.....	64
Tabla 19 Departamento de riesgo de crédito.....	65
Tabla 20 Personal de recuperación de cartera.....	66
Tabla 21 Desempeño del personal de recuperación de cartera	67
Tabla 22 Información periódica a gerencia.....	68
Tabla 23 Montos establecidos para créditos	69
Tabla 24 Gestión de cobranza	70
Tabla 25 Proceso de otorgamiento de crédito	71
Tabla 26 Manual para el otorgamiento de créditos.....	72
Tabla 27 Verificación de datos para el crédito.....	73
Tabla 28 Frecuencias Observadas	74
Tabla 29 Frecuencias Esperadas	74
Tabla 30 Cálculo de Chi –Cuadrado Calculado.....	75
Tabla 31 Chi –Cuadrado en tablas	76

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
Cuadro 1 Tipos de Riesgo	25
Cuadro 2 COAC -Ambato.....	33
Cuadro 3 Población del área administrativa de las COAC-Ambato	35
Cuadro 4 Población del área de microcrédito de las COAC-Ambato.....	35
Cuadro 5 Variable independiente.....	38
Cuadro 6 Variable dependiente.....	38
Cuadro 7 Recolección de la información	43
Cuadro 8 Técnicas e instrumentos	44
Cuadro 9 Procedimientos de recolección.....	46
Cuadro 10 Relación objetivos específicos-conclusiones recomendaciones.....	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1 Manejo de Políticas del proceso de crédito y cobranza	50
Gráfico 2 Existencia del manual de detalle.....	51
Gráfico 3 Políticas y Procedimientos sujetos al SEPS.....	52
Gráfico 4 Políticas para el proceso de crédito y cobranza	53
Gráfico 5: Gráfico 5 Instalación del comité de crédito.....	54
Gráfico 6 Proceso de crédito y cobranza.....	55
Gráfico 7 Capacitaciones recibidas.....	56
Gráfico 8 Evaluación para el otorgamiento de créditos.....	57
Gráfico 9 Departamento de gestión financiera.....	58
Gráfico 10 Apropiada formación profesional	59
Gráfico 11 Requisitos para la emisión de microcrédito	60
Gráfico 12 Morosidad de clientes	61
Gráfico 13 Proceso de calificación crediticia.....	62
Gráfico 14 Nivel de cumplimiento de los clientes	63
Gráfico 15 Créditos utilizados	64
Gráfico 16 Departamento de riesgo de crédito	65
Gráfico 17 Personal de recuperación de cartera.....	66
Gráfico 18 Desempeño del personal de recuperación de cartera	67
Gráfico 19 Información periódica a gerencia.....	68
Gráfico 20 Montos establecidos para créditos	69
Gráfico 21 Gestión de cobranza.....	70
Gráfico 22 Proceso de otorgamiento de crédito.....	71
Gráfico 23 Manual para el otorgamiento de créditos.....	72
Gráfico 24 Verificación de datos para el crédito	73
Gráfico 25 Zonas de Aceptación y rechazo	77

INTRODUCCIÓN

Para que una organización sobreviva debe responder a los cambios del entorno, este proyecto de investigación surge de la necesidad de contar con un instrumento administrativo y financiero, que contenga procesos, procedimientos, políticas a seguirse para la gestión del crédito y cobranza en las COAC de la ciudad de Ambato, para que el personal del área de crédito y gerencia tengan como un aporte el término del proceso de esta investigación, y logren cumplir con sus objetivos en la organizaciones que han sido asignados.

La problemática que existe en las COAC de la ciudad de Ambato, se encuentra latente en la prestación de sus servicios, especialmente lo relacionado al proceso de crédito y cobranza y el riesgo crediticio que han ocasionado ciertos aspectos que se estudiara en este trabajo de investigación, el mismo que consta de cuatro capítulos, que se detallan a continuación.

En el **Capítulo I**, se desarrolla con el análisis de descripción del desarrollo de problema de estudio existente en las COAC, se efectúa la formulación del problema y se proyecta la justificación para la ejecución del propósito sobre la temática y luego se enuncian los objetivos a conseguir con su desarrollo.

En el **Capítulo II**, se expone el marco teórico sobre las variables que interviene, planteando como referencia, antecedentes investigativos sobre la problemática, se realiza la fundamentación científico-técnica (revisión de la teoría literatura), tomando en cuenta las teorías que intervienen y se fundamentan en la investigación, y por último se concluye con el planteamiento de una hipótesis.

El **Capítulo III**, se compone por la metodología con la cual se va a desarrollar la investigación, el enfoque y nivel de la misma, la población de estudio, la muestra y la unidad de investigación, se plantea la operacionalización de variables que intervienen en el tratamiento que se va a dar a la información

El **Capítulo IV**, contempla los resultados del estudio, sus limitaciones y se formulan conclusiones y recomendaciones para finalmente sugerir una propuesta de solución (papers)

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Tema

“El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato”

1.1. Análisis y descripción del problema

Ecuador es uno de los países donde más desarrollo tiene las COAC que son controladas por la Organización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. No obstante, todas estas instituciones se ven golpeadas duramente por un alto índice del riesgo crediticio, apareciendo, se reitera que el control de las cooperativas en la actualidad se ha registrado 18.141 organizaciones de la economía popular y solidaria en el país, de esta cifra, 947 son instituciones cooperativistas las cuales manejan aproximadamente \$6.206 millones de activos y tienen 4.9 millones de clientes (ver tabla 1.).

Tabla 1 Organizaciones de las de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Instituciones	Número	Supervisadas
Asociaciones	2.879	SÍ
Cooperativos del sector rural	2.315	SÍ
Cooperativas del sector financiero	947	SÍ
Cajas y bancos comunales	12.000	NO
Total general	18.141	

Fuente: Copyright © 2015 El Telégrafo & Sarco Pamela (2016)

Elaborado por: Decano de la Prensa Nacional | Ecuador

De las 947 COAC, 39 COAC y 1 caja central se trasladaron a la Superintendencia de bancos y seguros restando así 907 a la dirección nacional de cooperativas (**Ver Tabla 2**)

Tabla 2 Organizaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario

SEGMENTO	# COAC	ACTIVOS (MMS)	# SOCIOS	PROMEDIO ACTIVOS (MMS)
Segmento 1	489	242,69	116.000	0,50
Segmento 2	335	606,7	656.000	1,81
Segmento 3	83	1527,50	1.200.000	18,40
Segmento 4	40	3.829,85	2.900.000	95,75
Total	947	6.206,00	4.900	6,55

Fuente: Copyright © 2015 El Telégrafo & Sarco Pamela (2016)

Elaborado por: Decano de la Prensa Nacional | Ecuador

En el estudio realizado se ha podido observar que las Organizaciones controladas por el Sistema Financiero Popular y Solidario están divididas en 4 segmentos de acuerdo al número de socios y de acuerdo a sus activos actuales

Actualmente se cuenta con una Norma de Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario, la misma que se conserva el método de segmentación (**ver tabla 3**)

Tabla 3 Súper-economía popular solidaria-organizaciones del sistema financiero

Segmento	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000,000,00
3	Mayor a 5.000,000,00 hasta 20.000,000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000,000,00
5	Hasta 1.000.000,00 Cajas de ahorro, bancos, comunales y cajas comunales.

Fuente: Resolución N° 038-2015-F. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Elaborado por: Eco. Patricio Rivera Yáñez

En el país se ha fortalecido desde hace años el Procedimiento Cooperativo de Ahorro y Crédito como un soporte al adelanto social

Estas entidades de aspecto solidario popular florecen como un procedimiento análogo al sistema bancario en el cual ayudan a los productores agrícola, artesanos, comerciantes, minoristas, obreros en general, que necesitan de situaciones para ser sometidos de crédito en los bancos.

Tungurahua es una provincia comercial y turística, y de gran pujanza para la minoría y mayoría de sectores que se benefician de bancos, financieras, mutualistas y cooperativas de ahorro y crédito, aquí en Tungurahua es notorio encontrar una diversidad de cooperativas de ahorro y crédito, que hasta la actualidad dan mucha facilidad en la concepción de toda clase de créditos

En la contextualización micro, las COAC de Ambato, en sus reuniones de trabajo sus colaboradores, están completamente interesados en adquirir métodos, procedimientos o procesos para evitar el riesgo crediticio y lograr en optar por niveles de competencia muy altos para alcanzar niveles de rentabilidad que los mismos serán transformados en verdaderas utilidades para sus colaboradores y grandes beneficios justo a tiempo en el otorgamiento de los créditos del área de microcrédito...

Las COAC, en la reunión de trabajo que se tuvo con la SPES, consideraron que sí están otorgando créditos a sus socios, pero siempre respetando las normativas y a la vez administrando que el crédito concedido sea para inversiones de: producción, de beneficio familiar, social, corporativo, patrimonial, microempresas, artesanos, agricultores, etc. a la vez manifestaron que la única falla es poseer colaboradores en un mayor común denominador sin conocimiento sobre cómo gestionar el trámite de créditos en las áreas de microcréditos, y es lo que pasa con las COAC de los segmentos 3, 4, 5 de la ciudad de Ambato.

Análisis crítico: La mala administración y control que manejan en el área de microcrédito que impiden la satisfacción de los clientes de las COAC de la ciudad de Ambato, en cuanto a procesos, procedimientos y políticas para la cobranza de las organizaciones cooperativista es otro factor productivo, el personal no se encuentra capacitado y aún más el manejo del proceso de crédito y cobranzas para no llegar a un riesgo crediticio.

Prognosis: Si las cooperativas no manejan las medidas correctivas en solucionar el problema suscitado por la descoordinación interna de sus colaboradores en el área de microcrédito, la información entre dirigentes y restantes componentes de trabajo será infructífera prorrogando los know-how internos de crédito y cobranza, asimismo si los colaboradores no son competentes incitará que las estructuras de las COAC, estén llenas de personal incompetente que no admitirán superar las oposiciones que en este momento se manifiestan en el servicio de crédito, a sí mismo al no detallar apropiadamente el proceso de crédito y cobranza, ha sobrellevado a retardas en las etapas de otorgación de créditos incitando en el usuario cliente molestias por la espera, prefiriendo por optar a la competencia por la saturación en las actividades de crédito y aún más los colaboradores de cobranzas no tienen el suficiente conocimiento para manejar y controlar, lo cual ha sido perjudicial para las entidades cooperativistas, ya que la existencia de las COAC y de su rentabilidad depende de lo mencionado anteriormente, ya que por estos procesos ha provocado usuarios-clientes descontentos de diversas formas, tal vez una queja verbal, una queja escrita, existen clientes insatisfechos que no se exteriorizan directamente y prefieren guardar silencio y simplemente no vuelven a recibir el servicio perdiendo así la fidelidad del cliente, que a futuro afecta en la estabilidad de la organización cooperativista.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo el inadecuado proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito influye en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato?

1.2. Justificación

Este trabajo de investigación es **importante** porque permitirá la perfección en el área de microcrédito de las COAC, a través del manejo de procesos, procedimientos, políticas con el fin de obtener una ventaja competitiva en el mercado, cuyo propósito será lograr permanentemente la eficacia y eficiencia de la institución con un personal preparado con conocimientos para el desempeño de sus funciones y el buen

servicio a sus clientes externos, pues si se planifican, depuran y controlan los procesos de crédito y cobranzas, aumentará la capacidad de las COAC, su rendimiento y su liquidez.

La aplicación de procesos de créditos y cobranza en el área de microcrédito será de gran **impacto** porque se manejará dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato, ya que mediante esto se logrará **mejorar** el riesgo crediticio y por ende la rentabilidad de las mismas, **beneficiándose** las COAC de herramientas valiosas para una adecuada toma de decisiones, por lo que se ha visto necesario tener en cuenta que al implementar un diseño de políticas y procedimientos de crédito y cobranza en el área de microcrédito, será apropiado ya que puede ayudar de sobremanera a definir un proceso adecuado y evitar los riesgos o que en su lugar éstos se mantenga en niveles razonables que permitan un buen manejo del dinero de los socios, siempre y cuando ejerzan los directivos de las cooperativas un adecuado control en el área de créditos y cobranzas, identificando y midiendo los riesgos a que cubran todos los eventos que se consideren importantes, para dar una efectiva respuesta al modelo de supervisión, por lo es necesario controlar la calidad de crédito y los riesgos operativos, legales, de mercado, de liquidez y el riesgo de lavado de activos, ya que las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato; no se dispone de políticas y procedimientos definidos que puedan contribuir de manera efectiva y eficiente en la gestión exitosa a la organización.

Consiguientemente el área de Microcrédito de las cooperativas y cobranzas, deben establecer procedimientos adecuados por las COAC, la investigadora en la indagación efectuada no se cumplen de forma adecuada el proceso de crédito y cobranza en todas las COAC de la ciudad de Ambato y aún más se ha visto notorio en las del segmento 3,4, 5, que han generado cartera vencida y hasta el momento es muy difícil recuperar, el motivo es por el no cumplimiento de las normativas existentes sobre microcréditos, sus colaboradores tienen desconocimiento en procesos y procedimientos para poder cobrar en la cooperativas mencionadas.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo el inadecuado proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito influye en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar la eficiencia en el proceso de crédito y cobranzas en el área de microcrédito.
- ✓ Establecer procesos, políticas para evitar el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato.
- ✓ Proponer una herramienta para el área de microcrédito para lograr mejorar el proceso de crédito y cobranza y evitar el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Como antecedente investigativo se ha podido citar una tesis de la especialidad de economía de (Morochó, 2015-08-17), sobre: "El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular, en la ciudad de Ambato" (p.32)

El objetivo de este proyecto fue analizar el incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez aplicando diferentes herramientas, analizando reportes, calculando variables, investigando conflictos es investigar el aumento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez, aplicando diferentes herramientas, analizando reportes, calculando variables, investigando conflictos, y de los resultados encontrados se busca las alternativas de solución. Con el desarrollo de este proyecto la autora de este informe logra establecer las siguientes conclusiones, que:

- ✓ El riesgo crediticio se provoca por el incumplimiento en la recuperación de los créditos otorgados, afectado la liquidez y los fondos se han visto *reducidos provocando baja cartera de rentabilidad.*
- ✓ El riesgo de la cooperativa Unión Popular se puede considerar alarmante debido al comportamiento de la cartera vencida.
- ✓ La liquidez de la cooperativa se puede considerar poco adecuado ya que para otorgar créditos el tiempo que utilizan en su mayoría oscila entre 15 y 30 días, lo que obedece a la *poca disposición de los recursos para entregar a sus clientes.*

En las COAC de la ciudad de Ambato, no existe un estudio alguno realizado anteriormente, por lo que las recomendaciones expuestas serán de gran beneficio para las cooperativas, creando un nuevo ambiente de innovación dentro de ella, para

lo cual se ha tomado como referencia la información proporcionada por gerentes y personal del área de microcrédito de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato, dentro del estudio que plantea la investigadora para el desarrollo de este proyecto de investigación, que son detallados y que a continuación se seguirá detallando otros antecedentes a continuación.

“El sistema de crédito 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”. (Gaibor, 2015, p.4). Para mejorar la gestión y administración, en este estudio analizado el autor del informe de tesis acuerda llevar por este precedente, un sistema de políticas de crédito para corregir el proceso de créditos en el problema y aún más del desarrollo del problema que al no ser capacitados los clientes internos con procesos y procedimientos de los diferentes tipos de créditos que la cooperativa oferta, esto ayudaría a que la organización no llegue a tener riesgo crediticio y una baja liquidez.

Otro de los trabajos de investigación es el: “Estudio del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la cooperativa de ahorro y crédito de la producción Ltda. Matriz Ambato.” (Gavilanes, 2016-01,15-14H50)

Otro de los informes de estudio que se ha encontrado y que se detalla a continuación sobre el control del proceso contable y la liquidez, es solo el análisis financiero que le permitirá que la contabilidad sea útil a la hora de tomar las decisiones, puesto que la contabilidad leída simplemente no dice nada y menos para un directivo que poco conoce de contabilidad, luego el análisis financiero es imprescindible para que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada para la toma de decisiones con créditos identificados, que básicamente son generados por fallas en los procesos de las personas, para lo cual es necesario que se lleve políticas y etapas de preselección y las políticas que se deben manejar, esto permitirá a las instituciones u organizaciones minimicen errores y más bien se asignen responsabilidades claras con un mecanismo de trabajo en equipo para que al estar al

tanto de las actividades los resultados sean positivos y sobre todo que a través del trabajo en equipo efectuado se pueda alcanzar los objetivos planteados por la institución u organización.

2.2. Fundamentación científico técnica (revisión de la teoría o literatura)

2.2.1. Fundamentación Legal

2.2.1.1 Constitución de la República del Ecuador

Incluye las reformas aprobadas en el Referéndum y Consulta Popular de 7 mayo de 2011 y las Enmiendas Constitucionales publicadas en el Registro Oficial N°653 del de diciembre del 2015.

Capítulo Cuarto, soberanía económica, sección octava, sistema financiero

Art.309.-El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular solidaria (www.asambleanacional.gob.ec/sites/, 2016).

2.2.1.2 Decreto N°194. Rafael Correa Delgado presidente Constitucional de la República del Ecuador

Capítulo Quinto del Comité de Crédito

Art. 44.- Cada cooperativa tendrá uno o varios comités de crédito en razón de sus necesidades geográficas y logísticas, cuya integración se establecerán de acuerdo a lo dispuesto en su normativa interna. Estarán integrados por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el consejo administración de entre los funcionarios de la entidad, y por el gerente general de la cooperativa quien lo presidirá. La función de comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinadas por el consejo de administración en reglamento de crédito. Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y

de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Bancaria, serán resueltas por el consejo de administración. E informe sobre el estado de dichos créditos será puesto en conocimiento del organismo de control cuando éste lo solicite.
(<http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/>, 2016).

2.2.1.3 Libro I.- Normas generales para las instituciones del sistema financiero

Título X.- De la Gestión y Administración de Riesgos

Capítulo V. De la Gestión del Riesgo operativo (Resolución N° JB-2005-834 DE 20 de Octubre del 2005)

Sección II.- Factores del Riesgo Operativo.

Art.4.- Con el propósito de que se minimice la probabilidad de incurrir en pérdidas financiera atribuibles al riesgo operativo, deben ser adecuadamente administrados los siguientes aspectos, los cuales se interrelaciona entre sí: 4.1. Procesos.- Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las instituciones controladas deben contar con procesos definidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas (http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nu_eva_codificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf, 2016).

2.2.1.4 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Objetivo 2: Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión, y la equidad social y territorial, en la diversidad.

RO.577 24/04/2009: Mediante decreto Ejecutivo N° 1668 del 7 de abril de 2009, se crea el (IEPS), adscrito al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Estatuto Orgánico de gestión organizacional por procesos del IEPS.- Dentro de los objetivos estratégicos, el literal a) determina que el IEPS debe proponer e implementar políticas y normas para el desarrollo del EPS, que contribuyan a generar condiciones para el buen vivir, deberá considerar las potencialidades de los territorios, los enfoques de género, interculturalidad, intergeneracional, ambiental, étnicos y culturales. Así mismo, el literal e señala que debe organizar y gestionar programas y proyectos de ejecución directa dirigidos al desarrollo de la economía popular y solidaria, y verificar el cumplimiento de los objetivos previstos (Plan Nacional del Buen Vivir, 2015).

2.2.2. Fundamentación filosófica

El estudio se fundamentó en el Paradigma Crítico Propositivo en lo que respecta con las COAC, este paradigma permite a la investigadora enfocarse en la crítica de falencias existentes, sino de sugerencias posibles de soluciones o alternativas eficaces que ofreciéndose aportes se construye una realidad, en igual forma estas instituciones tienen que mejorar su gestión desde gerencia que administra hasta en todas sus áreas o procesos de gestión, desde luego siempre y cuando la cabeza principal (gerencia-administrador), cambie los paradigmas en los que se ha venido manejando las COAC y buscar acciones o políticas que se pongan las mismas de manifiesto con eficiencia.

2.2.3. Fundamentación científica

2.2.3.1. Proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito.

2.2.3.1.1. Proceso

En la investigación realizada se encuentra en estos autores la versión sobre proceso, que según Vergara (2011), afirma que: "Proceso describe el sistema de gestión de calidad a llevarse en la empresa u organización para garantizar (...), la atención al cliente" (p.110). en igual forma otro de los autores sobre proceso es Bravo (2010), aclara que "La gestión por proceso permite ver el todo, apreciar sus componentes y descubrir sus características específicas, así como la responsabilidad social con la sociedad donde interactúa" (p.214).

Existen diferentes definiciones para referirse al significado de proceso, a continuación se citan varias definiciones: La Norma ISO 9000-2000 al referirse a un proceso dice: es "Cualquier actividad o grupo de actividades que toman entradas les agregan valor y proveen salidas a un cliente interno o externo" (p.59); los elementos de salidas en productos o servicios.

Mariño (2002) sugiere la siguiente definición: "Sistema interrelacionado de causas que entregan salidas, resultados, bienes o servicios a unos clientes que los demandan;

transformando entradas o insumos suministrados por unos proveedores y agregando valor a la transformación” (p.10). Esta definición encierra todos los aspectos relacionados con procesos pero fundamental es entender que al realizar un proceso se está desarrollando una transformación que agrega valor

El autor antes mencionado (2002), hace una reflexión interesante y dice:

“Todo trabajo en una organización es un proceso” (p.13). Por otra parte Villacís (2011), dice: “Un proceso se visualiza normalmente en forma de diagrama o esquema, que describe en forma gráfica el modo en que las personas desempeñan su trabajo. Estos diagramas o esquemas pueden aplicarse a cualquier secuencia de actividades que se repita y que pueda medirse, independientemente de la longitud de su ciclo o de su complejidad, aunque para que sea realmente útil debe permitir cierta sencillez y flexibilidad” (pp.18-20)

José Antonio Pérez Fernández de Velasco (2010) “Secuencia de actividades que tiene un producto con valor” (51)

Por lo expuesto el concepto de proceso puede resumirse, tomando en consideración a varios autores de la siguiente manera: Proceso, Hammer, M. y Champy, J. (1994), afirma que: “Es cualquier actividad o grupo de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo” (p.53). En otras palabras, considero por proceso que es un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente.

2.2.3.1.1.1. Ventajas de la Administración por Procesos

Una Gestión de Procesos estructurada (Calapiña, 2010), permite optimizar de forma significativa la utilización de los recursos y mejorar la calidad. A continuación se presenta las ventajas más representativas de la administración por procesos:

- ✓ Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- ✓ Muestra cómo se crea valor en la organización
- ✓ Señala como están estructurados los flujos de información y materiales

- ✓ Indica como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones (p.135).

2.2.3.1.1.2. Clasificación de un Proceso

Es provechoso especificar los procesos, asumiendo en observación su impacto en estos ambientes. Los procesos catalogan en tres tipos: estratégicos, clave, de apoyo. “los procesos de una estructura tienen la misma atribución en la complacencia de los compradores, en los precios, en la habilidad, en la perfil corporativo, en el bienestar del personal” (p.134)

2.2.3.1.1.3. Procesos Estratégicos

La elaboración de una estrategia no es un fenómeno individual, envuelve a toda la organización. Hoy probablemente ni siquiera un proyecto de desarrollo personal pueda lanzarse obviando que existen partes interesadas, que haremos alianzas o dependeremos de varios proveedores de apoyo; con todas estas personas necesitamos alinearnos en algún momento, compartir información y criterios a fin de arribar a un plan dinámico y coherente que ofrezca un mínimo de garantías de éxito, que intente ser registrada en el mercado por el enaltecido adiestramiento de sus consultores, los procesos de orden y gestión de comprensión compensarían ser razonados estratégicamente.

“Procesos que están relacionados con la dirección. Se refieren a la política, estrategia, planes de mejora, etc., que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo” (<http://ayci3.blogspot.com/>, 2016)

Si examinamos la personalidad del estratega nos queda claro un rasgo sin el cual no podría continuar adelante: tiene la capacidad de influir sobre los demás, logra convencer y vender su propuesta, contagia su visión y entusiasmo a otros que deciden sumarse aportando talento, esfuerzos y recursos para alcanzar la meta. Esta también la suerte de la estrategia empresarial, nace de un proceso de reflexiones y

acciones compartidas que afectan a muchas personas en la organización. Y este, así llamado Proceso Estratégico, puede adquirir las más diversas formas.

La Alta Dirección puede ubicarse en un continuo cuyos extremos tocan por un lado al General, que formula la estrategia de manera consciente y la comunica al resto de la organización; y del otro al Patrocinador, que reconoce y apoya la estrategia que ha emergido de la empresa.

Adivinamos que en un entorno complejo, de rápida velocidad de cambio y múltiples grupos de interés, donde se precisa intuir el futuro y mejorar sin descanso, el proceso estratégico adquiere formas peculiares, la función estratégica ya no puede ubicarse privativamente en la cúspide de la organización, sino que se requiere en todo trabajador como manera de pensar y actuar, para que así mismo colabore. (Castellanos, 2009, pág. 36).

“Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes...)”. (<http://gestionprocesos2015.blogspot.com/>, 2016).

2.2.3.1.1.3.1 Proceso Clave

Son aquellos que aumentan valor al cliente o trasgreden concisamente en su bienestar o complacencia. Combinan la cadena del valor de la estructura. Además logran imaginar procesos clave aquellos que, no obstante no aumenten valor al cliente, gasten muchos recursos.

2.2.3.1.1.3.2. Proceso de Apoyo

Se incluyen los procesos obligatorios para el control y el progreso del sistema de gestión, que no logren suponer acciones estratégicas ni clave. Regularmente estos

procesos existen muy correspondidos con exigencias de las normas que instituyen guías de gestión. Intrínsecamente los componentes distinguidos de la indagación están en precisar visiblemente cuáles serán los procesos estratégicos, clave y de apoyo de tal perfil que estos admitan a la empresa generar un adecuado control y a su vez optimizar la calidad del producto.

a) Control de la Documentación

- ✓ Auditorías Internas
- ✓ No conformidades, correcciones y acciones correctivas
- ✓ Gestión de productos no conformes
- ✓ Gestión de equipos de inspección, medición y ensayo, otros.

b) Composición del proceso

Son autónomos del lugar o personas que lo elaboran. Son parecidos de acciones, a la vez son alterados en un grado, en donde los componentes del proceso están establecidos por otros compendios.

Un procedimiento es el agregado de reglas e conocimientos que establecen el modo de descender para obtener una deducción. Un proceso define “qué” se hace, y un procedimiento, “cómo” hacerlo.

Tienen términos bien definidos (alcance del proceso).

c) Característica de un proceso

Posee una misión o intención clara. Los procesos sujetan entradas y salidas; además se pueden identificar los clientes, proveedores y el producto o servicio final. Una actividad es una acción que tiene lugar dentro de un proceso.

Las acciones de un proceso deben ser idóneas en trastornar operaciones o tareas, logran ser vigiladas mediante el estudio de una metodología de gestión (tiempo, recursos, costos, y entre otros.).

Debe estar en toda ordenación un colaborador determinado como garante del proceso, ya que las incomparables representaciones de componer un proceso al interior de la estructura son establecidas para relatar con herramientas de gestión que permitan establecer las metas al interior de cada área, de igual forma nos permite proyectar el compromiso diario, lo que hace viable que alta gerencia disponga los efectos al darse cuenta de la organización.

Hammer & Champy (2008), definen que el proceso de negocios es como un conjunto de operaciones estratégicas de cual se recoge costos de uno o más y sobre todo crea un beneficio de valor para el socio o cliente, en igual representación (Rojas & Salazar, 2010., p.23), aclara que: "Los procesos son un agregados de acciones ejecutadas en una serie o cierto lógico para lograr un beneficio o resultado" (p.56), por lo expuesto se reflexiona que proceso es la transformación de ciertos insumos (material o información), de los cuales se los va agregandose valor con cada acción, hasta lograr el producto final o resultado demandado.

La caracterización o descripción de los procesos permite que todos los involucrados en la organización adquieran una visión integral y entiendan para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, esto favorece de manera contundente la calidad de los productos (bienes y servicios).

- a) A los gerentes les permite llevar un control sobre las operaciones que se realizan dentro de una empresa, con el fin de evaluar el desempeño.
- b) Todo proceso administrativo es flexible, lo que significa que es susceptible de adaptarse a diferentes circunstancias dentro de la empresa.
- c) Este proceso ofrece la particularidad de que se aplique a un propósito en específico.
- d) Este proceso esta e función del tiempo para realizar las actividades que se desarrollarán en diferentes departamentos de la empresa. (Castellanos, 2009, pág. 38)

Estos procesos pueden ser:

1. Medible: Debemos ser capaces de medir el proceso en forma relevante. Los gestores quieren medir el costo, la calidad y otras variables mientras los profesionales están preocupados por la duración y la productividad.
2. Resultados específicos: La razón de ser de un proceso es dar un resultado específico. Este resultado debe ser individualmente identificable y cuantificable.

3. Entregable a los clientes, cada proceso entrega sus resultados principales a un cliente o patrocinador, podrían ser internos o externos a la organización pero el proceso debe satisfacer sus expectativas.
4. Corresponde a un evento específico, un proceso podría estar en curso o ser iterativo, pero debe ser atribuible a un desencadenante concreto. (Castellanos, 2009, pág. 39)

La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto es la base misma para gerenciarlos.

e) Jerarquía del proceso

Los procesos tienen una jerarquía asentada en etapas o pasos, como el macro-procesos, procesos, Sub-procesos, actividades, y tareas. Los procesos simbolizan a una entidad u estructura pretendida y desembolse valor a sus clientes, establecen su trabajo real, la tendencia de procesos es disparejo: multifuncional y encaminado a mercados y con orientación al cliente. Una apariencia de procesos es fundamental para acrecentar la obtención, la calidad, flexibilidad y velocidad.

Recuerda que el corazón de dirigir un negocio es gestionar sus procesos, es significativo la mejora de conceptos y componentes de un proceso por en cuanto a ser utilizado como respaldo hipotético para dominio del cumplimiento con el objetivo general y con los objetivos específicos del presente proyecto de investigación

2.2.3.1.2. Crédito

“El crédito es una manifestación en especie o en capital donde una individuo se obliga a restituir el costepreciado en el tiempo o plazo determinado según las situaciones instituidas para dicha prestación más los haberes percibidos, convenios y costos relacionados si los acaeciera” (Bastiat, 2012., p 178)

Mencionamos crédito a una cantidad de dinero que se le debe a una entidad financiera que puede ser un banco, cooperativa, mutualista, etc., o a una persona.

2.2.3.1.2.1. Tipos de microcréditos

a) Crédito de consumo

“Son los créditos otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto” (Ballou,P., et al, 2009, p.98).

b) Créditos de comercio

Es aquél que extiende una organización a otra empresa de negocios. Puede ocurrir en forma explícita por medio de la emisión de una letra de cambio, o es posible que surja de retrasos en los recibos y pagos por servicios realizados, puede tener una influencia importante sobre la política económica, porque como un todo es una fuente importante de recursos de financiamiento, comparable por ejemplo con los créditos bancarios; aunque a diferencia de éstos, los créditos comerciales no entran bajo el control directo de las autoridades; entrega de bienes o servicios a una persona o empresa, cuyo pago se realiza con posterioridad en un plazo previamente convenido.

El crédito comercial sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías, a la vez viene a facilitar las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias y es generalmente de corto plazo: 30, 60 y 90 días; y es convencional en tiempos de alta inflación (<https://scribd.com/doc/23409924/FINANCIAMIENTO-EMPRESARIAL>, 2016)

2.2.3.1.2.2. Etapas en la Concesión de Crédito

“Las etapas de concesión de crédito son las siguientes” (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

✓ **Identificación del Mercado**

- Investigación de mercado y clientes potenciales
- Estrategia para colocación de créditos
- Infraestructura con la que se cuenta para las operaciones (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

✓ **Origen del Crédito**

- Solicitud del cliente
- Referencia Externa

- Ubicación de clientes por investigación de mercado (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

✓ **Negociación**

- Tipo, plazo y costo del crédito
- Forma de pago
- Garantías ofrecidas (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

Condiciones especiales

✓ **Evaluación**

- Propósito del crédito
- Situación económica del cliente y su trayectoria
- Evaluación de estados financieros (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

✓ **Aprobación**

- Gerencia general
- Comité de crédito
- Comité ejecutivo
- Directivo (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

✓ **Documentación**

- Documentos legales requeridos
- Revisión de la documentación
- Inspección: avalúo de garantías (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

✓ **Desembolso**

- Autorización apropiada
- Forma de desembolsos existentes
- Esfuerzo de cobranza
- Registro contable (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

✓ **Administración**

- Seguimiento de crédito
- Evaluación para renovaciones

- Actualizaciones de documentación
- Re avalúos de las garantías
- Control de repago (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

Eventos imprevistos

✓ **Situación de crisis del cliente**

- Detección oportuna
- Estrategia para la recuperación
- Esfuerzo de cobranza
- Posible renegociación de términos
- Ejecución de garantías existentes (Gavilanes, 2016-01.15-14H50)

2.2.3.1.3. Cobranza

La cobranza es el proceso mediante el cual se recupera el capital invertido en la otorgación de crédito, la organización determina su política de cobro mediante la combinación de procedimientos de cobranza que lleva a cabo. “Estos procedimientos incluyen cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. Después de un punto en el tiempo, a menudo de 90 días de la fecha de pago” (Córdova, 2009, p.208).

“La cobranza es un sistema administrativo que recupera el importe de la cartera en su fecha de vencimiento para que el departamento de cobranza presione al cliente en forma adecuada y logre la recuperación del crédito pendiente” Antillón (2008), que demuestran que dentro de esas facultades, se encuentran las siguientes:

- ✓ Enviar cartas de cobranza de acuerdo con el sistema implantado
- ✓ Notificar al departamento de crédito para reduzca, suspenda o cancele el crédito otorgado a un cliente moroso, cuando a su juicio de autoridad sea incosteable su cobro o el crédito sea incobrable o peligroso a seguir manejando.
- ✓ Aceptar o rechazar los valores utilizados como forma de pago
- ✓ Aceptar mercancías u otros objetos a clientes, para la recuperación parcial o total de sus saldos
- ✓ Turnar por vía legal el cobro de las cuentas morosas que lo ameriten” (p.57)

Lo importante de un buen proceso de cobranza radica en la recuperación de la cartera, contribuyendo con liquidez, solvencia y rentabilidad para la organización financiera. La cobranza según su naturaleza no mantiene desventaja alguna ya que es una herramienta que ayuda a la sostenibilidad de una institución, por lo que presenta las siguientes “ventajas para la recobro de cartera.

- ✓ Recupera el capital invertido en la otorgación de créditos
- ✓ Proporciona mayor liquidez y solvencia
- ✓ Disminuye el riesgo de incumplimiento” (Bastiat, 2012, p.137)

2.2.3.2. Riesgo crediticio

Es la probabilidad de que un prestatario (cliente activo) no devuelva el principal de su préstamo o crédito y/o no pague los intereses de acuerdo con lo estipulado en el contrato. El riesgo de crédito, deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

“El riesgo sobre créditos concedidos, normalmente denominados “riesgo crediticio” es la posibilidad de quebranto o pérdida que se produce en una operación financiera cuando una contraparte incumple una obligación pactada” (Morocho, 2015-08-17)

Se puede definir también (Morocho, 2015-08-17), define: “al riesgo de crédito como un suceso inesperado de incumplimiento por parte del deudor hacia una institución financiera” (.48), ya que no cumple con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en ocupación a su acción el importante riesgo al cual está sumergido son al riesgo crediticio, ya que tiene la eventualidad de que incurra en desventajas y se reduzca el valor de sus activos, como resultado de que sus insolventes o contraparte fracasen en el acatamiento pertinente o efectúen incorrectamente los procesos convenidos

2.2.3.2.1. Tipos de Riesgo Crediticio

Se tienen los siguientes riesgos de crédito:

- ✓ *El riesgo de Default* (incumplimiento) Fallo en devolver el dinero prestado cuando la fecha se ha vencido, o cuando se han llevado a cabo los términos de un acuerdo.
- ✓ *El riesgo de concentración* exposición de una significativa porción del negocio a una compañía o grupo de compañías que son impactadas de manera similar por ciertos eventos.
- ✓ *El riesgo de garantía* es la pérdida de valor o la imposibilidad de asegurar el control de un activo entregado a la entidad como garantía.

2.2.3.2.2. Políticas crediticias

“Son reglas conductuales de actuación ejecutiva que el administrador (gerente, director ejecutor, jefe) debe emplear para visualizar e criterio discrecional, a fin de decidir sobre situaciones complejas, difíciles o eventuales que se presentan en el desempeño del ejercicio funcional” (Guadalupe, 2008., p.69).

2.2.3.3. Administración del riesgo

La administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica al manejo o cobertura de los riesgos financieros.

“Es una función derivada del estudio de las finanzas, que tiene como fin especial el manejo y la cobertura de los riesgos financieros, para mantener a la compañía en dirección de sus objetivos de rentabilidad, promoviendo la eficiencia de las operaciones y el mantenimiento del capital” (Jorion, 2011, pág. 56)

“Es el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se llevan a cabo para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos riesgos” (Fragoso, 2010, pág. 31)

Por esta razón, un administrador de riesgos financieros se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo de corporativos o empresas a través del uso de instrumentos financieros derivados. La administración del riesgo se puede precisar como la composición de recursos humanos, financieros, materiales y técnicos de una establecimiento, esta pauta se concierne con los objetivos del establecimiento los mismos que se den acatamiento en un período definitivo, según Moreau (2015), en la nota de boletín publicada en Argentina se dice que la Administración del Riesgo Empresarial (Enterprise Risk Management-ERM) es el “proceso por el cual la dirección de una empresa u alineación administra la extensa aparición de los riesgos a los cuales está mostrado, de acuerdo al nivel de riesgo al cual están situados a presentar según los objetivos estratégicos” (16).

La administración de riesgos en un marco extenso de estrategias, procesos, personas, tecnología y discernimiento están reglados para manipular toda la inseguridad que una estructura enfrenta, se debe despojar de los riesgos que van de la mano con las oportunidades siempre y cuando se determine los beneficios potenciales sobre los mismos (Catarina, 2010, p.134).

2.2.3.3.1. Importancia de la Administración del Riesgo

La importancia de administrar el riesgo es imposible ignorar en una entidad financiera, el simple hecho de otorgar crédito a una persona natural o jurídica expone inmediatamente al establecimiento de crédito al riesgo de no recibir el pago de dinero desembolsado. “El objetivo es garantizar la solvencia y estabilidad de la empresa, con un manejo adecuado de los riesgos financieros, que permitan lograr equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo asumido en las operaciones, de tal forma optimizar la relación riesgo- rendimiento” (Fragoso, 2010, pág. 49)

La revisión de algunas experiencias permitirá detectar posibles causas de la ocurrencia en riesgo, las consecuencias que deben asumir las entidades financieras por la exposición al mismo y la importancia de definir políticas claras para la administración de dicho riesgo.

La importancia de la administración del riesgo radica en que, a través del entendimiento de lo que afecta a un negocio, usualmente no es dificultoso identificar qué factores pueden hacer que se tenga un desempeño bajo el esperado (Andocilla Vega, 2008, p.219), la autora en su trabajo cita el siguiente ejemplo “estamos hablando de una cartera de instrumentos de renta fija, entonces nuestra exposición a la tasa de interés esta medida por el valor de nuestro portafolio”.

Es muy importante conocer los tipos de riesgos a los que se enfrenta una empresa o institución a continuación se detalla los tipos de riesgos financieros más comunes: (Ver Tabla 4)

Cuadro 1: Tipos de Riesgo

#	Tipo de riesgo	Definición
1		Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros y se mide a través, de los cambios
2	Riesgo de mercado	Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales.
3	Riesgo de crédito	Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel” en pérdidas realizadas.
4	Riesgo de liquidez	Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas. Controles defectuosos, fraude, o error humano.
5	Riesgo legal	Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o reguladora para realizar una transacción
6	Riesgo transacción	Asociad con la transacción individua denominada en moneda extranjera importaciones, exportaciones, capital extranjero y préstamos.
7	Riesgo traducción	Surge de la traducción de estados financieros en moneda extranjera a la moneda de la empresa matriz para objeto de reportes financieros.
8	Riesgo económico	Asociad con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio

Fuente: (Lewnet 2002, pp.178-180)

Investigado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Cabe recalcar que al instante de conferenciar de los tipos de riesgos nos hallamos con varias adaptaciones de acentuados protagonistas que se hallan implicados en el mundo de la economía y finanzas como es el M.F Malpica que en su artículo argumenta que existen a) riesgos cuantificables; y b) riesgos no cuantificables, los primeros que se enfocan en los antes ya explicados siendo estos los: i) riesgos discrecionales, y los c) riesgos no discrecionales, así como hallamos por otro lado a los riesgos no cuantificables ya que se proceden de acontecimientos inesperados para los cuales no se puede atender una base estadística propia que logre evaluar las pérdidas potenciales (Malpica Mora, 2014, p.48).

2.2.3.4. Manual de procedimientos

Es un documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico y administrativo y de atención al usuario debidamente estructurado, para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asegurados a las distintas unidades administrativas, en base a una normatividad y metodología autorizada

2.2.3.5. Manual de crédito y cobranzas

Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad, entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están las siguientes operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, y entre otros

2.2.4. Preguntas directrices (Interrogantes)

- ✓ ¿Cómo mejorar la eficiencia en el proceso de crédito y cobranzas en el área de microcrédito?
- ✓ ¿Cómo establecer procesos, políticas para evitar el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato?
- ✓ ¿De qué modo se conseguirá los recursos para facilitar el proceso de crédito y cobranzas en el área de microcrédito para evitar el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato?

2.2.5. Hipótesis

- ✓ Ho (Hipótesis nula)

El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito no influye en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato

- ✓ Hi (Hipótesis inicial o alternativa)

El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito influye en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

2.2.5.1. Señalamiento de las variables

- ✓ **Variable independiente:** El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito
- ✓ **Variable dependiente:** Riesgo crediticio
- ✓ **Unidades de observación:** Personal del área de microcrédito y gerentes de las COAC de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1.1 Modalidad de investigación

La modalidad a realizarse es combinada por cuanto se utiliza una investigación de campo y documental o bibliográfica para procesar la información y el correcto desarrollo de la investigación planteada, que a continuación se detalla las siguientes modalidades de investigación:

3.1.1.1 Investigación de campo

La investigación de campo según Arias (2009), afirma que: “Es la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o es la realidad donde ocurren los hechos o sucesos (datos primarios), sin haber manipulado o controlado variable alguna, es decir, el investigador adquiere la información pero no altera las condiciones existente” (p.123). Esta modalidad es aplicable en el desarrollo de la investigación por que permite la aplicación de las encuestas a los clientes internos del área financiera y a los gerentes, con la finalidad de realizar el estudio sobre el proceso de crédito y cobranza que se maneja en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.

En el desarrollo del proyecto se utiliza una investigación de campo (primaria), debido a que todos los antecedentes se recoge de la base de datos de la SEPS, con el fin de que los mismos sean fiables y verídicos con el propósito de que la investigadora pueda acercarse a la realidad y buscar una alternativa de solución.

La investigadora realiza una indagación directa en el lugar de los hechos, observando el comportamiento de los clientes internos en los procesos de gestión del área de crédito y cobranzas, con la finalidad de comprobar la idea a defender o hipótesis, al involucrarse de manera directa da cumplimiento con los objetivos planteados en el proyecto, y propone una alternativa de solución a la problemática existente, este estudio contribuirá en un mayor común denominador a las entidades cooperativista de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato

3.1.1.2 Investigación bibliográfica-documental

Para Rivero (2009) afirma que: "Es una investigación apoyada en fuentes de carácter documental de cualquier especie" (p.5); como subtipos de esta investigación se encuentra la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística: la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revista y la tercera en documentos que se encuentra en archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, entre otros.

Para procesar la investigación del presente proyecto y realizar el estudio sobre el proceso de crédito y cobranza que se maneja en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato que son existentes, la investigadora se vale del sistema de acopio de las Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS), siendo esta información de 67 cooperativas financieras que se encuentran en los segmentos 1,2,3,4,5 de la ciudad de Ambato.

Adicionalmente se toma como base la información del proceso de crédito y cobranza que se maneja en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato, que se reportan con la SEPS, de igual manera se emplea técnicas e instrumentos básicos como son:

- ✓ Encuestas con un cuestionario
- ✓ Observación con una ficha en el área de gestión de créditos y cobranzas

En definitiva una investigación documental es la recopilación de datos que son el reporte de antecedentes sobre el t3pico en estudio.

3.1.2 Enfoque

El proceso de la investigaci3n para este proyecto se desarrolla dentro del enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, porque presenta valores absolutos y relativos. Seg3n Herrera E. et al (2009). "Es importante recordar que el enfoque epistemol3gico asumido por el investigador gu3a todo el proceso de estudio esto es, la selecci3n del problema, el marco te3rico, tambi3n la metodolog3a, y el proceso en s3, de la investigaci3n" (p.94).

Al utilizarlo el enfoque cualitativo, se puede aclarar que no se basa en una informaci3n medible, susceptible y a un estudio estad3stico, m3s bien viene a resaltar caracter3sticas o cualidades del objeto de estudio, buscando explicar las razones de los diferentes aspectos y de la toma de muestras peque1as, un enfoque cualitativo tambi3n es una observaci3n de grupos de poblaci3n reducidos, a la vez esta investigaci3n al manejarlo durante el proceso se vuelve humanista e inductivo porque entiende el contexto y a las personas bajo una perspectiva hol3stica, es sensible a los efectos que la investigadora causa a las personas que son el objeto de su estudio.

Se ha utilizado tambi3n la investigaci3n con un enfoque cuantitativo, este enfoque de investigaci3n cuantitativa trato de determinar la fuerza de asociaci3n o correlaci3n entre variables, la generalizaci3n y objetivizaci3n de los resultados a traves de una muestra para hacer inferencia a una poblaci3n de la cual toda muestra procede.

En este trabajo de investigaci3n se ha utilizado como herramienta al m3todo de observaci3n, el mismo que se ha manejado en la investigaci3n de campo en el lugar en el cual se desarrollaron los hechos para pretender dar una alternativa de soluci3n al problema detectado.

3.1.3. Nivel de investigación

De acuerdo al tipo de investigación del problema formulado, es predominante cuantitativa; es decir, lo cualitativo será de apoyo en el objeto de estudio. La eficacia de esta investigación indica el resultado, lo que se logrará a partir de ella para establecer el método que se perseguirá y conseguir resultados, por eso ha sido necesario identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación. A continuación se presentan tres tipos de alcance para la investigación, que a continuación se detalla.

1) Investigación exploratoria

“La investigación exploratoria se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández, Fernández Baplista, 2010, p. 115)

2) Investigación descriptiva

Para Bernal (2009), aclara que: “A través de esta investigación se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (p.34).

El proyecto de estudio descriptivo permite a la investigadora llegar a conocer el contexto, las prácticas y actitudes predominantes a través de la descripción correcta de las acciones, objetos, procesos, procedimiento y personas.

“La Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea.” (Morales, 2008, pág. 60). A través de la investigación descriptiva se podrá comprobar la hipótesis en estudio, la cual afirma que el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito incide en el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato

Su meta no se limita solo a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre el tema de la investigación

3) Investigación correlacional

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionados son saber cómo se puede comportar un concepto o variables conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la corrección

Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías y variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionados miden el grado de relación entre esas dos o más 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, Fernández Baplista, 2010, p.61)

Este proyecto de investigación estará basado en una investigación descriptiva, y correlacional, si hablamos descriptiva porque describe el tema de investigación con sus variables y correlacional persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables, al aplicar estos tipos de investigación los resultados van a ser de gran apoyo para las COAC de la ciudad de Ambato, ya que mediante estos tipos de investigación se recolectarán varios conceptos refiriéndose a las variables, aspectos del proyecto a investigar con el fin de poder describir y correlacionar lo que se investiga, al aplicar estos tipos de investigación los resultados van a ser de gran ayuda y apoyo para las COAC de la ciudad de Ambato, para que así pudieran verificar el comportamiento de las mismas.

3.2 Población, muestra, unidad de investigación

3.2.1 Población

De acuerdo con Cascant, M (2012), aclara que: "la población es el conjunto de sujetos en el que se quiere estudiar un fenómeno determinado (...), puede ser una comunidad, una región, los beneficiarios de un proyecto, etc "(p.167)

La población para el actual estudio lo conforman las fuentes internas del área o unidad financiera y los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato (COAC), el universo se tomó de los datos correspondientes en el período 2015, del sistema de acopio de las Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS).

Cuadro 2. COAC -Ambato

#	COAC-AMBATO	GERENTE/A	SEGMENTO
1	EDUCADORES DE TUNGURAHUA	PABLO NICOLÁS APRAEZ TUFÍÑO	3
2	LUZ DE AMÉRICA	JOSÉ DAVID CHANGO TOCALEMA	5
3	AMBATO LTDA.	JOSÉ SANTOS CHAN UÑO G	2
4	SEMBRANDO UN NUEVO PAÍS	MANUEL TOALOMBO QUINATOA	3
5	FINANCREDIT LTDA.	MARTHA SERAFINA AINAGUANO SISA	4
6	CAMPESINA COOPAC	LUIS HERNÁN FREIRE SOLÓRZANO	3
7	CARROCEROS DE TUNGURAHUA	SYLVIA ELIZABETH SACÓN CHANGO	5
8	EL SAGRARIO LTDA.	FREDY PATRICIO VELASTEGUÍ MORE	1
9	UNIÓN POPULAR LTDA.	ANGÉLICA MARÍA GORDON PAZ	4
10	LLAKANK RUNA LTDA.	JOSÉ CARLOS CHANGO CHACHIPANTA	5
11	MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.	JOSÉ MANUEL CEPEDA GUALÁN	5
12	SAIT MICHEL LTDA.	ÁNGEL DAVID TICHE TELENCHANA	5
13	CACPET TUNGURAHUA	ROBERTO MAURICIO LARREA VIVERO	2
14	COORAMBATO LTDA.	MIGUEL ÁNGEL CAIZA TOCALEMA	4
15	MIGRANTES DEL ECUADOR	HUGO RODRIGO CALAPIÑA LAGUA	5
16	KULLKY WUASI LTDA.	JUAN MANUEL ANDAGANA GUALO	2
17	BUEN SAMARITANO	JOSÉ CEPEDA ATUPAÑA	5
18	CREDI YA LTDA.	CRISTINA ELIZABETH SANTAMARÍA CASTRO	4
19	KISAPINCHA LTDA.	SEGUNDO JOSÉ QUINATOA QUINATOA	4
20	INDÍGENA SAC LTDA.	JOSÉ SEGUNDO TOALOMBO CHIMBORAZO	2
21	INTERCULTURAL TARPUK RUNA	ÁNGEL LEONARDO MASABANDA DE LA CRUZ	4
22	OSCUS	FREDY BLAS GALLEGOS VAYAS	1
23	SAN FRANCISCO	ESTUARDO RIQUELMEN PAREDES LÓPEZ	1
24	MUSHUC RUNA	LUIS ALFONSO CHANGO PACHA	1
25	CÁMARA DE COMERCIO AMBATO	RAMIRO MARCELO PORTERO	1

	LTDA.	LÓPEZ	
26	LA MERCED- AMBATO LTDA	JOSÉ GUALBERTO SEVILLA LARA	4
27	ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA.	JOSÉ ELÍAS PACARI TIGSILEMA	4
28	SUMAK RUNA LTDA.	JOSÉ ANTONIO POMBOZA YANCHAPATA	5
29	CHIBULEO LTDA.	ÁNGEL RODRIGO LLAMBO CHALAN	5
30	TAWANTINSUYO LTDA.	JULIO CÉSAR PUALACIN CHISAG	5
31	SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA.	NELLY JUDITH GAMBOA GUAMANQUISPE	4
32	VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	SEGUNDO MANUEL TUSA CHISAG	4
33	UNIÓN DESARROLLO O SOCIEDAD	JOSÉ ABEL CHACHA MALIZA	5
34	INKA KIPU	JOSÉ SANTOS MALIZA TOALOMBO	5
35	CRECER WIÑARI	EDWIN ROBERTO PANCHI PANDI	3
36	ESCENCIA INDÍGENA	ÁNGEL SERAFÍN MALIZA MALIZA	5
37	ÍNDIGENA DEL ECUADOR TUNGURAHUA	FRANCISCO PUALACIN GUAMÁN	5
38	SUMAK SAMI LTDA.	HOLGUER GEOVANNY GUAPISACA ESPÍN	4
39	CREDIAMBATO LTDA.	JORGE ANTONIO CORDOVÉZ MERINO	3
40	KURIÑAN	MARCELO MANOTOA TOAPANTA	5
41	UNIVERSITARIA LTDA.	MARCO VINICIO GARCÍA PICO	5
42	CREDI FÁCIL LTDA.	MARÍA ELENA JINDE AGUAGALLO	3
43	PRÉSTAMOS DEL SUR LTDA.	MIGUEL GUACHO ILLAPA	5
44	SUMAK ÑAN LTDA.,	JOSÉ APOLINARIO SISA PUNINA	5
45	TRES ESQUINAS	LUIS CARLOS QUISPE YANCHA	5
46	REY DAVID LTDA.	SEGUNDO FRANCISCO TISALEMA POAQUIZA	4
47	EDUCADORES SECUNDARIOS DE TUNGURAHUA LTDA.	ERNESTO EFRAÍN ALBÁN PINTO	5
48	DESARROLLO POPULAR LTDA.	CÉSAR HERMENEGILDO CHOCO CHANO	5
49	PRODEPA LTDA.	EDGAR ISAAC NAVARRETE MARCIAL	5
50	RUNA LTDA. (PROCESO DE LIQUIDACIÓN)	TELMO EFRAÍN MOPOSITA DÍAS	LIQUIDACIÓN
51	CREDI PRONT LTDA.	SEGUNDO GREGORIO QUINATO QUINQUINTUÑA	5
52	INDÍGENAS UNIDOS LTDA.	LUPE RUDY SAMANIEGO LÓPEZ	5
53	PAKARYMUY-AMANECIENDO	SEGUNDO FAUSTINO BALTAZAR GALARZA	5
54	PUSHAK RUNA (HOMBRE LÍDER)	SEGUNDO JUAN GUAPISACA CAPUZ	4
55	ALIANZA ÍNDIGENA	JOSÉ MANUEL PADA CHINA PUNINA	5
56	SUMAK SISA	ROSA CECILIA SISA MALIZA	4
57	JUVENTUD LUCHADORA	TELMO ALFREDO PUNINA AZAS	5
58	NUEVOS EMPRENDEDORES	MARCIA LORENA PUNINA AZAS	5
59	PRESTO	ROSA ISABEL PAÉZ TITE	5
60	CODESE -ECUADOR	IVÁN PATRICIO MASAQUIZA	5

		JEREZ	
61	KICHWAS	CASAR ÁNGEL JIMÉNEZ ALDÁS	5
62	UNICUENCA (EN LIQUIDACIÓN)	MARIELA DEL PILAR CARRERA MILLÁN	LIQUIDACIÓN
63	AYNI-SUIZA	HÉCTOR EDUARDO POAQUIZA TOAPANTA	5
64	NUEVOS LUCHADORES	LUIS AURELIO PUNINA QUISINTUÑA	5
65	TECNOCRÉDITO	LUIS ENRIQUE GUAMANQUISPE BELTRÁN	5
66	NUEVA FUERZA ALIANZA DE TUNGURAHUA	SEGUNDO CÉSAR AZAS PUNINA	5
67	CORDESFIN	DAVID ULISES ALVARADO VILLEGAS	5

Fuente: (SEPS) Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ambato

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Cuadro 3 Población del área administrativa de las COAC-Ambato

COAC-AMBATO	ÁREA FINANCIERA	SEGMENTO
67	400	1,2,3,4,5

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ambato

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Cuadro 4 Población del área de microcrédito de las COAC-Ambato

CANTIDAD	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	HERRAMIENTAS
67	Gerentes de las COAC de la ciudad de Ambato	Encuesta
400	Personal del área financiera de las COAC de La ciudad de Ambato.	Encuesta

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ambato

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

3.2.2 Muestra

Por tratarse de un número considerablemente grande el del personal de la unidad o área financiera de 400 de las 67 cooperativas existentes en la ciudad de Ambato, se procedió aplicar la fórmula del muestreo para obtener una muestra que permita

indagar, en este caso, es importante determinar el tamaño adecuado de una muestra y no se debe actuar con ligereza, por cuanto si tomamos una muestra más grande de lo necesario es un desperdicio de los recursos, y muestras muy pequeñas a menudo nos lleva a tener resultados sin uso práctico, nada confiable; para determinar el tamaño de la muestra se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ El objeto y el objetivo de la investigación
- ✓ El nivel de confiabilidad con el que se desea trabajar, se recomienda entre el 95% y el 99%.
- ✓ Las probabilidades reales de que ciertas características a investigar estén presente (P) el universo frente a las probabilidades de que no lo estén (Q)
- ✓ Para seleccionar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

En donde:

n = Población finita

Z = Nivel de confiabilidad (95% $\rightarrow 0,95 / 2 = 0,4750 \rightarrow Z = 1,96$)

P = Probabilidad de ocurrencia (0,5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0,5 = 0,5$

N = Población

e = Error de muestreo 0.05 (5%)

Población Finita

N	Z	P	Q	N (enero-diciembre 2015)	e
?	1,96	0,5	0,5	400	0,05
muestra	n=	196			

El tamaño de la muestra en esta investigación es de 196 empleados (Clientes Internos), del área o unidad de gestión financiera y de 67 gerentes que se les aplicó una encuesta, los mismos que pertenecen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran ubicadas en la ciudad de Ambato, para poder interpretar su percepción

sobre el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato.

3.2.3 Unidad de investigación

La presente investigación está delimitada por los siguientes aspectos.

- ✓ **Contenido o ciencia:**
 - **Campo:** Contabilidad
 - **Área o unidad:** Desarrollo territorial y empresarial
 - **Aspecto:**
- ✓ **Tiempo:** El período de duración del estudio será de 6 meses
- ✓ **Espacios:** Los espacios para la presente investigación son las COAC de la ciudad de Ambato controladas por la Organización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las mismas que ya se detallaron (Ver Cuadro 1: Población gerentes de las COAC -Ambato y en el Cuadro 2: Personal del área de microcrédito de las COAC),
- ✓ **Lugar:** Ambato - Ecuador

3.3 Operacionalización de variables

Es un proceso de inicio que a continuación se detalla.

3.3.1. Variable Independiente: El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito

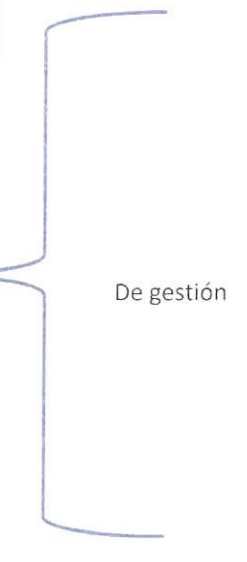
Cuadro 5: Variable independiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p><u>Proceso de crédito y cobranza:</u></p> <p>Es el estudio de la concesión de créditos y cobranzas desde la consideración de los objetivos hasta el establecimiento de criterios básicos para otorgar o determinar el rechazo crediticio. (Ballou, P., et al, 2009, pág. 89)</p>	<p>Concepción de créditos y cobranzas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de políticas financieras • Políticas de crédito • Políticas de cobranza • Estructura organizativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que la gestión es más eficiente si contará con un plan para la recuperación de cartera? 2. ¿Cree necesario que se deba mejorar el proceso de otorgamiento de microcrédito de acuerdo a los objetivos para evitar el riesgo crediticio? 3. ¿Existe un adecuado proceso de recuperación crediticia antes de otorgar un crédito?
	<p>Rechazo crediticio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acumulación de deudas • Inexperiencia crediticia • Cuentas por cobrar • Control interno • Cuentas por pagar 	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿El personal involucrado es calificado para realizar las actividades de recuperación de cartera y evitar el riesgo crediticio? 5. ¿El desempeño del personal involucrado en la recuperación de cartera es satisfactorio? 6. ¿Se encuentran documentos necesarios para el otorgamiento de créditos a través de un manual de políticas de cobranza de las COAC de la ciudad de Ambato? 7. ¿Considera que la verificación de la entrega del crédito se realiza correctamente en el área de cobranza?

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ambato
Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Cuadro 6: Variable dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems

<p><u>Riesgo crediticio</u> Es el análisis cualitativo del riesgo de pérdida o de insolvencia al momento de contraer una deuda con una tercera persona. Es la probabilidad de incumplimiento en los términos de una deuda (Ballou.P., et al. 2009, pág. 34)</p>	<p>Análisis cualitativo del riesgo crediticio</p>	 <p>De gestión</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe un adecuado proceso de califi antes de otorgar un crédito? 2. ¿Señale cuál de estos créditos son los r los clientes? 3. ¿La cooperativa de ahorro y crédito departamento de riesgo de crédito? ¿El personal involucrado está debida para realizar las actividades de recuper y evitar el riesgo crediticio? 4. ¿Gerencia es informada periódicament crediticios que ha ocasionado la cartera 5. ¿Cree necesario que se debe actualiz otorgamiento de crédito en el área de acuerdo al cliente para evitar el riesgo c 6. ¿Se han establecido controles internos de colocación y captación de recursos f
---	---	--	---

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ambato
Elaborado por: Gavlanes, Andrea (2016)-Relación causa-efecto
Investigado por: Sánchez, Mayra Alexandra

3.4. Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

1) Plan de Recolección de Información

Para la Descripción y la recolección de la información se realizó un análisis en la operacionalización de las variables, deduciendo la utilización de las siguientes técnicas en el presente estudio, con la contemplación del proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato, requerida, se ha considerado los siguientes elementos:

- ✓ Esclarecimiento de las unidades de investigación (personas, que son encuestadas).
- ✓ Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de encuesta.
- ✓ Herramientas escogidas para el sondeo.
- ✓ Escogimiento para apoyo (equipos de trabajo).
- ✓ Indicación de procedimientos para la encuesta, aplicación, situaciones de periodo y área, y entre otros.

Entre las técnicas de recolección de datos se utiliza:

- ✓ **Encuesta.**- Técnica predestinada a conseguir datos de diversas personas; para esta investigación se aplica dos encuestas a través de su respectivo instrumento el cuestionario, a los clientes internos (gerentes y empleados del área financiera), que laboran en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato; con el propósito de considerar, sí, las COAC manejan procesos y procedimientos de crédito y cobranza en el área de microcréditos para evitar el riesgo crediticio.
- ✓ **La observación,** sirvió para acumular datos, a fin de realizar un análisis e interpretación de factores endógenos y exógenos que beneficiarán a la institución y a sus clientes internos, externos con el estudio de procesos de crédito y cobranza en el área de microcrédito para evitar el riesgo crediticio de

las COAC de la ciudad de Ambato, que son Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS).

- ✓ **Cuestionario**, se aplicó este instrumento con preguntas aplicadas y específicas, dirigido a Fuentes Internas (gerentes & empleados), de las COAC que son Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS), las mismas que abarcan el área requerida de cómo están manejando los procesos de crédito y cobranza para el área de microcrédito y evitar el riesgo crediticio, este estudio servirá para la entrega de alternativas de solución en el marco propositivo del presente estudio (papers)..

El estudio y la recopilación de datos se realizó en el tiempo comprendido de enero hasta junio del 2015, las encuestas estructuradas se aplicó a los clientes internos por tener relación directa con los procesos de crédito y cobranza y el riesgo crediticio, esta indagación se ejecutó en la misma fecha en mención a partir de las 15H00 hasta las 18H00; para lo cual, se planifíco con anterioridad en llevar algunas estrategias como:

La recolección de datos necesarios para la investigación

- a) *En la primera fase*. La Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS), había realizado dos reuniones de trabajo en la ciudad de Quito, solo con los gerentes de las COAC de la ciudad de Ambato para dar a conocer normas y reglamentos, a medida de esta reunión .la investigadora de este proyecto proponente se encontraba involucrada en la reunión por prestar servicios profesionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Sagrario”, al término de la reunión de trabajo, solicito un espacio de tiempo para solicitar apoyo al desarrollo de un proyecto de investigación de procesos de crédito y cobranza en el área de microcrédito de las COAC de la ciudad de Ambato, a la vez se comprometió que al término del estudio la proponente entregará una guía o manual de proceso de crédito y cobranza para el área de microcrédito manifestando que ese manual sería un aporte y ayudaría a evitar el riesgo crediticio al procesar procedimientos en las cooperativas que han sido

seleccionadas en la ciudad de Ambato, el apoyo fue unánime y que ellos están prestos a colaborar, por cuanto tienen muchas necesidades por desconocimiento y aún más por no poseer talento humano contratado con afinidad de conocimientos para el área de microcrédito, al final de la reunión hubo compromiso por parte de los gerentes

Los gerentes comprometidos de la gestión administrativa, como también de la gestión y del crecimiento empresarial; se recibió el apoyo y el compromiso dado en la reunión en mención para el cumplimiento vigente del presente proyecto de factibilidad, en llevar dos encuestas a las Fuentes Internas (gerentes y personal del área de microcrédito), de las cooperativas de estudio pertenecientes a las COAC de la ciudad de Ambato que son Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS)

- b) *En la segunda fase se verifica y se selecciona el instrumento de medición que demuestra estar de acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación, del cual se planteó las encuestas a los (67) Gerentes, ya que no se aplicó ningún muestreo se tomó los estratos mencionados después de haber aplicado, se manejó la variable como una medida acercada, sin una depreciación exacta. Si son mayores de 100, como en el caso de 400 empleados del área de microcrédito de las 67 cooperativas existentes en la ciudad de Ambato no existió inconveniente en utilizar pruebas paramétricas para la realización de una muestra grande o numerosa como es el de empleados (Clientes Internos del área de microcrédito), de las cooperativas que son que son Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS), de la ciudad de Ambato, para lo cual se utilizó en esta investigación el programa SPSS, también estadístico por cuanto la población fue numerosa,*
- c) Aplicación del instrumento respectivo por una sola vez, de una manera directa o indirecta al investigado en sus respectivas cooperativas de la ciudad de Ambato.

Se aplicó las siguientes técnicas para recolectar la información, de las cuales se detalla a continuación:

Cuadro 7 Recolección de la información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Referirse el tema de estudio con materiales teóricos científicos, y aclarar los hechos y fenómenos del inconveniente proyectado.
¿A qué personas o sujetos?	La recolección de información se realizó a los Gerentes, empleados del área de microcrédito de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.
¿Quién?	Los colaboradores que cuenta la actual investigación.
¿Cuándo?	Se recolectará la encuesta en el Segundo Semestre del año 2015 (enero a junio).
¿Lugar de recolección de la información?	Cooperativas de la ciudad de Ambato, que son Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS)
¿Cuántas veces?	Por una sola ocasión
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas (2)
¿Con que?	Cuestionario (2)
¿En qué situación?	En un ambiente de total colaboración por parte de los gerentes y talento humano del área de microcrédito de las COAC de la ciudad de Ambato.

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ambato

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

2) Plan de Procesamiento y Análisis de la Información

Para realizar el proceso se tomó en cuenta la técnica de la encuesta como el cuestionario para Fuentes Internas (gerentes, empleados del área de microcrédito), con preguntas específicas, como también se utilizó la observación, a través de estos instrumentos se conoció la necesidad que tienen las cooperativas en lo que respecta al proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato; de los resultados obtenidos se viabiliza la factibilidad del proyecto y por ende la aplicación de alguna alternativa de solución como propuesta al crecimiento y organización empresarial en las cooperativas evitando el riesgo crediticio y especialmente en las del segmento 3,4, 5 que son las más vulnerables llegando a la liquidación y cierre de las mismas como es el caso de las cooperativas Unisuena que se encuentra ubicada en la Avenida Cevallos Y Olmedo de la ciudad de Ambato, que hasta el momento está en liquidación según los datos de la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS), esta investigación se efectúa de la siguiente manera:

Cuadro 8 Técnicas e instrumentos

técnicas de información	instrumentos de recolección de la información	técnicas de recolección de la información
Información primaria	Campo-cuestionario	Observación-encuesta
Información secundaria	Libros-revistas-folletos. internet	Lectura científica

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Para poder conocer los datos que se pretenderán al llevar a cabo la investigación se ocupará fuentes primarias y secundarias. Dichas fuentes se encuentran descritas a continuación, como las:

1) Fuentes primaria

Que se utilizaran para obtener información general sobre el proceso de crédito y cobranza que manejan las COAC de la ciudad de Ambato y el cómo evitar el

riesgo crediticio. Por ello se ha realizado una investigación cualitativa y cuantitativa, para el estudio cualitativo se ha realizado una observación individual por parte de la investigadora empleando los pasos claves de la observación como:

- ✓ Determinando el objeto, situación, caso que se va a observar (visita a las COAC en el área financiera sobre que procesos de crédito y cobranza se maneja internamente en cada cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.
- ✓ Determinar objetivos de la observación (para qué se va a observar):
Para implementar procesos de crédito y cobranza en el área de microcrédito y minimizar el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.
- ✓ Determinar forma con que se van a registrar los datos, para esta indagación se ha utilizado la encuesta-cuestionarios, la ficha de observación los mismos que se encuentran en los apéndices al final del proyecto de investigación.
- ✓ Observar cuidadosa y crítica en el área de microcrédito sobre los procesos de crédito que manejan y el procedimiento de cobranza para evitar el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato.
- ✓ Analizar e interpretar los datos obtenidos
- ✓ Elaborar conclusiones
- ✓ Elaborar el informe final de observación

Para la investigación cuantitativa se aplicó dos cuestionarios, que se explican detalladamente más adelante en el capítulo cuarto (encuesta-cuestionario estructurada).

2) Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias a la investigadora les ha proporcionado datos de primera mano y forman el objetivo de la investigación; en este estudio se hará el uso de libros, artículos y revistas especializadas en procesos y procedimientos de crédito, políticas de crédito y cobranza, selección del personal en el área financiera, gestión y recuperación de cartera, indicadores de gestión, estrategias para evadir el riesgo crediticio en la banca financiera, y entre otros.

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

c) Plan de Procesamiento de Información

- ✓ Investigación crítica de la encuesta acopiada, revisión incorrecta: opuesta, incompleta, no oportuna, etc.
- ✓ Duplicación para corregir fallas de contestación.
- ✓ Manejo de información para tabular, estudio estadístico para revelación de resultados.
- ✓ Aplicación de procedimientos para manejar la información, aplicación de los instrumentos, situaciones de período y área, etc.

Procedimiento de recolección de información

Cuadro 9. Procedimientos de recolección

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Método inductivo
	¿Dónde? En las instalaciones de las cooperativas de la ciudad de Ambato
	¿Cuándo? 13 de junio 2015.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

d) Plan de Análisis e Interpretación de Resultados

Para el procesamiento del plan de análisis e interpretación de resultados se siguió los siguientes pasos.

- ✓ **Estudio de los resultados estadísticos:** Recalcando directrices de los objetivos e hipótesis.
 - Revisión de instrumentos aplicados
 - Tabulación de datos con relación a los ítems
 - Valor de las frecuencias absolutas simples del ítem y de la alternativa de contestación.
 - Procesamiento de datos de las frecuencias relativas simples, con relación a ñas frecuencias absolutas simples.

- ✓ **Elucidación de los resultados:** a través del marco teórico

El estudio e interpretación se efectuó por el marco teórico y en analogía con los objetivos, las variables e indicadores y frecuencias preceptos de la investigación.

- ✓ **Comprobación de hipótesis:** Para el desarrollo de la presente investigación, se utiliza el método estadístico chi cuadrado con programa Spss

Allen Webster (2008), afirma que: “Una de las herramientas no paramétricas más útiles es la prueba chi- cuadrado, es toda una familia de distribuciones, existe una distribución para cada grado de libertad” (p.157).

- ✓ **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones:** Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones, las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la indagación.

El beneficio del estudio implantó las conclusiones improcedentes que sirvió para la elaboración de las conclusiones finales y las recomendaciones.

Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

Cuadro 10 Relación objetivos específicos-conclusiones recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Mejorar la eficiencia en el proceso de crédito y cobranzas en el área de microcrédito	A través de la observación directa en el área de crédito y cobranza, se puede concluir que las COAC del segmento 3, 4, 5 no manejan procesos de crédito y cobranza para evitar el riesgo crediticio por falta de conocimientos del personal seleccionado para su desempeño en las funciones designadas por el líder de talento humano	La fijación de políticas claras es muy fundamental para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas que tienen las COAC de la ciudad de Ambato, se recomienda proponer políticas de manejo de colocación de crédito para así lograr las puntualidades de los pagos de los clientes en sus deudas a fin de eliminar la morosidad y evitar el riesgo crediticio a nivel de las COAC de la ciudad de Ambato
Establecer procesos, políticas para evitar el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato.	En esta área se determina que los clientes internos del área de crédito de las COAC no tienen conocimiento sobre procesos de crédito y cobranza, y aún más no hay existe control de gestión y seguimiento al socio o cliente externo para evitar el riesgo crediticio.	Toda Organización Supervisada por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS), en este caso las COAC de la ciudad de Ambato, deben implementar un mapeo de procesos para la calificación de los créditos, esto dentro de mecanismos para encontrar la factibilidad de recuperación del crédito por parte de los clientes, y así asegurar el reembolso que este dentro de los reglamentos generales de la institución.
Proponer una herramienta para el área de microcrédito para lograr mejorar el proceso de crédito y cobranza y evitar el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato	<p>El líder de talento humano no maneja actividades de preselección para incorporar al personal y ubicarle de acuerdo al perfil y a sus conocimientos, en el puesto de trabajo que le corresponde al personal contratado para el área de crédito y cobranzas</p> <p>El desconocimiento de los procesos genera desperdicio de recursos y hace que se desaprovechen oportunidades de negocio</p>	<p>El líder de talento humano debe aplicar matrices de preselección para el área de crédito y cobranzas, el cual permita ganar una aceptación y satisfacción, en el servicio por parte del área de crédito y cobranzas.</p> <p>Proporcionar un manual de políticas de microcrédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.</p>

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Principales resultados

En el presente capítulo se muestra los resultados logrados y su interpretación adecuada de las dos encuestas que se ejecutó a los gerentes y al personal del área de gestión financiera de las COAC de la ciudad de Ambato que pertenecen a las Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS).

Se efectuó una encuesta estructurada con un cuestionario enfocado a conocer el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y la otra encuesta con un cuestionario sobre el riesgo crediticio, esto coadyuva a manejar procesos en las COAC de la ciudad de Ambato y sobre todo hacer una relación entre proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio con la aplicación de las encuestas y el método estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), que admitió a la investigadora a administrar un banco de datos de manera eficiente y desarrollar perfiles de usuarios, hacer proyecciones y análisis de las tendencias permitiéndole planificar actividades a largo plazo y, en general, hacer un mejor uso de la información capturada en forma electrónica.

A continuación se detalla el análisis e interpretación del primer cuestionario de la Variable Independiente: El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito dirigido al personal del área de gestión financiera de las COAC de la ciudad de Ambato

4.1.1. Encuesta parcialmente estructurada para los colaboradores del área de crédito y cobranza en las COAC de la ciudad de Ambato.

PREGUNTA 1: ¿La institución maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito?

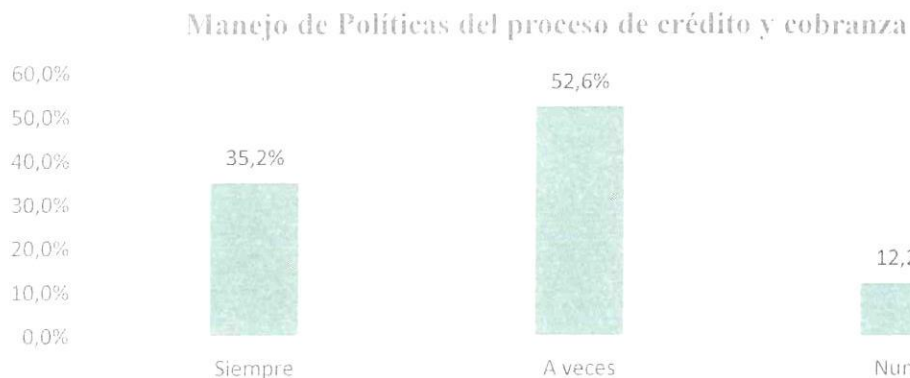
Análisis: De las encuestas efectuadas el 52,6% de los encuestados expresan que la institución a veces maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito; mientras que el 35,2% consideran que siempre y el 12,2% señalan que nunca.

Tabla 4 Manejo de Políticas del proceso de crédito y cobranza

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	69	35,2%
A veces	103	52,6%
Nunca	24	12,2%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno. Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 1 Manejo de Políticas del proceso de crédito y cobranza



Elaborado por: Sánchez Barreno. Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 4 pregunta: 1

Interpretación: Se puede determinar que la institución a veces maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito; por lo que, se debería mejorar dicha práctica para el adecuado desarrollo de las actividades crediticias y de cobranzas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.

PREGUNTA 2: ¿Existe un manual que detalle paso a paso el proceso a seguir para otorgar un microcrédito?

Análisis: El 48% de los encuestados señalan que a veces existe un manual que detalle paso a paso el proceso a seguir para otorgar un microcrédito, en tanto que el 32.7% manifiestan que nunca y el 19,4% consideran que siempre.

Tabla 5 Existencia del manual de detalle

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	38	19,4%
A veces	94	48,0%
Nunca	64	32,7%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Gráfico 2 Existencia del manual de detalle



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Tabla 5 pregunta: 2

Interpretación: El que a veces exista un manual que detalle paso a paso el proceso a seguir para la otorgación de un microcrédito, se da lugar a que se proceda desorganizadamente debido a que al no basarse siempre en un lineamiento específico de crédito se deja a relucir vacíos que al no ser consolidados generarán problemas como una cartera vencida y otros factores que afectarán la imagen de las Cooperativas.

PREGUNTA 3: ¿Las políticas y procedimientos de otorgar microcréditos están sujetos a las leyes, reglamentos y decretos de las Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS)?.

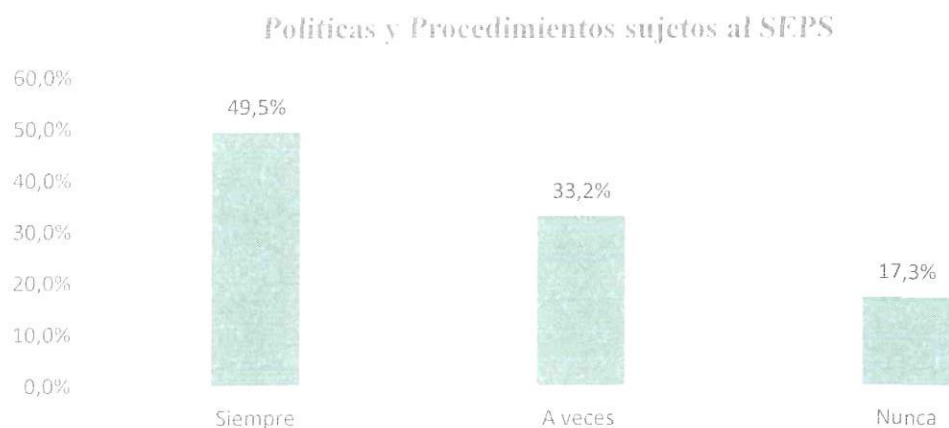
Análisis: El 49,5% de los encuestados señalan que las políticas y procedimientos de otorgar microcréditos siempre están sujetos a las leyes, reglamentos y decretos de las (SEPS); mientras que el 33,2% señalan que nunca y el 17,3% consideran que nunca.

Tabla 6 Políticas y Procedimientos sujetos al SEPS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	97	49,5%
A veces	65	33,2%
Nunca	34	17,3%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 3 Políticas y Procedimientos sujetos al SEPS



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 6 pregunta: 3

Interpretación: Las políticas y procedimientos de otorgar microcréditos siempre están sujetos a las leyes, reglamentos y decretos de las (SEPS); por lo que, se debe respetar en su totalidad dicho cumplimiento con la finalidad de que lo que se predica teóricamente sea llevado a la práctica.

PREGUNTA 4: ¿La institución maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito?

Análisis: El 45,9% de los encuestados señalan que la institución a veces maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito; en tanto que el 36,7% consideran que nunca y el 17,3% manifiestan que siempre.

Tabla 7 Políticas para el proceso de crédito y cobranza

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	34	17,3%
A veces	90	45,9%
Nunca	72	36,7%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 4 Políticas para el proceso de crédito y cobranza



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 7 pregunta: 4

Interpretación: Según los resultados obtenidos, la institución a veces maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito; por lo que, se infiere la necesidad de fomentar a cabalidad dicha práctica en sus clientes internos para que en el caso de suscitarse alguna controversia a futuro éstos puedan sustentar sin problema alguno el proceso de sus actividades encomendadas de acuerdo a la Ley vigente.

PREGUNTA 5: ¿La instalación del comité de crédito sigue un proceso para la aprobación de un crédito?

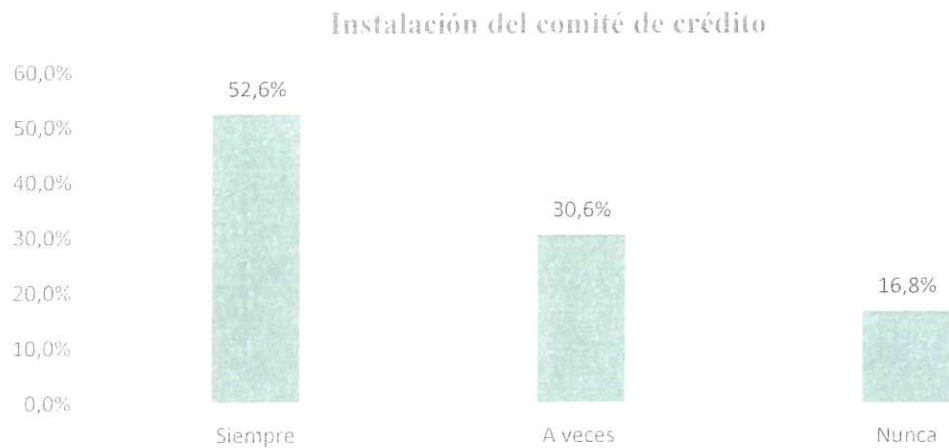
Análisis: El 52.6% señalan que la instalación del comité de crédito siempre sigue un proceso para la aprobación de un crédito, en tanto que el 30,6% señalan que a veces y el 16.8% nunca.

Tabla 8 Instalación del comité de crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	103	52.6%
A veces	60	30.6%
Nunca	33	16.8%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 5 Instalación del comité de crédito



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 8 pregunta: 5

Interpretación: En base a los resultados obtenidos, la instalación del comité de crédito siempre sigue un proceso para la aprobación de un crédito, lo cual es un factor positivo que refleja seriedad profesional al momento de otorgar o no un crédito al cliente externo de acuerdo su puntaje en el sistema financiero.

PREGUNTA 6: ¿La institución maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito?

Análisis: El 50.5% de los encuestados consideran que la institución siempre maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito, el 30.1% consideran que a veces y el 19.4% nunca.

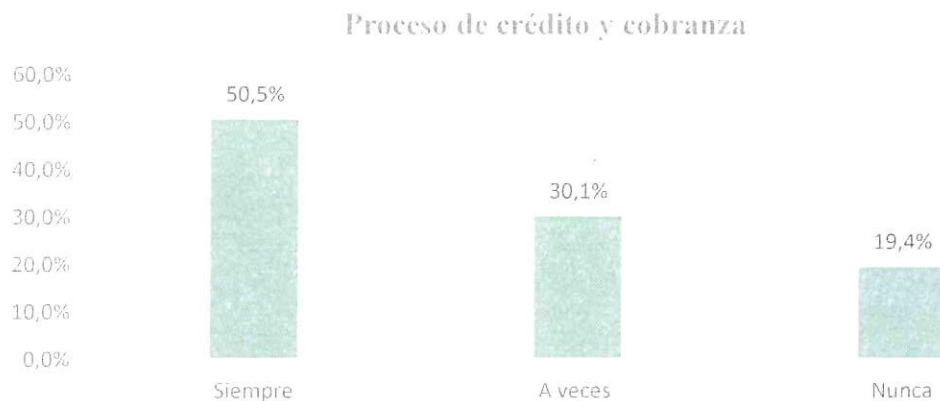
Tabla 9 Proceso de crédito y cobranza

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	99	50,5%
A veces	59	30,1%
Nunca	38	19,4%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Gráfico 6 Proceso de crédito y cobranza



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Tabla 9 pregunta: 6

Interpretación: Según los resultados obtenidos, se puede determinar que la institución siempre maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito, lo que favorece el cumplimiento de lineamientos en el área financiera.

PREGUNTA 7: ¿Ha recibido capacitaciones referentes a su área de trabajo en el último año?

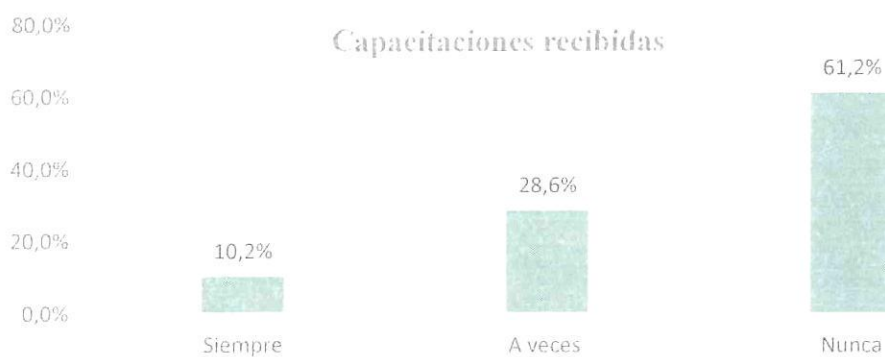
Análisis: De los encuestados el 61,2% señalan que nunca han recibido capacitaciones referentes a su área de trabajo en el último año, mientras que el 28,6% manifiestan que a veces y el 10,2% señalan que siempre.

Tabla 10 Capacitaciones recibidas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	20	10,2%
A veces	56	28,6%
Nunca	120	61,2%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 7 Capacitaciones recibidas



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 10 pregunta: 7

Interpretación: Se puede determinar que la mayoría de encuestados nunca han recibido capacitaciones referentes a su área de trabajo en el último año, lo cual es muy alarmante porque el talento humano que labora en las Cooperativas de Ahorro y Crédito siempre deben estar actualizadas y sobre todo capacitados para poder brindar un mejor servicio empresarial.

PREGUNTA 8: ¿Realiza una evaluación para el otorgamiento de créditos a clientes?

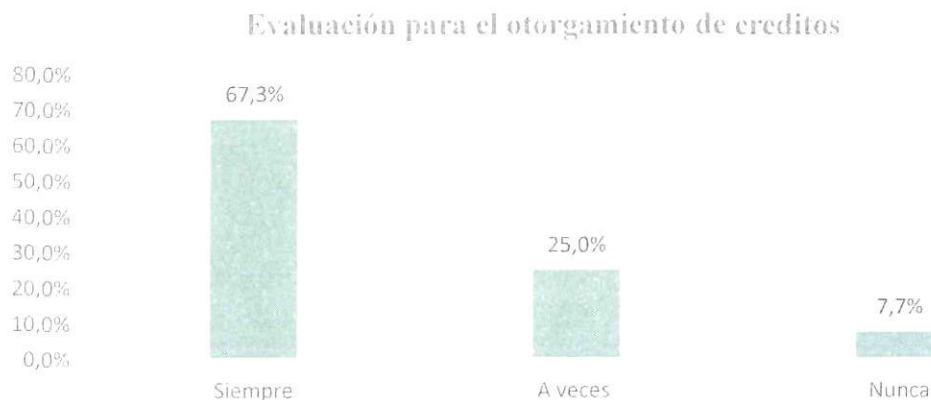
Análisis: El 67.3% de los encuestados consideran que siempre se realiza una evaluación para el otorgamiento de créditos a clientes; mientras que el 25% señalan que a veces y el 7.7% consideran que nunca.

Tabla 11 Evaluación para el otorgamiento de créditos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	132	67.3%
A veces	49	25.0%
Nunca	15	7.7%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 8 Evaluación para el otorgamiento de créditos



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 11 pregunta: 8

Interpretación: Según los resultados obtenidos, siempre se realiza una evaluación para el otorgamiento de créditos a clientes; lo cual es un parámetro muy favorable para poder analizar si esa persona cumple o no con los requerimientos de garantía crediticia para un endeudamiento financiero, y de esa forma se pueda procurar de que no caiga en mora con la finalidad de evitar una cartera vencida y un mal historial crediticio por parte del cliente externo.

PREGUNTA 9: ¿En el Departamento de gestión financiera manejan políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito?

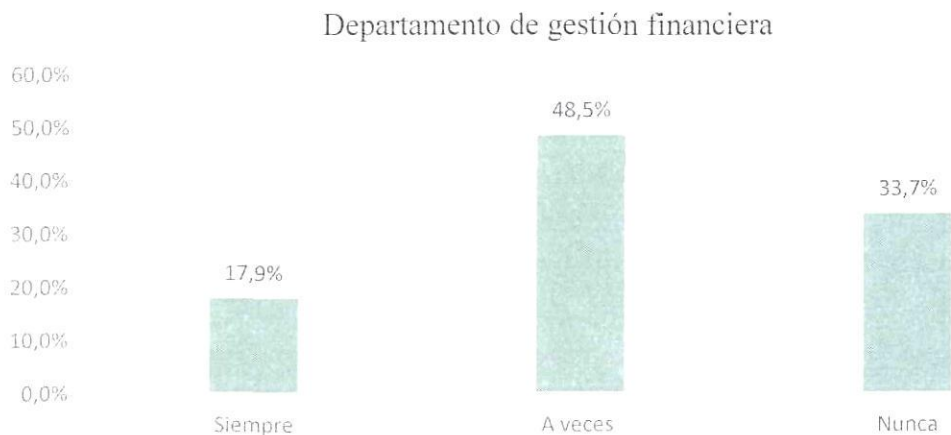
Análisis: De los encuestados el 48,5% señalan que en el Departamento de gestión financiera a veces manejan políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito: en tanto que el 33,7% consideran que nunca y el 17,9% siempre.

Tabla 12 Departamento de gestión financiera

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	35	17,9%
A veces	95	48,5%
Nunca	66	33,7%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 9 Departamento de gestión financiera



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 12 pregunta: 9

Interpretación: Se puede determinar que en el Departamento de gestión financiera a veces manejan políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito; por lo que, se infiere la necesidad de que se las aplique de acuerdo a cada proceso ejecutado, con la finalidad de que puedan tener sustentación legal y no haya posibles problemas con los clientes externos.

PREGUNTA 10: ¿Su formación es aplicada para el cargo que desempeña?

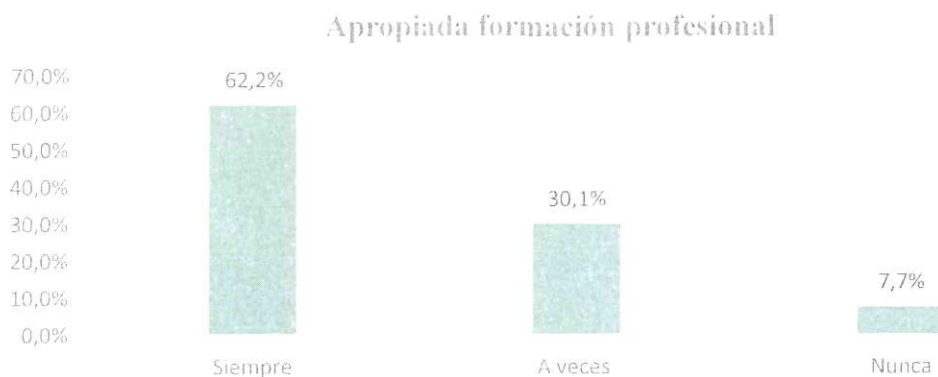
Análisis: El 62,2% de los encuestados manifiestan que la formación es acorde para el cargo que desempeña; mientras que el 30,1% consideran que a veces y el 7,7% consideran que nunca.

Tabla 13 Apropriada formación profesional

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	122	62,2%
A veces	59	30,1%
Nunca	15	7,7%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 10 Apropriada formación profesional



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 13 pregunta: 10

Interpretación: El mayor común denominador de encuestados consideran que su formación profesional siempre es apropiada para el cargo que desempeñan; por lo que, se puede denotar que se sienten capacitados para dicho puesto laboral, y por ello esto debe ser evaluado periódicamente para saber si el personal cumple o no con los requerimientos de la Cooperativa en relación a las actividades que desempeñan.

PREGUNTA 11: ¿Conoce los requisitos para la emisión de los microcréditos?

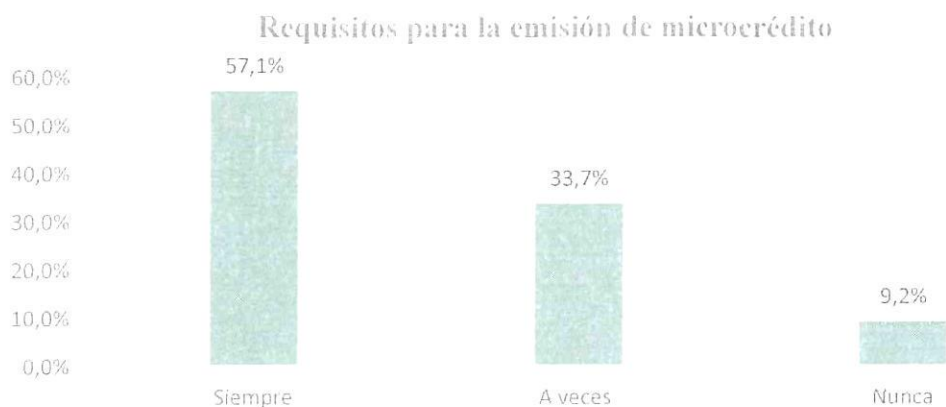
Análisis: El 57.1% de los encuestados manifiestan que siempre conocen los requisitos para la emisión de los microcréditos; mientras que el 33,7% expresa que a veces y el 9,2% señalan que nunca.

Tabla 14 Requisitos para la emisión de microcrédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	112	57.1%
A veces	66	33.7%
Nunca	18	9.2%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 11 Requisitos para la emisión de microcrédito



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 14 pregunta: 11

Interpretación: En base a los resultados obtenidos, la mayoría del personal que labora en el área de créditos siempre conocen los requisitos para la emisión de los microcréditos; razón por la que, pueden fácilmente dar a conocer a los usuarios con la finalidad de que éstos puedan beneficiarse sin problema alguno.

PREGUNTA 12: ¿La COAC ha tenido pérdidas significativas debido a la tasa de morosidad de sus clientes?

Análisis: De los encuestados el 69,4% señalan que la COAC siempre ha tenido pérdidas significativas debido a la tasa de morosidad de sus clientes; mientras que el 24,5% consideran que a veces han tenido pérdidas y el 6,1% consideran que nunca.

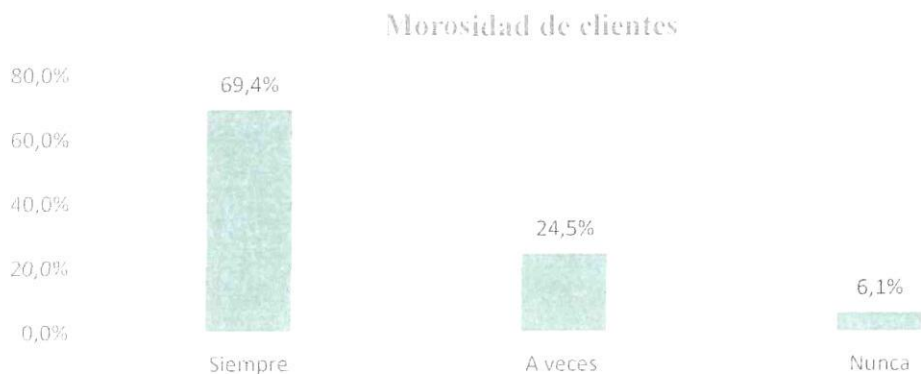
Tabla 15 Morosidad de clientes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	136	69,4%
A veces	48	24,5%
Nunca	12	6,1%
Total	196	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Gráfico 12 Morosidad de clientes



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Tabla 15 pregunta: 12

Interpretación: Se puede determinar que la mayoría de encuestados siempre han tenido pérdidas significativas debido a la tasa de morosidad de sus clientes; por lo que se infiere la necesidad de un mejor análisis previo del nivel de endeudamiento de los posibles beneficiados, y en forma especial que se asegure que la dirección y teléfono del usuario sea evidente al igual que el de su garante para una mejor gestión de cobro.

4.1.2. Encuesta parcialmente estructurada de la variable dependiente Riesgo crediticio para los Gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.

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

Análisis: De las encuestas efectuadas el 62,7% expresan que siempre existe un adecuado proceso de calificación crediticia antes de otorgar un crédito; mientras que el 23,9% señalan que a veces y el 13,4% consideran que nunca.

Tabla 16 Proceso de calificación crediticia

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	42	62,7%
A veces	16	23,9%
Nunca	9	13,4%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 13 Proceso de calificación crediticia



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 16 pregunta: 1

Interpretación: Se puede determinar que siempre existe un adecuado proceso de calificación crediticia antes de otorgar un crédito, por lo que, esta aseveración proyecta seriedad profesional la cual debería ser reflejada en el estado de resultados evitando una alta cartera vencida por parte de los beneficiarios de los créditos.

PREGUNTA 2: ¿El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas le permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato?

Análisis: De las encuestas efectuadas el 47,8% señalan que el nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas le permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato ampliar los créditos en el área de microcrédito, mientras que el 26,9% innovar servicios; el 14,9% mantener flujo de caja y el 10,4% demostrar la liquidez.

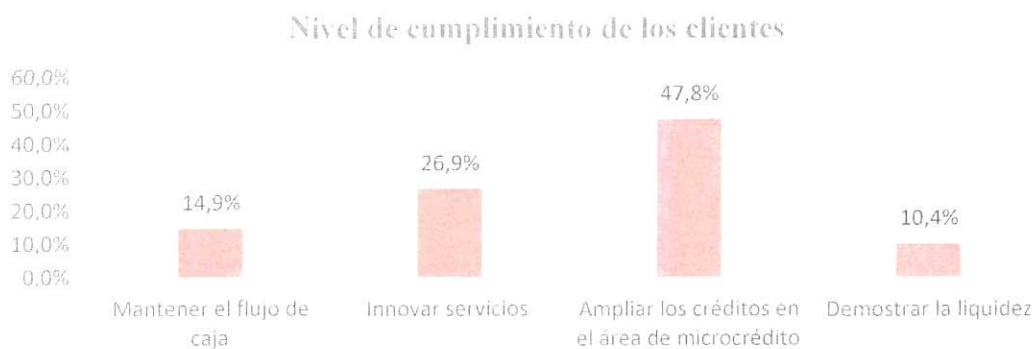
Tabla 17 Nivel de cumplimiento de los clientes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Mantener el flujo de caja	10	14,9%
Innovar servicios	18	26,9%
Ampliar los créditos en el área de microcrédito	32	47,8%
Mostrar la liquidez	7	10,4%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Gráfico 14 Nivel de cumplimiento de los clientes



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Tabla 17 pregunta: 2

Interpretación: El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas le permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato ampliar los créditos en el área de microcrédito, por lo que, se infiere la necesidad de acrecentar esta área con la finalidad de tener un mayor número de usuarios satisfechos que requieran realizar un préstamo.

PREGUNTA 3: ¿Señale cuál de estos créditos son los más utilizados por los clientes?

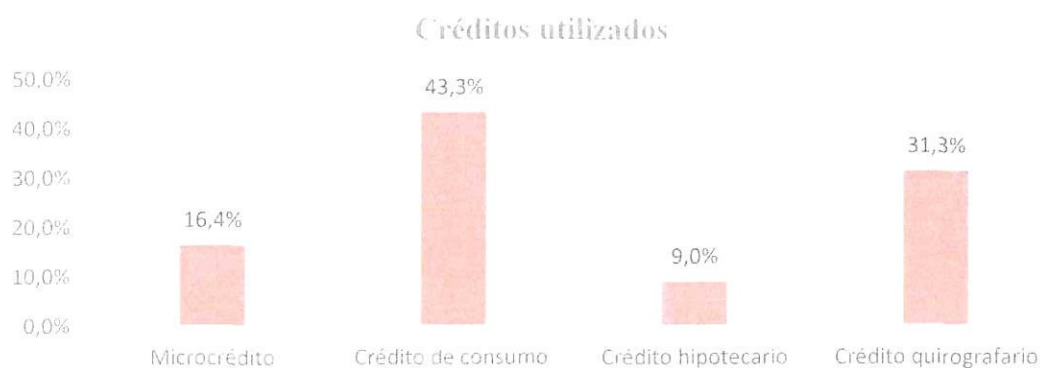
Análisis: El 43.3% de los encuestados señalan que el crédito de consumo es el crédito más utilizado por los clientes, el 31.3% señalan que es el crédito quirografario; el 16,4% el microcrédito y el 9% el crédito hipotecario.

Tabla 18 Créditos utilizados

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Microcrédito	11	16,4%
Crédito de consumo	29	43,3%
Crédito hipotecario	6	9,0%
Crédito quirografario	21	31,3%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 15 Créditos utilizados



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 18 pregunta: 3

Interpretación: En las COAC de la ciudad de Ambato por ser un sector muy comercial la población siempre solicitan crédito de consumo; por lo general en las COAC, los desembolso se efectúan mensualmente, hay entidades cooperativistas que prometen a los clientes que se le va ayudar a que ellos y ellas puedan pagar en el área de microcrédito periódicamente.

PREGUNTA 4: ¿La COAC cuenta con un departamento de riesgo de crédito?

Análisis: De las encuestas efectuadas el 70,1% señalan que la COAC no cuenta con un departamento de riesgo de crédito; mientras que el 29,9% manifiestan que si cuentan con un departamento de riesgo de crédito.

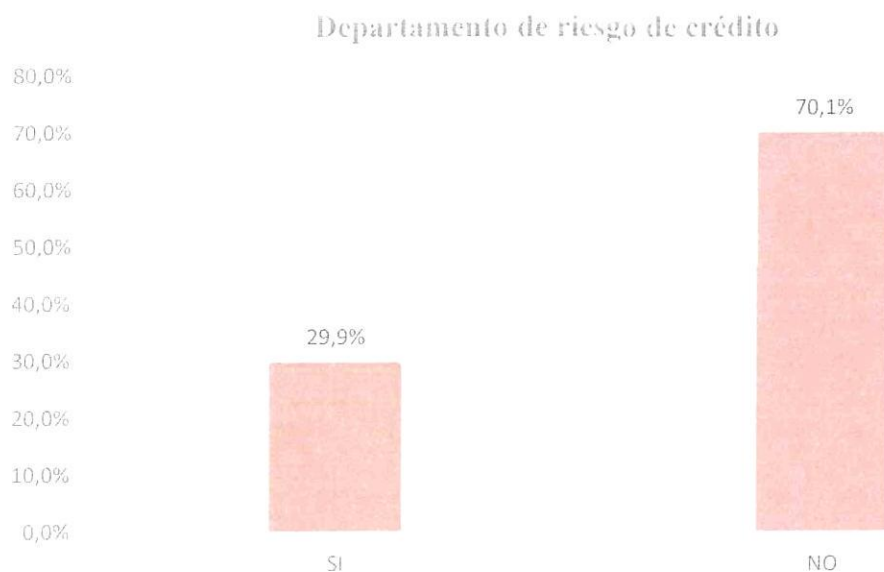
Tabla 19 Departamento de riesgo de crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
SI	20	29,9%
NO	47	70,1%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Gráfico 16 Departamento de riesgo de crédito



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Tabla 19 pregunta: 4

Interpretación: Se puede determinar en base a los resultados obtenidos por parte de la mayoría de encuestados que las COAC no cuenta con un departamento de riesgo de crédito; lo que da lugar a la escasa evaluación de cada etapa del crédito otorgado; denotando que debería existir dicha área en mención para llevar un mejor monitoreo y seguimiento a cada crédito otorgado.

PREGUNTA 5: ¿El personal involucrado está debidamente calificado para realizar las actividades de recuperación de cartera y evitar el riesgo crediticio?

Análisis: El 50,7% de los encuestados señalan que el personal involucrado siempre está debidamente calificado para realizar las actividades de recuperación de cartera y evitar el riesgo crediticio, mientras que el 31,3% creen que a veces y el 17,9% que nunca.

Tabla 20 Personal de recuperación de cartera

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	34	50,7%
A veces	21	31,3%
Nunca	12	17,9%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Gráfico 17 Personal de recuperación de cartera



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Tabla 20 pregunta: 5

Interpretación: Es evidente la confianza que tienen los gerentes en su personal de crédito, ya que consideran que siempre están debidamente calificados para realizar las actividades de recuperación de cartera y evitar el riesgo crediticio, lo cual favorece el trabajo en equipo y la consecución de objetivos organizacionales.

PREGUNTA 6: ¿El desempeño del personal responsable de la recuperación de cartera es medido?

Análisis: El 53.7% de los encuestados señalan que el desempeño del personal responsable de la recuperación de cartera siempre es medido; mientras que el 23,9% creen que a veces y el 22,4% creen que nunca.

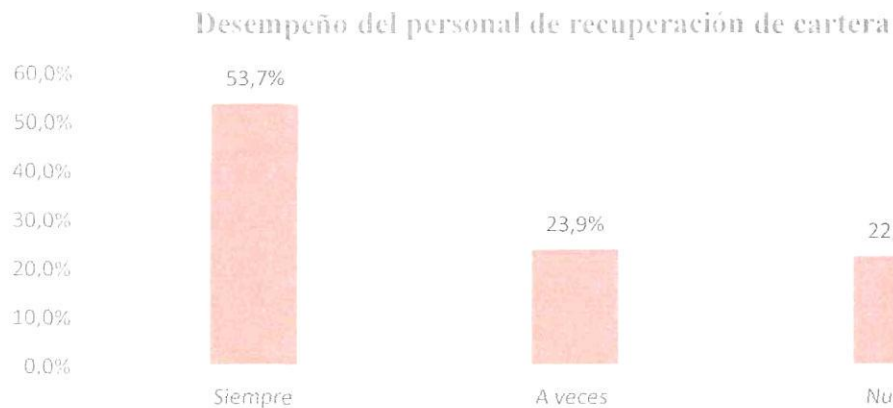
Tabla 21 Desempeño del personal de recuperación de cartera

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	36	53.7%
A veces	16	23.9%
Nunca	15	22.4%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Gráfico 18 Desempeño del personal de recuperación de cartera



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Tabla pregunta: 6

Interpretación: La mayoría de encuestados consideran que el desempeño del personal responsable de la recuperación de cartera siempre es medido; lo cual es un parámetro favorable para la aplicación de medidas correctivas en el caso de que se susciten errores en cada puesto de trabajo.

PREGUNTA 7: ¿Gerencia es informada periódicamente de los riesgos crediticios que ha ocasionado la cartera vencida?

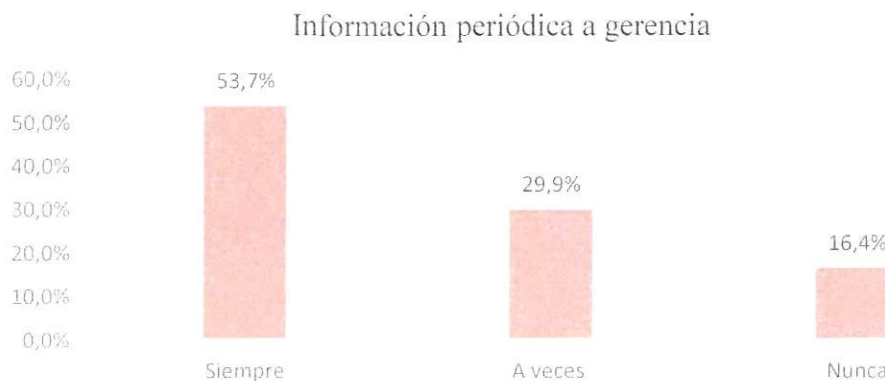
Análisis: El 53,7% de los encuestados señalan que la gerencia siempre es informada periódicamente de los riesgos crediticios que ha ocasionado la cartera vencida; en tanto que el 29,9% creen que a veces y el 16,4% señalan que nunca.

Tabla 22 Información periódica a gerencia

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	36	53,7%
A veces	20	29,9%
Nunca	11	16,4%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 19 Información periódica a gerencia



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 22 pregunta: 7

Interpretación: En base a los resultados obtenidos, la gerencia siempre es informada periódicamente de los riesgos crediticios que ha ocasionado la cartera vencida; lo cual favorece el diseño de estrategias en relación al cobro oportuno de los usuarios que se encuentran en mora con la cooperativa en las cual prestan sus servicios profesionales..

PREGUNTA 8: ¿Considera que los valores topes o máximos se respetan en el área de microcrédito?

Análisis: El 65,7% de los encuestados consideran que siempre en el área de microcrédito; mientras que el 29,9% creen que a veces y el 4,5% señalan que nunca.

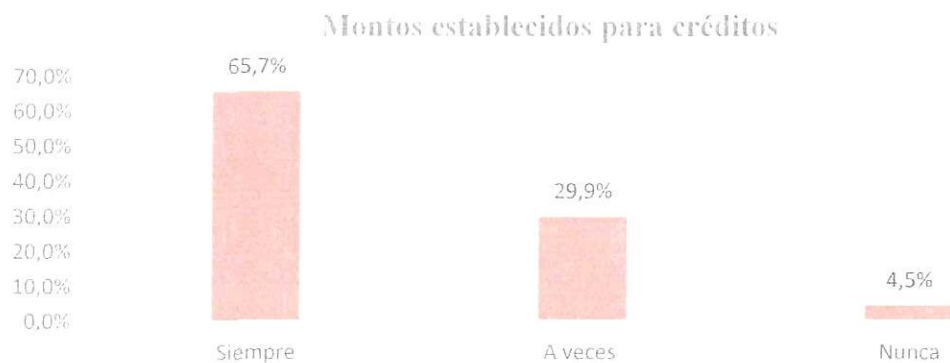
Tabla 23 Montos establecidos para créditos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	44	65,7%
A veces	20	29,9%
Nunca	3	4,5%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Gráfico 20 Montos establecidos para créditos



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Tabla 23 pregunta: 8

Interpretación: Según la mayoría de encuestados a veces en el área de microcrédito; por lo que, se infiere la necesidad, de dar un mayor seguimiento a los procesos establecidos en relación al cumplimiento adecuado de los montos establecidos según la capacidad de endeudamiento de cada usuario.

PREGUNTA 9: ¿Considera que la gestión de cobranza sería más eficiente si contará con personal exclusivo para la recuperación de cartera?

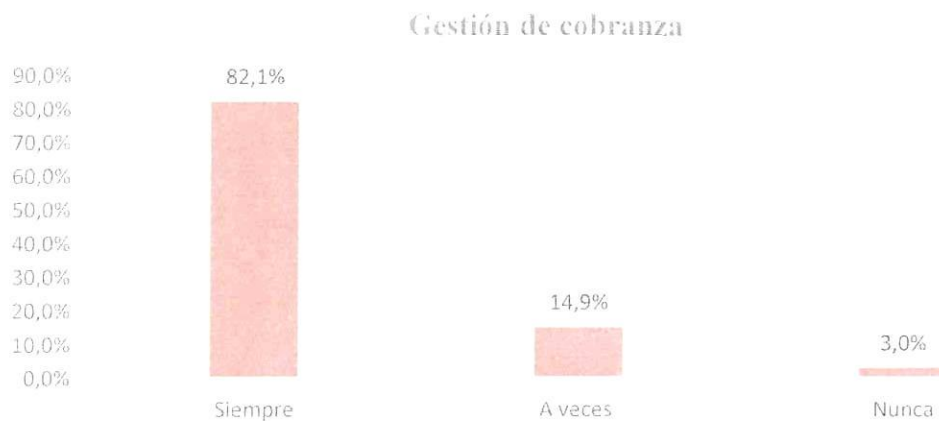
Análisis: De los encuestados el 82.1% considera que la gestión de cobranza siempre sería más eficiente si contará con personal exclusivo para la recuperación de cartera, mientras que el 14.9% señalan que a veces y el 3% creen que nunca.

Tabla 24 Gestión de cobranza

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	55	82.1%
A veces	10	14.9%
Nunca	2	3.0%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 21 Gestión de cobranza



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 24 pregunta: 9

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de la mayoría de encuestados, la gestión de cobranza siempre será más eficiente si se contará con un personal exclusivo para la recuperación de cartera: lo que conlleva a determinar que si existiese profesionales especializados en cobranza se podría bajar los índices de morosidad a través de estrategias de cobro oportunos y de acuerdo a la capacidad de endeudamiento de cada persona después de haberla analizado financieramente

PREGUNTA 10: ¿Cree necesario que se debe actualizar el proceso de otorgamiento de crédito en el área de microcrédito de acuerdo al cliente para evitar el riesgo crediticio?

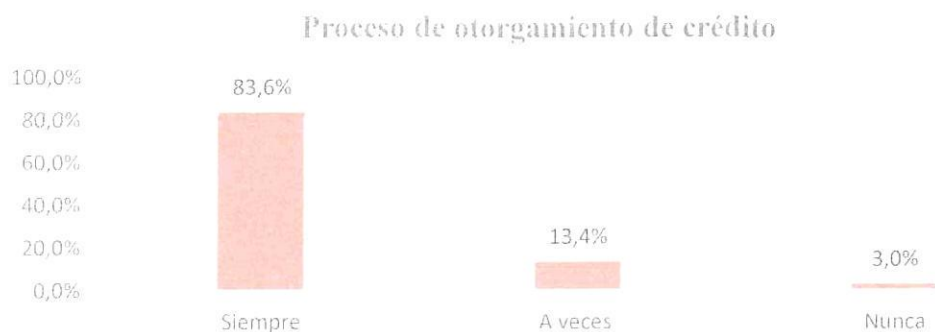
Análisis: El 83,6% de los encuestados creen que siempre es necesario que se debe actualizar el proceso de otorgamiento de crédito en el área de microcrédito de acuerdo al cliente para evitar el riesgo crediticio; en tanto que el 13,4% señalan que a veces y el 3% creen que nunca.

Tabla 25 Proceso de otorgamiento de crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	56	83,6%
A veces	9	13,4%
Nunca	2	3,0%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 22 Proceso de otorgamiento de crédito



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 25 pregunta: 10

Interpretación: La mayoría de encuestados considera que siempre es necesario que se deba actualizar el proceso de otorgamiento de crédito en el área de microcrédito de acuerdo al cliente para evitar el riesgo crediticio; por lo que, se infiere la necesidad de llevar una base de datos actualizada y analizada periódicamente la capacidad de pago oportuno o de mora para poder consolidar de mejor manera esos datos y tratar de evitar que los clientes externos caigan en un alto riesgo crediticio.

PREGUNTA 11: ¿Se ha establecido controles internos en el proceso de colocación y captación de recursos Financieros?

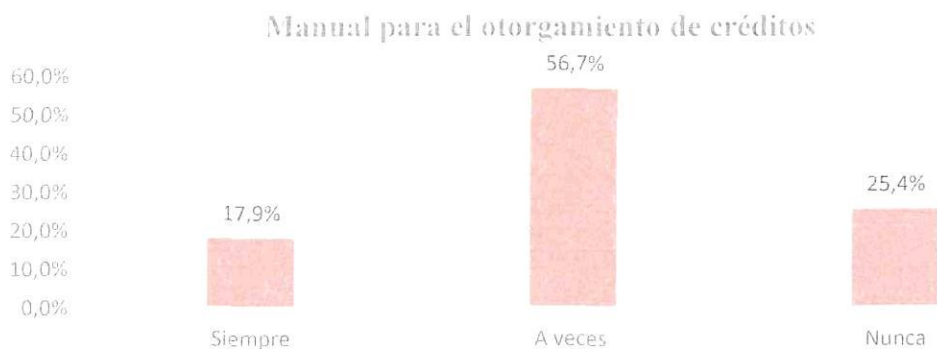
Análisis: El 56,7% de los encuestados manifiestan que a veces se ha establecido controles internos en el proceso de colocación y captación de recursos financieros; mientras que el 25,4% señalan que nunca y el 17,9% creen que siempre.

Tabla 26 Manual para el otorgamiento de créditos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	12	17,9%
A veces	38	56,7%
Nunca	17	25,4%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 23 Manual para el otorgamiento de créditos



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 26 pregunta: 11

Interpretación: Se puede determinar que a veces se ha establecido controles internos para el otorgamiento de crédito y cobranzas; por lo que se infiere la necesidad de documentarlos regularmente según cada proceso para tener un mayor orden sistemático y no tener complicaciones en donde pueda haberse afectado la imagen de la Cooperativa con la finalidad de otorgar un servicio eficiente a los clientes externos.

PREGUNTA 12: ¿Considera que la verificación de datos previo a la entrega del crédito directo es realizada correctamente en el área de microcrédito?

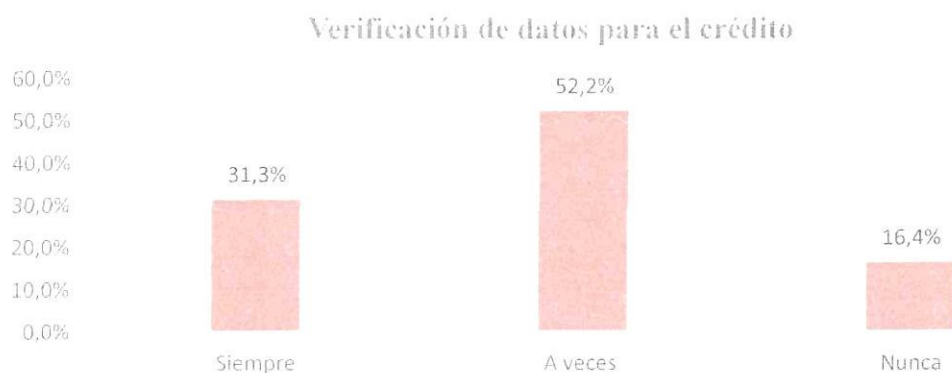
Análisis: El 52.2% de los encuestados considera que la verificación de datos previo a la entrega del crédito directo a veces es realizada correctamente en el área de microcrédito; mientras que el 31,3% manifiestan que siempre y el 16,4% señalan que nunca.

Tabla 27 Verificación de datos para el crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCETAJE
Siempre	21	31,3%
A veces	35	52,2%
Nunca	11	16,4%
Total	67	100%

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Encuestas

Gráfico 24 Verificación de datos para el crédito



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Tabla 27 pregunta: 12

Interpretación: La mayoría de encuestados considera que la verificación de datos previo a la entrega del crédito directo a veces es realizada correctamente en el área de microcrédito; por lo que, se puede detectar algunas falencias que deben ser mejoradas para brindar una mayor satisfacción al usuario y a su vez para evitar pérdida de recursos.

4.2. Verificación de Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se utilizó el método del Chi-cuadrado para el cual se escogió dos preguntas de cada encuesta; estas preguntas escogidas son las que tienen mayor relación con las variables de estudio.

Las preguntas seleccionadas están en la siguiente tabla de frecuencias observadas.

Tabla 28 Frecuencias Observadas

Encuestas		Siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Personal de gestión	Pregunta 6	99	59	38	196
	Pregunta 12	136	48	12	196
Gerentes	Pregunta 5	34	21	12	67
	Pregunta 10	56	9	2	67
TOTAL		325	137	64	526

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Encuestas

Utilizando la siguiente fórmula se calcula las frecuencias esperadas en base a los datos de las frecuencias observadas.

$$f_e = \frac{\text{TotalColumna}(\text{Paradichacelda}) * \text{TotalFila}(\text{Paradichacelda})}{\text{SumaTotal}}$$

Tabla 29 Frecuencias Esperadas

Encuestas		Siempre	A veces	Nunca	TOTAL
Personal de gestión	Pregunta 6	121,1	51,1	23,8	196
	Pregunta 12	121,1	51,1	23,8	196
Gerentes	Pregunta 5	41,4	17,5	8,2	67
	Pregunta 10	41,4	17,5	8,2	67
TOTAL		325	137	64	526

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Frecuencias Observadas Tabla 28

Calculo del Chi – Cuadrado Calculado (X^2_c)

Utilizando los valores de las frecuencias observadas y esperadas se tiene:

$$X^2 = \sum \left[\frac{(O-E)^2}{E} \right]$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

\sum = Sumatoria

O= Frecuencia Observada

E= Frecuencia Esperada o Teórica

Tabla 30 Cálculo de Chi –Cuadrado Calculado

O	E	O-E	(O-E)2	(O-E)2/E
99	121,1	-22,10	488,33	4,03
136	121,1	14,90	221,93	1,83
34	41,4	-7,40	54,72	1,32
56	41,4	14,60	213,24	5,15
59	51,0	7,95	63,21	1,24
48	51,0	-3,05	9,30	0,18
21	17,5	3,55	12,60	0,72
9	17,5	-8,45	71,41	4,09
38	23,8	14,15	200,28	8,40
12	23,8	-11,85	140,37	5,89
12	8,2	3,85	14,81	1,82
2	8,2	-6,15	37,85	4,64
			X²	39,32

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra

Fuente: Frecuencias Observadas Tabla 28 y Esperadas Tabla 29

Chi Cuadrado en Tablas

a. Nivel de significación

Se trabaja con el nivel de significación de 0.05 (5%), que muestra una probabilidad del 0,95 de que la hipótesis nula sea verdadera.

b. Grados de libertad

Para calcular el grado de libertad se realiza la siguiente fórmula utilizando los datos del cuadro de las frecuencias:

$$GL = (\text{filas}-1) (\text{columnas}-1)$$

$$GL = (4-1) (3-1)$$

$$GL = 3*2$$

$$GL = 6$$

c. Selección del Chi Cuadrado en Tablas

Tabla 31 Chi –Cuadrado en tablas

Grados de libertad	Probabilidad de un valor superior				
	10%	5%	2,5%	0,01	0,005
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,18

Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Investigación Directa

Con los cálculos anteriores se tiene: grados de libertad de 6 y el nivel de significación del 5% se escogió un $\chi^2 t = 12.59$

4.2.1. Estudio de la verificación de hipótesis

a) Modelo Lógico

Ho (Hipótesis nula)

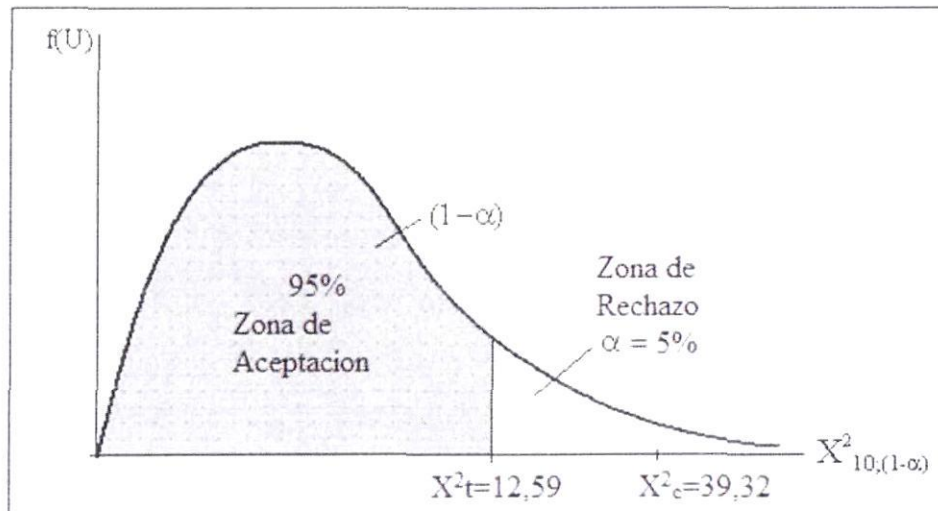
El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito no influye en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato

H1 (Alternativa o inicial)

El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito influye en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

b) Regiones de aceptación y rechazo

Gráfico 25: Zonas de Aceptación y rechazo



Elaborado por: Sánchez Barreno, Mayra Alexandra
Fuente: Verificación de Hipótesis

c) Regla de Decisión

Si $X^2_t > X^2_c$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $X^2_c > X^2_t$ se acepta la hipótesis de investigación. (H_1)

Con los resultados obtenidos se tiene que: $X^2_c = 39,32 > X^2_t = 12,59$ el valor calculado está en la región de aceptación de la H_1 por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación alternativa.

Por consiguiente como $39,32 > 12,59$; se acepta la hipótesis de investigación alternativa que es "El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito influye en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato".

4.3. Limitaciones del estudio

Al ejecutar este tipo de investigación en las COAC, casi siempre se está expuesto a que exista cierto tipo de limitaciones para llevar a cabo dicha investigación. Las limitaciones que se presentaron en el presente proyecto de investigación.

En el proyecto de investigación realizado con el tema: "El proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato", se tuvo cierta limitación de campo, para lo cual se especifican a continuación:

- ✓ No hubo apertura en algunas cooperativas por el temor de pertenecer a segmentos bajos y sobre todo evadían a la competencia, no querían aportar en un inicio con los instrumentos de recolección que se les entregaba, pero sin embargo por la insistencia día a día se logró interactuar con el personal investigado resultando satisfactorio, ya que se logró recolectar la información más relevante para dicho proyecto.
- ✓ La situación de cada COAC es muy compleja en cuanto al manejo del proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito, el personal no es seleccionado antes de ser contratado, tienen mucho desconocimiento, en cada COAC de los segmentos 3, 4, 5, este personal debe ser capacitado y atendido de manera oportuna a las necesidades encontradas esto contribuirá a mejorar sus conocimientos y generar cambios.
- ✓ El punto clave es que alta gerencia acoja las recomendaciones brindadas e invierta en recursos, a fin de obtener mejoras, ya que para trabajar en proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito, debe el área de talento humano y gerencia modificar como primero su proceso de selección del personal y a la vez capacitar en manejo de procesos de crédito y cobranzas para evitar riesgos crediticios.

4.4. Conclusiones

Una vez finalizado el análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los socios de las COAC, sobre los procesos para la concepción de créditos y cobranzas, se concluye lo siguiente:

- ✓ A través de la observación directa en el área de crédito y cobranza, se puede concluir que las COAC del segmento 3, 4, 5 no manejan procesos de crédito y cobranza para evitar el riesgo crediticio por falta de conocimientos del personal seleccionado para su desempeño en las funciones designadas por el líder de talento humano.
- ✓ En esta área se determina que los clientes internos del área de crédito de las COAC no tienen conocimiento sobre procesos de crédito y cobranza, y aún más no hay existe control de gestión y seguimiento al socio o cliente externo para evitar el riesgo crediticio.
- ✓ El líder de talento humano no maneja actividades de preselección para incorporar al personal y ubicarle de acuerdo al perfil y a sus conocimientos, en el puesto de trabajo que le corresponde al personal contratado para el área de crédito y cobranzas
- ✓ El desconocimiento de los procesos genera desperdicio de recursos y hace que se desaprovechen oportunidades de negocio

4.5. Recomendaciones

- ✓ La fijación de políticas claras es muy fundamental para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas que tienen las COAC de la ciudad de Ambato, se recomienda proponer políticas de manejo de colocación de crédito para así lograr las puntualidades de los pagos de los clientes en sus deudas a fin de eliminar la morosidad y evitar el riesgo crediticio a nivel de las COAC de la ciudad de Ambato.

- ✓ Toda Organización Supervisada por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS). en este caso las COAC de la ciudad de Ambato, .deben implementar un mapeo de procesos para la calificación de los créditos, esto dentro de mecanismos para encontrar la factibilidad de recuperación del crédito por parte de los clientes, y así asegurar el reembolso que este dentro de los reglamentos generales de la institución.

- ✓ El líder de talento humano debe aplicar matrices de preselección para el área de crédito y cobranzas, el cual permita ganar una aceptación y satisfacción, en el servicio por parte del área de crédito y cobranzas.

- ✓ Proporcionar un manual de políticas de microcrédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO EN
LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA CIUDAD DE AMBATO

Sánchez Mayra



Prólogo

La reactivación del sector productivo de nuestro país, es muy importante para el desarrollo del sistema financiero, debido a que este provee los recursos necesarios para que otros sectores como agropecuario, industrial, comercial e inclusive el sector de consumo en el cual estamos inmersos todos, puedan cumplir con sus propósitos.

Es así como parte de las entidades que integran el sistema financiero ecuatoriano, se encuentran las COAC, ubicadas en la ciudad de Ambato; no obstante el inadecuado manejo y la falta de los recursos financieros, y la falta de políticas para reducir el riesgo crediticio, obstaculizan que se cumpla en una forma efectiva sus metas y objetivos, esto debido a que una vez ubicado o invertido el dinero, cuando el retorno no se da de acuerdo a lo planificado, causa dificultades que hacen que estas organizaciones tengan que cargar valores al gasto por provisiones causadas ante la morosidad de los clientes afectando su rentabilidad estas entidades del segmento 3.4.5 de la ciudad de Ambato.

Las COAC de la ciudad de Ambato, al igual que otras organizaciones financieras del país, tienen que concentrar gran parte de su tiempo en trazar políticas que orienten, cada una de sus actividades tendientes a asegurar el retorno del capital prestado al tiempo pactado de tal forma que se cumpla lo planificado y responda a los verdaderos intereses de sus directivos y socios en general.

Para contribuir de alguna forma con las COAC de la ciudad de Ambato se ha desarrollado este papers científico, que permitirá en primer lugar servir como un manual (guía), para la recuperación de la cartera de crédito vencida y estructuración de nuevas políticas que aporten a la reducción del riesgo crediticio.

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

SUMARIO PROPOSITIVO

Datos informativos.....	84
Título.....	84
Institución ejecutora.....	84
Beneficiarios	84
Ubicación.....	84
Equipo técnico responsable	84
Antecedente propositivo	85
Justificación	86
Objetivos.....	86
Diagrama de análisis de procesos	87
Políticas para los sujetos de crédito	88
Flujograma para la concepción de créditos	89
Flujograma para realizar la cobranza	91
Flujograma para el manejo del riesgo crediticio.....	92
Políticas de espera en cada tiempo de cobranza	93
Política para reducir el riesgo crediticio	94
Incentivos.....	94
Conclusión.....	94
Referencias bibliográficas	95

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

Datos Informativos

- ✓ **Título:** Manual de políticas de microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato
- ✓ **Institución ejecutora:** Universidad Técnica de Ambato.
- ✓ **Beneficiarios:** Accionistas, empleados del área de microcrédito, gerentes de las COAC del segmento 3,4, 5 de la ciudad de Ambato que en conjunto se beneficiarán por cuanto se ha realizado un estudio del cual, se ha reflejado que no manejan adecuadamente las políticas a nivel interno por desconocimiento del personal de crédito y cobranzas, generando riesgo crediticio, para lo cual se ha previsto entregar un manual de políticas que sean un documento de bolsillo para que el personal pueda guiarse.
- ✓ **Ubicación:** En la ciudad de Ambato.
- ✓ **Equipo técnico responsable:** gerentes, personal del área de microcrédito de las COAC de la ciudad de Ambato e investigadora.

Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

Antecedente propositivo:

Las grandes dificultades que tienen las COAC del segmento 3, 4.5, no saber cómo enfrentar al problema de lograr cobrar de manera adecuada a sus socios y conseguir un flujo de cobros que les permita funcionar sin tensión de liquidez ni sufrir pérdidas por morosidad o insolvencia de sus deudores, indudablemente la morosidad se ve influenciada por lo ciclos económicos, puesto que en los ciclos de quietud económica la morosidad disminuye notablemente.

Por estos motivos encontrados se ha visto necesario considerar los flujos de cobranza y créditos que funciones bien, y que las COAC del segmento 3, 4.5 de la ciudad de Ambato, obtengan liquidez para su buena marcha y no un riesgo crediticio, Las cooperativas de ahorro y crédito prestan atención especial a los socios que sufren muchos retrasos en sus pagos, y les exigen, mayores garantías o les reducen su capacidad de crédito.

Un manual de políticas para el área de microcrédito de las COAC del segmento 3, 4.5 será una herramienta práctica que les permita mejorar la calidad de cartera.

Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

Justificación:

La importancia de elaborar el manual de políticas para el área de microcrédito para las COAC del segmento 3, 4, 5, es porque requieren de una solución al problema encontrado en la indagación, por lo que se sugiere un manual de políticas como una mejor alternativa de solución para llegar a ser una institución financiera sólida y efectiva, con un talento humano calificado, dentro del sector financiero Popular y Solidario, con protagonismo en la zona central de la ciudad de Ambato y del país, contribuyendo al desarrollo integral de sus socios y clientes. Así mismo continuar con su misión de ofrecer productos y servicios financieros de calidad y con eficiencia orientada y plasmada a un buen vivir de sus socios, en armonía con la naturaleza.

Objetivos

Diseñar políticas para el área de microcrédito que le permita recuperar cartera y no caer en el riesgo crediticio. Proporcionar flujogramas apropiadas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito de las COAC del segmento 3, 4, 5 de la ciudad de Ambato.

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO
Cód.:	Fecha:

COAC - AMBATO

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DE PROCESOS

Costo total: \$ 6,40
 Tiempo total: 58 minutos

Proceso: Ingresar y analizar la solicitud de crédito
Ingreso: Solicitud documentos justificativos para la operación
Frecuencia: Diario

#	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	SIMBOLOGÍA DEL PROCESO		TIEMPO (*)		COSTO (\$)		
			Socio	Información	Oficial y comisión de crédito	Caja	A.V. N.A.V.	A.V. N.A.V.	A.V. N.A.V.
1	Socio	Llega a la oficina pide un turno				0	0	0	0
2	Recepción	Entrega el turno				0	1	0	0,1
3	Oficial	Asesora y entrega la solicitud de crédito				4	0	0,4	0
4	Socio	Se entrevista con oficial de crédito				5	0	0,5	0
5	Socio	Llena solicitud y adjunta la documentación				0	5	0	0,6
6	Socio	Entrega documentación				1	0	0,1	0
7	Oficial	Receptor e ingresar solicitud al sistema				5	0	0,5	0
8	Oficial	Evalúa si hay riesgo crediticio				7	0	0,7	0
9	Oficial	Receptor y verifica la información				3	0	0,3	0
10	Oficial	Observaciones negativas				2	0	0,2	0
11	Comisión de crédito	Analiza la solicitud para su aprobación				15	0	1,5	0
12	Oficial	Imprime el pagare				2	0	0,2	0
13	Oficial	Hace firmar los papeles tanto al deudor como a los garantes				5	0	0,5	0
14	Oficial	Realiza el desembolso				3	0	0,3	0
15	Oficial	Entrega la tabla de pagos				2	0	0,2	0
16	Socio	Llena la papeleta de retiro				0	5	0	0,6
17	Cajera	Entrega el dinero				0	5	0	0,6
TOTALES					43	15	4,9	1,5	
Eficiencia del tiempo=		$43 / (43 + 15) = 0,7414 = 74,13\%$ de eficiencia							
Eficiencia del costo=		$34,90 / (34,90 + 51,50) = 0,7656 = 76,56\%$ de eficiencia							

Realizado por: Sánchez, M.

Firma revisor: _____ Observación: _____

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

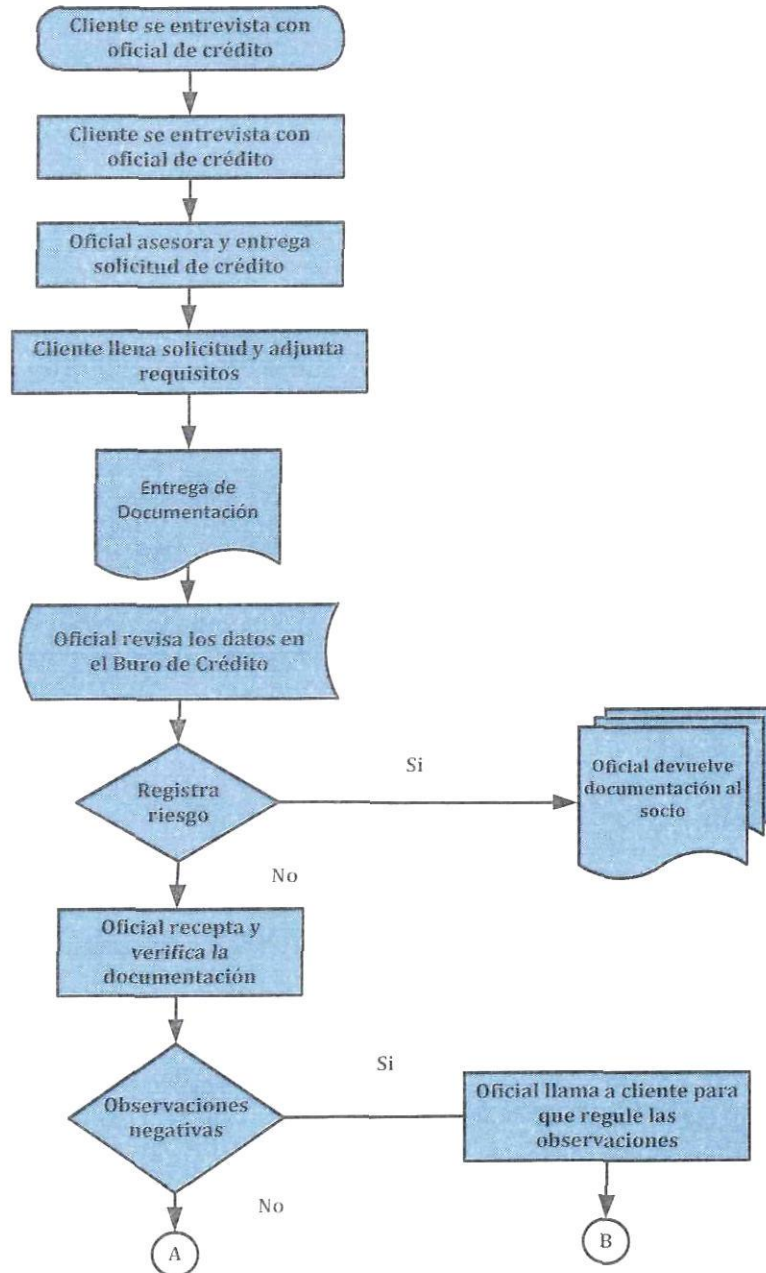
Políticas para los sujetos a crédito

Dilucidación	Políticas
Personas naturales	Socios activos hombre -mujer
Personas jurídicas	Agrupaciones reconocidas jurídicamente
Edad	Mínimo 19 años y máximo 75 años
Nacionalidad	Ecuatoriano o extranjero con residencia en el país mínimo 1 año
Actividades	Personas naturales o jurídicas dedicadas a las actividades de comercio, producción o, servicio, asalariado, ingresos por honorarios, rentas jubilación.
Ubicación geográfica	En la ciudad de Ambato
Estabilidad laboral	Mínimo de seis meses
Estabilidad domiciliaria	Mínimo seis meses, para el caso de policías y militares se debe tomar en cuenta el plazo de permanencia residual en la ciudad con la presentación de una resolución de plazo permanencia residencial acreditada por la entidad en la que trabaja
Calificación crediticia	A, B, C de acuerdo a la calificación del buró de crédito, no es necesario experiencia crediticias. No tener créditos vencidos como; titular o garante en la cooperativa
Respaldo patrimonial	Bienes inmuebles, muebles, (vehículos, maquinaria, entre otros.

Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

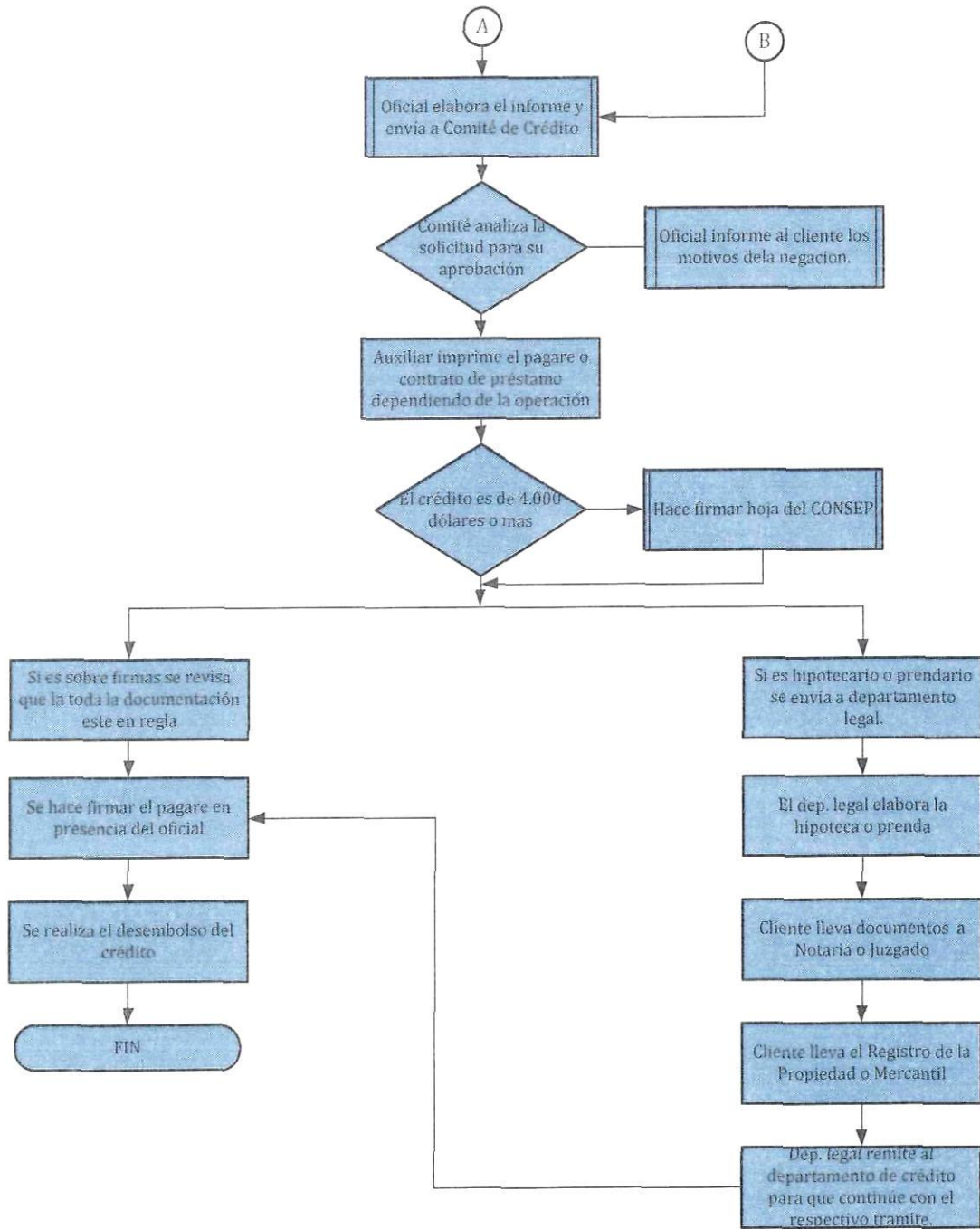
COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

Flujograma para la concepción de crédito



Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

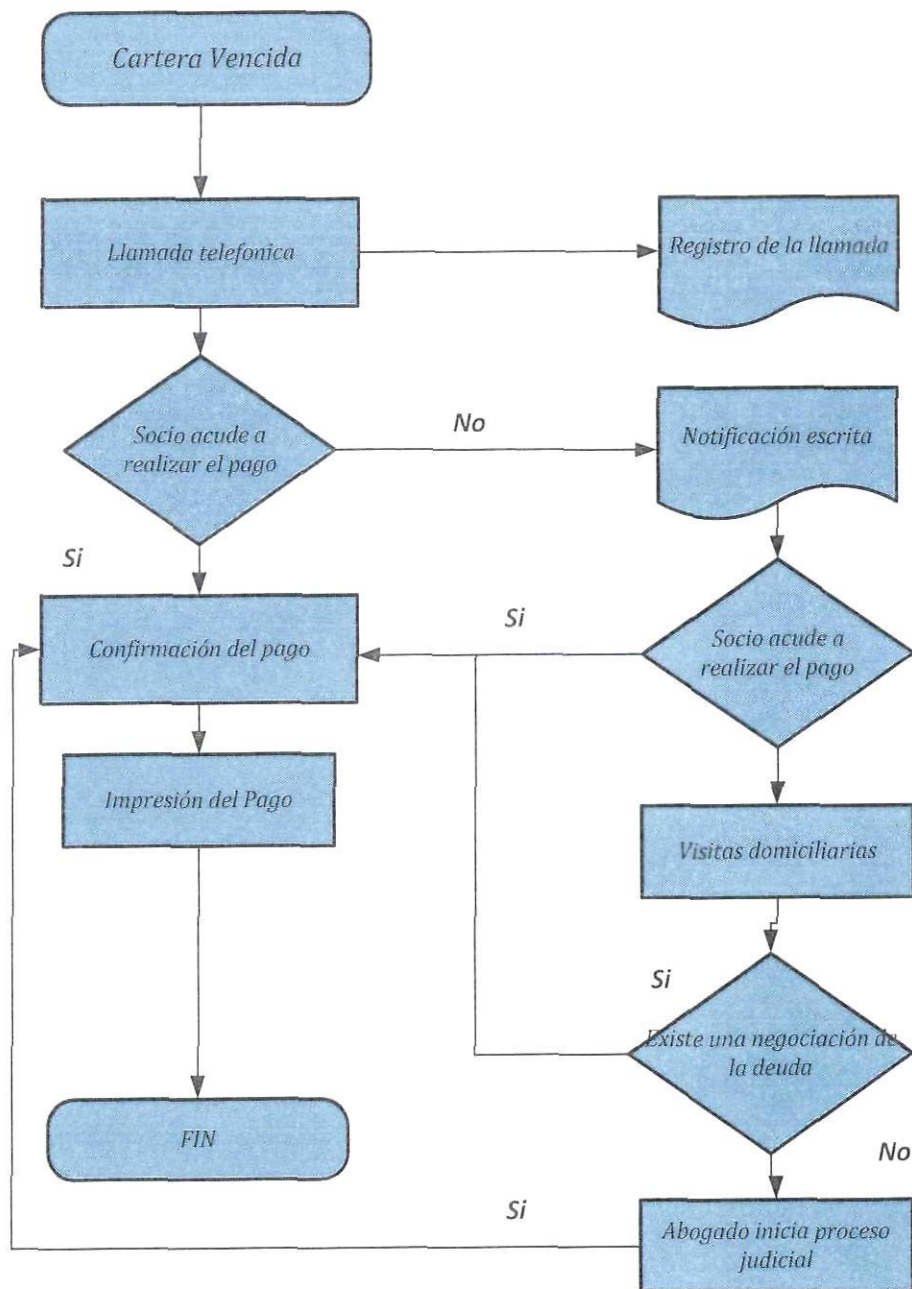
COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:



Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

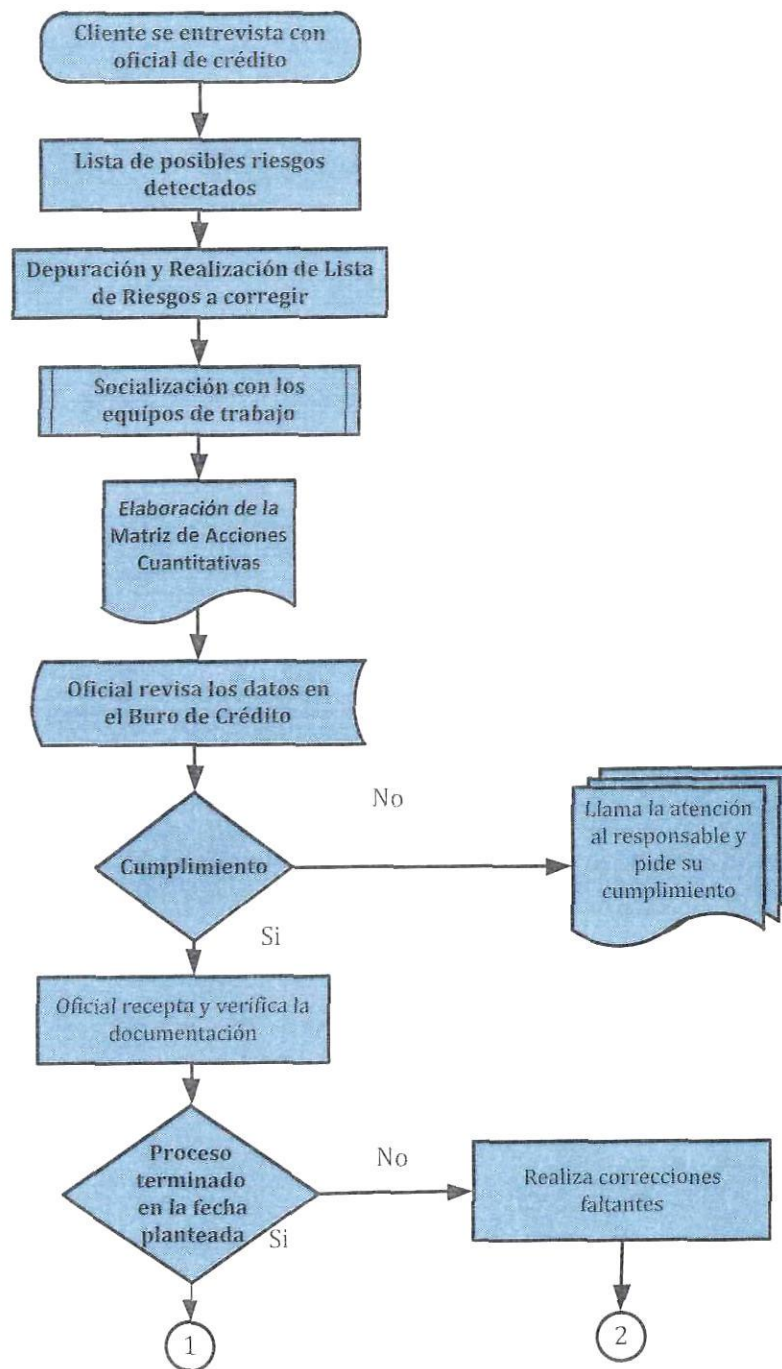
Flujograma para realizar la cobranza



Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

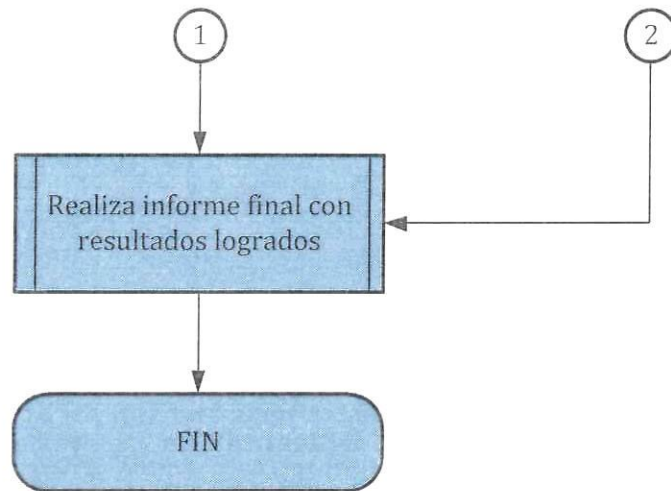
COAC	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
Segmento 3,4,5		Fecha:

Flujograma para el manejo de riesgos crediticios



Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.: <hr/> Fecha:
------------------------	--	-----------------------



Políticas de espera en cada tiempo de cobranza

Cobranza	Ejecución	Tipo	Responsable
Operativa	Desde antes de su vencimiento y hasta 10 días después	Visitas Llamadas telefónicas Vía email	Oficial y jefe del área de microcrédito Gerente
Administrativa	Desde los 10 hasta los 35 días	Memorandos	Oficial del área de microcrédito
Prejudicial	Desde los 35 hasta los 95 días	Cartas judiciales	Abogado Oficial del área de microcrédito
Judicial	Vencimiento por más de 95 días	Juicio ejecutivo	Abogado Jefe del área de microcrédito Gerente

Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

COAC Segmento 3,4,5	MANUAL DE POLÍTICAS DE MICROCRÉDITO	Cód.:
		Fecha:

Políticas para reducir el riesgo crediticio

- ✓ Incentivos a los clientes puntuales
- ✓ Realizar el seguimiento a los créditos concedidos
- ✓ Aplicación de flujogramas para el manejo de riesgos de las COAC del segmento 3, 4, 5 de la ciudad de Ambato.

Incentivos

- ✓ Enviar una carta o una llamada telefónica notificándole que por sus pagos puntuales es acreedor a renovar su crédito sin trámites engorrosos.
- ✓ Entrega de regalos como: camisetas, relojes, radios, mochilas, esferos, entre otros.
- ✓ Realizar rifas cada fin de fin de año con premios de mayor costo (electrodomésticos, vehículos, etc.), se entregará boletos solo a clientes puntuales para que participe.

Conclusión: El manual de políticas para el área de microcrédito es una herramienta operativa que aplicando adecuadamente vendrá a mejorar el proceso de crédito y cobranza y riesgo crediticio, logrando la eficiencia en cuanto a la gestión financiera de las COAC del segmento 3, 4, 5.

Firma revisor:	Observación:
----------------	--------------

Referencias bibliográficas

- Altamirano, S. (2010). *El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Popular, en la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Arias, L. (2009). *Investigación científica*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Ballou, P., et al. (2009). *Riesgo Crediticio Financiero*. México D.F: Mc-GRaw -Hill.
- Bastiat, R. (2012). *Crédito Financiero empresarial*. Buenos Aires: Samantilla S.A.
- Bentacourt, P. & Pantrano, B., et al. (2013). *El riesgo de liquidez y el riesgo de impago*. México D.F: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2009). *Metodología de la investigación*. México D.F: Pearson Prentice Hall.
- Bravo, M. (2010). *Organización de Empresas por Proceso*. Chile: Carranco S.A.
- Cascant, M. & Hueso, A. (2012). *Metodología y técnicas*. Valencia-España: Universidad Politécnica Valenciana.
- Chiriboga Rosales, F. (2012). *Concesión de crédito empresarial*. Colombia: Carranco S.A.
- Córdova, M. (2009). *Gerencia Financiera Empresarial*. México D.F: Paraninfo S.A.
- Guadalupe, J. (2008). *Organización y Planificación de Empresas*. México D.F: McGraw-Hill.
- Hammer & Champy. (2008). *Proceso Empresarial Gestión Productiva*. México D.F: Paraninfo S.A.
- Hernández, Fernández Baplista. (2010). *Tipos de investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- Herrera E., L. (2009). *Investigación científica*. Ambato: Corona S.A.
- Herrera, Medina & Naranjo. (2009). *Investigación científica*. Ambato: Corona S.A.

- Intendencia de Estadísticas. E. y. (2014). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria*. Quito.
- Lewnet F. Fragoso.W. Jorión.F. (1990-1999-2002). *Tipos de riesgo mEpresarial*. New York: Balenghoth Edher S.A.
- Melero. J. (2011). *Paradigma crítico*. Buenos Aires-Argentina: Cordovilla S.A.
- Morales. F. (2008). *Investigación descriptiva*. México: Mac Graw-Hill.
- Nava. L. (2012). El análisis financiero es fundamental para evaluar el riesgo crediticio de una emp y el desempeño económico y financiero resa. *Herramientas clave para la gestión financiera eficiente.*, 12.
- Rivero. J. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación*. Buenos Aires: Colillias S.A.
- Rojas & Salazar. (2010). *Proceso Desarrollo Organizacional*. México D.F: Sarmosa S.A.
- Vergara , A. (2011). *Procesos empresariales*. Chile: Villalobos S.A.
- Zaballes, G. C. (2011). *Riesgo crediticio empresarial*. México D.F.: McGRaw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
FICHA DE OBSERVACIÓN No.
Objeto de estudio: El proceso de crédito y cobranzas en el área de microcrédito.
Lugar de observación: Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.
Fecha de la observación: 15 de junio 2015.
Nombre de la investigadora: Sánchez barreno, Mayra Alexandra.
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN: En las cooperativas de Ahorro y crédito de la ciudad de Ambato, existen procedimientos y procesos inadecuados sobre el manejo de crédito y cobranzas, nunca se realizó una buena investigación y seguimiento con procesos sobre los créditos otorgados y cobranzas por el personal del área de microcréditos, hasta el momento no existen directrices, lineamientos direccionados con procesos, procedimientos políticas para incursionar en el área de microcrédito, según las versiones de los/as gerentes de las COAC de la ciudad de Ambato, <i>“por más que se les indica al personal no cumplen los parámetros para otorgar créditos y para cobrar, no tienen su propia toma de decisiones, siempre hay que estar supervisando pero ya fue tarde, se procedió a la entrega de un crédito que no correspondía, y el problema ya llegó y fuimos los últimos en enterarnos”</i> , este proceso de crédito y cobranza mal manejado por el personal en las COAC, en su responsabilidad con los ahorristas, inversores o al financiar a terceros han ocasionado riesgos de crédito, riesgos directos e indirectos, riesgos de liquidez, riesgos operacionales, riesgos legales, riesgo de tipo de cambio o riesgo cambiario, riesgo por tipo de interés y el riesgo de contagio que es el que más se produce en las COAC de la ciudad de Ambato a través de la existencia de exposiciones con

entidades de un mismo grupo empresarial (unión de entidades cooperativistas con independencias internas fuertes), siendo su gravedad directamente proporcional al tamaño de estos.

INTERPRETACIÓN DE LA OBSERVACIÓN: En las COAC de la ciudad de Ambato existe una alta incertidumbre en los administradores, por no manejarse un proceso de crédito y cobranzas adecuado para el área de microcrédito y el riesgo crediticio en las COAC de la ciudad de Ambato. por la necesidad observada en la función laboral de la investigadora, se planteó como tema de estudio debido a que las entidades cooperativistas no cuentan con un proceso de crédito y cobranzas en el área de microcrédito ocasionando el riesgo crediticio en las mismas; la problemática existente se basó específicamente en el manejo inadecuado de políticas, procesos y procedimientos, la deficiente comunicación interna, dualidad d mando, existencia de responsabilidades compartidas, cierto desconocimiento de funciones y actividades importantes al interior de las COAC en su área de microcrédito, no cuenta en su estructura organizacional bien definida que presente y detalle el organigrama con su unidad de gestión financiera - área de microcrédito designado con un proceso de cobranza y crédito, entre otros, los cuales terminan en pérdidas de tiempo y desaprovechamiento de importantes oportunidades, es así que con el presente trabajo de investigación, como investigadora pretende brindar a las COAC, una guía de trabajo oficial y racional que sirva como medio de comunicación y coordinación, permitiendo al consolidar, formalizar, registrar y transmitir apropiadamente con el fin de que se cumplan los objetivos planteados al inicio del proyecto

Fuente: COAC –Ambato

Elaborado por: Sánchez Barreno. Mayra Alexandra

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

ENCUESTA PARCIALMENTE ESTRUCTURADA PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO.

OBJETIVO: Determinar como el inadecuado proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito incide en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente las preguntas y escoja una sola respuesta.
- Marque con una X la respuesta de su elección.
- Responda la pregunta con la sinceridad y seriedad que amerita esta investigación.

CUESTIONARIO:

- 1) ¿La institución maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()

- 2) ¿Existe un manual que detalle paso a paso el proceso a seguir para otorgar un microcrédito?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 3) ¿Las políticas y procedimientos de otorgar microcréditos están sujetos a las leyes, reglamentos y decretos de las Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS)?.
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 4) ¿La institución maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 5) ¿La instalación del comité de crédito sigue un proceso para la aprobación de un crédito?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 6) ¿La institución maneja políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 7) ¿Ha recibido capacitaciones referentes a su área de trabajo en el último año?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()

- c) Nunca ()
- 8) ¿Realiza una evaluación para el otorgamiento de créditos a clientes?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()
- 9) ¿En el Departamento de gestión financiera manejan políticas para el proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()
- 10) ¿Su formación es aplicada para el cargo que desempeña?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()
- 11) ¿Conoce los requisitos para la emisión de los microcréditos?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()
- 12) ¿La COAC ha tenido pérdidas significativas debido a la tasa de morosidad de sus clientes?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

ENCUESTA PARCIALMENTE ESTRUCTURADA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE RIESGO CREDITICIO PARA LOS GERENTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CIUDAD DE AMBATO.

OBJETIVO: Determinar como el inadecuado proceso de crédito y cobranza en el área de microcrédito incide en el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente las preguntas y escoja una sola respuesta.
- Marque con una X la respuesta de su elección.
- Responda la pregunta con la sinceridad y seriedad que amerita esta investigación.

CUESTIONARIO:

- 1) ¿Existe un adecuado proceso de calificación crediticia antes de otorgar un crédito?
 - a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()

- 2) ¿El nivel de cumplimiento de los clientes en sus deudas le permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 3) ¿Señale cuál de estos créditos son los más utilizados por los clientes?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 4) ¿Las COAC cuentan con un departamento de riesgo de crédito?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 5) ¿El personal involucrado está debidamente calificado para realizar las actividades de recuperación de cartera y evitar el riesgo crediticio?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 6) ¿El desempeño del personal responsable de la recuperación de cartera es medido?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()
- 7) ¿Gerencia es informada periódicamente de los riesgos crediticios que ha ocasionado la cartera vencida?
- a) Siempre ()
 - b) A veces ()

- c) Nunca ()
- 8) ¿Se respetan los montos tope o máximos establecidos para este tipo de crédito en el área de microcrédito?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()
- 9) ¿Considera que la gestión de cobranza sería más eficiente si contará con personal exclusivo para la recuperación de cartera?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()
- 10) ¿Cree necesario que se debe actualizar el proceso de otorgamiento de crédito en el área de microcrédito de acuerdo al cliente para evitar el riesgo crediticio?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()
- 11) ¿Se encuentran documentados los procesos para el otorgamiento de crédito y cobranzas a través de un manual en las COAC de la ciudad de Ambato?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()
- 12) ¿Considera que la verificación de datos previo a la entrega del crédito directo es realizada correctamente en el área de microcrédito?
- a) Siempre ()
- b) A veces ()
- c) Nunca ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 4

EVIDENCIAS (Fotos reuniones de trabajo con las COAC-Ambato)





