



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DEL
PROCEDIMIENTO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE**

**Autor: Chulco Navarrete Ángel Eduardo
Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

**Guayaquil, Ecuador
2020**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA
CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE**

**Autor: Chulco Navarrete Ángel Eduardo
Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

**Guayaquil, Ecuador
2020**

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por haberme concedido la vida y por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por ser el pilar más importante y por brindarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

Chulco Navarrete Ángel Eduardo

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida por bendecirme, por acompañarme y guiarme todos los días, por ser el más grande apoyo y la fortaleza ante aquellos momentos de dificultad.

A mi familia que me supo acompañar en este camino profesional, por estar ahí cuando los necesite y por apoyarme extendiéndome su mano en los momentos difíciles, por el amor que me brindan cada día.

A mis docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, quienes con su enseñanza y muy valiosos conocimientos me permitieron crecer de forma profesional, les doy gracias por su paciencia, dedicación, amistad y apoyo incondicional.

A todas las personas que me supieron apoyar de una u otra manera y que me ha permitido que el trabajo de investigación se realice con éxito, en especial a aquellas personas que me abrieron las puertas y me supieron compartir sus conocimientos.

Chulco Navarrete Ángel Eduardo



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIASP**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de control para el cumplimiento de la cartera de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Autor: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VIRGEN DEL CISNE, institución que se dedica a la prestación de servicios financieros, la cual presenta problemas de cartera vencida, afectando a la rentabilidad de la misma. El propósito de la investigación estuvo orientado a proponer un control para el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de crédito, se fundamentó su estudio en aspectos teóricos sobre el control para el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de crédito. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo explorativo que permitió realizar un primer acercamiento al problema y explicativo que permitió conocer cada detalle de lo que ocurre. El análisis documental permitió verificar directamente como es el otorgamiento de créditos a los clientes por la prestación de los servicios financieros, así mismo de los procedimientos que se aplica para el cobro de las cuentas pendientes; los documentos que se utilizaron para la investigación son: los procedimientos de otorgamiento de crédito que utiliza la cooperativa en la actualidad, los mismos que se utilizaron para determinar el impacto que tiene el control para el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de crédito.

Cartera vencida

Liquidez



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Propuesta de control para el cumplimiento de la cartera de clientes
en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.**

Autor: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the VIRGEN DEL CISNE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE, an institution dedicated to the provision of financial services, which presents overdue portfolio problems, affecting its profitability. The purpose of the investigation was oriented to propose a control for the fulfillment of the procedure of granting of credit, its study was based on theoretical aspects about the overdue portfolio and the collection management. The types of research used were of an exploratory type that allowed us to make a first approach to the problem and explanatory that allowed us to know every detail of what is happening. The documentary analysis made it possible to verify directly as is the granting of credits to clients for the provision of financial services, as well as the procedures that are applied for the collection of pending accounts; The documents that were used for the investigation are: records of accounts receivable, number of credits granted, the past due portfolio, the financial statements, the same that were used to determine the impact of the past due portfolio on the liquidity of the institution.

Past due portfolio

Liquidity

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA:.....	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN	¡ERROR!
	MARCADOR NO DEFINIDO.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
ÍNDICE DE CONTENIDO	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURA	XIV

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.....	1
SITUACIÓN DE CONFLICTO	5
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	6
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
<i>Objetivo general</i>	6
<i>Objetivos específicos</i>	6
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	7
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	10
ANTECEDENTES REFERENCIALES	16
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	28
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	33
<i>Variable independiente: Medios de Control</i>	<i>33</i>
<i>Variable dependiente: Cartera vencida.....</i>	<i>34</i>
DEFINICIONES CONCEPTUALES	34

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.....	39
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	39
<i>Presentación de la compañía Santos y Asociados</i>	<i>39</i>
VISIÓN.....	40
MISIÓN	40
PRINCIPIOS	40
OBJETIVOS	40
TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	48
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
CAPÍTULO IV.....	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	53
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

<i>TABLA 1 Colaboradores de la empresa</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 2 Cliente – socios.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 3 Análisis de la morosidad</i>	<i>43</i>

<i>Tabla 4 Competidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 5 Solicitud de crédito.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 6 Rango porcentual Solicitud de crédito.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 7 Matriz de hallazgos en la Solicitud de crédito</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 8 Tipos de investigación.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 9 Población</i>	<i>47</i>

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1 Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne</i>	<i>41</i>
<i>Figura 2 Organigrama de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 3 Género.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 4 Edades.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 5 Nivel educativo.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 6 Actividad Económica.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 7 Cliente-Socio de la Cooperativa.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 8 Crédito como cliente-socio en la Cooperativa.....</i>	<i>55</i>
<i>Fuente: Datos de la encuesta 2020</i>	<i>55</i>
<i>Figura 9 Proceso de Otorgamiento de crédito a sus cliente-socio</i>	<i>56</i>
<i>Figura 10 Procedimiento de control</i>	<i>56</i>
<i>Fuente: Datos de la encuesta 2020</i>	<i>56</i>
<i>Figura 11 Capacitación</i>	<i>57</i>
<i>Figura 12 Experimenta problemas al solicitar un crédito</i>	<i>57</i>
<i>Figura 13 Abonar a tiempo sus créditos</i>	<i>58</i>
<i>Figura 14 Medios de Pago.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 15 Tipo de Gestión.....</i>	<i>59</i>

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Los **medios de control** son un plan de organización comprendido por un conjunto de métodos y medidas adoptadas que se adoptan dentro de una institución para para proteger sus recursos, mismos que verifican la fidelidad y autenticidad de la administración, promoviendo la eficiencia de sus operaciones, a su vez estimulando la observación de las políticas prescritas, logrando el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. **Mantilla Blanco. (2013)**

Señala (Fierro M & Fierro C, 2015) Que la **cartera vencida** está representada por todos los documentos y créditos que no han sido cobrados a la fecha de su pago, la cartera de crédito es el eje sobre el cual gira la liquidez de la Cooperativa, la cartera vencida está representada por todas las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, es decir son valores que no se han podido recuperar pertinentemente según los acuerdos establecidos y que afectan de manera negativa a la liquidez de la institución, esta problemática surge cuando la Cooperativa ofrece créditos a sus clientes sin realizar un respectivo análisis de los mismos y de sus políticas de crédito.

Los recursos de los socios son sagrados y hay que manejarlos con total responsabilidad” afirmó el **superintendente de la Economía Popular y Solidaria** (SEPS), Hugo Jácome Estrella, en la Asamblea General Ordinaria de la **Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador** (FECOAC), en el marco del quincuagésimo aniversario de su creación, el pasado 6 de mayo, en Baños, Tungurahua.

Hugo Jácome destacó que, durante los cuatro años de gestión, desde la creación de la Superintendencia, se ha implementado las acciones de supervisión mediante sistemas que han permitido evaluar y acompañar a

las cooperativas para superar sus riesgos y debilidades, fortaleciendo así al sector en su conjunto, y siempre con la finalidad de proteger los depósitos de los socios.

Así, la superentendía implementó el Sistema de Acopio de Información, que es un mecanismo electrónico mediante el cual las cooperativas de ahorro y crédito reportan periódicamente la información sobre su gestión y su situación financiera. “Las 810 cooperativas de ahorro y crédito reportan a la Superintendencia información organizada por estructuras. Tenemos información en línea con estadísticas de su situación actual, esto nos permite tener mayor claridad de su evolución, y a las cooperativas les permite mejorar la gestión interna”, explico el Superintendente.

Al ser consultada sobre la situación de las cooperativas en Ecuador, Norma Vásquez, gerente general de Cooperativa de Ahorro y Crédito de SAN Antonio Ltda. – Imbabura, afirmo que desde la creación de la Superintendencia existen notorios cambios en cuanto a supervisión y control. Criterio con el que coincidió el presidente de la cooperativa de ahorro y crédito, Antorcha Ltda., Leonel Quiñonez, quien aseguro que desde la creación de la SEPS existen mejores técnicos para el control, y que esto ha permitido que las cooperativas optimicen sus servicios hacia los socios.

Adicionalmente, la SEPS, dispone del sistema de supervisión extra para identificar riesgos y alertar a las cooperativas sobre los hallazgos, y del sistema de supervisión en el que las cooperativas reciben visitas de auditores de la Superintendencia para corroborar la información enviada.

“Esto ha permitido que el alcance de la supervisión sea mayor. Hemos aumentado el nivel de hallazgos de auditoria y propuesto a las cooperativas estrategias par que disminuyen su nivel de riesgo. En consecuencia, hemos incrementado el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la Superintendencia para mejorar la gestión de las cooperativas”, dijo Jácome.

En el evento, autoridades de la Federación Nacional de Cooperativas, organismo de integración que agrupa a 60 cooperativas financieras de todo el país, realzaron un reconocimiento al Superintendente de Economía Popular y Solidaria por su contribución al fortalecimiento del sector financiero.

Las cooperativas y demás organizaciones populares y solidarias vienen ganando peso en el sistema financiero nacional. Y este año se prevé igual de positivo que el año pasado, señala Javier Vaca, director ejecutivo de la **Red Financiera Rural (RFR)**. Estas entidades tienen activos por más de USD 4 000 millones, que representa alrededor del 15% del sistema financiero nacional. Además, tienen medio millón de clientes que han accedido a créditos, mientras que el número de ahorristas suma 1,6 millones, según una reciente publicación de la RFR que aglutina a unas 224 instituciones.

Este sector ha venido creciendo luego de la crisis bancaria de 1999, producto de la desconfianza en la banca, el mayor flujo de remesas y la mayor liquidez en la economía ecuatoriana. El número de cooperativas se multiplicó durante la década pasada y actualmente se encuentran en un proceso de consolidación. En plena crisis se calculaban unas 150 cooperativas y actualmente se calcula cerca de 1 000, con gran crecimiento en Tungurahua y Azuay.

En esta última provincia se encuentran las cooperativas más grandes del país: Jardín Azuayo y Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP). Según Vaca, el crédito global de las cooperativas suma USD 3 300 millones, monto que puede aumentar por las positivas perspectivas para este año, debido a la liquidez en la economía. Sin embargo, ese escenario no está libre de riesgos, ya que existe una alta competencia que se está traduciendo en mayores tasas para captar fondos y que incluso llegan al 10 y 11% en algunas zonas. Otro riesgo es la sobreoferta de créditos, lo cual se traduce en una flexibilización de las condiciones para los préstamos y que puede traducirse en una mayor tasa de morosidad. Este último riesgo

puede aumentar por los efectos de las inundaciones en algunas zonas de la Costa ecuatoriana, que puede afectar a los agricultores. Para Héctor Fajardo, presidente de la **Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur** (Ucacsur) que agremia 21 entidades de Azuay, Loja, Morona Santiago, Cañar, El Oro y Zamora, este año continuará el desarrollo de este sector. Ucacsur calcula que sus activos y socios aumentarán un 30% en este año. Ucacsur atiende a los segmentos poblacionales de ingresos bajos y medios en el área urbana y rural. Allí se encuentran emprendedores de sectores como la agricultura, la metalmecánica, entre otros. "La economía popular y solidaria ha sido clave para que los campesinos desarrollen emprendimientos". Fajardo añade otro empujón que recibió el sector. Dice que con la Constitución del 2008 se comprendió el papel fundamental de estas entidades y por eso se instaló el papel regulatorio con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son instituciones que están obligadas a acatar estas leyes, en caso de no hacerlo tendrán una sanción, esto se debe a que las cooperativas tienen una gran responsabilidad con sus socios sin perjudicarlos. **LOEPS (2019)**

Según la International Cooperative Alliance (2016), los beneficios que ofrecen las Cooperativas es realizar préstamos a sus clientes y generar interés por estos para la institución, razón por la cual la pérdida de estos intereses perjudicaría en gran manera a la rentabilidad de las mismas.

Este es el principal motivo por el cual se realiza la presente investigación debido a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne presenta un alza de la cartera vencida, perjudicando económicamente a la organización, sin dejar de lado que la Cooperativa no contaría con los intereses necesarios para poder seguir invirtiendo y prestando sus servicios a los posibles clientes que quisieren realizar un préstamo.

Uno de los principales problemas que presenta la institución es el deficiente control para el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de crédito,

mismos que generan que la Cooperativa tenga un exceso de cartera vencida, por motivos de que los oficiales de crédito no investigan bien el buró de crédito de los posibles clientes, se basan en su mayoría en llegar a la meta propuesta en créditos, realizando créditos a cualquier persona sin analizar a profundidad su nivel económico que respalde la institución, otro factor es la falta de personal capacitado para recuperar la cartera vencida por lo cual no se ha podido agilizar este proceso.

Debido a estos factores se realiza la presente investigación para proponer un control para el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, reduciendo la cartera vencida.

Situación de conflicto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne presenta varios factores que tienen descontentos a los socios de la institución, como es el aumento de la cartera vencida, siendo muy perjudicial para la misma, estas consecuencias se dan debido al mal manejo que han estado realizando los oficiales de créditos y el gerente general, siendo ellos los responsables del otorgamiento de los créditos, quienes deberían realizar un exhaustivo análisis de sus clientes, sin embargo, lo pasan por alto por tratar de llegar a las metas de créditos, brindando créditos a todas las personas que llegan a solicitar uno, esta falta de análisis hace que haya un incremento notorio de la cartera vencida, conjuntamente con la falta de personal suficiente para la recuperación de la misma.

El deficiente control para el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne depende del personal crediticio y administrativo de la Cooperativa, en ciertos casos puede ser que el socio desee pagar sus letras, pero como se otorgaron cuotas que no alcanza a pagar este queda mal con la institución, para evitar esto los oficiales de crédito deben analizar todos los factores al otorgar un financiamiento.

Esta es la principal razón por la cual realiza la presente investigación debido a que, a través de la propuesta de control para el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, se dará solución al problema de la cartera vencida.

Delimitación del problema

Campo : Administrativo

Área : Cartera

Aspecto : Pérdida de recursos económicos

Tema : Propuesta de control para el cumplimiento de la cartera de clientes en la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Formulación del Problema

¿Cómo inciden los inadecuados medios de evaluación del crédito para que provoquen el incumplimiento de la cartera de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne?

Variables de la Investigación

Variable independiente: Medios de control

Variable Dependiente: Cartera vencida

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Proponer medios de control para el cumplimiento de la cartera de clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el control y la gestión de cobranza.

- Analizar la situación actual en el control que se aplica a los procedentitos de otorgamiento de crédito en relación al incremento de la cartera vencida.
- Proponer acciones que contribuyan a mejorar el control en el procediendo establecido del otorgamiento de crédito.

Evaluación del problema

La implantación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, afectará a toda la institución, desde el departamento de créditos hasta la gerencia de la organización.

Delimitación: La falta de acciones de y medios de control dentro del proceso de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, ocasiona que se genere cartera vencida en la institución.

Claro: La información recolectada y posteriormente presentada para determinar las actividades de control, se redactan de manera entendible para todos los miembros de la cooperativa y los clientes de la misma.

Concreto: Los datos que serán puestos a consideración de los miembros de la cooperativa son precisos en la idea que quieren dar a conocer, cortos para no dar a lugar a malas interpretaciones.

Relevante: La relevancia de la investigación radica en que, la información obtenida permite a la institución que establecer acciones de control que garanticen el adecuado otorgamiento de créditos y la disminución de cartera vencida a causa del incumplimiento de las obligaciones.

Factible: El desarrollo de la investigación es factible puesto que, se cuenta con la cooperación por parte de la cooperativa al brindar información real de la situación en la que se encuentra, información que servirá de base para establecer los mecanismos de control necesarios para garantizar un adecuado desempeño de funciones en el departamento de créditos y de la institución en general.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Esta investigación se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de la Agencia Moraspungo, misma que presenta problemas en el control de los procesos de otorgamiento de créditos.

Se justifica la presente investigación desde el punto académico debido a que cuenta con el aporte de conocimientos adquiridos dentro de las aulas académicas conjuntamente con el incremento de los mismos gracias a la experiencia que se va adquiriendo la elaboración del trabajo de investigación.

La utilidad práctica de la presente investigación se evidencia en la mejora del control de los procedimientos de otorgamiento de crédito que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, mismos que presentan ciertas dificultades conllevando a la institución al incremento de la cartera de crédito vencida.

La utilidad metodológica del presente proyecto se basa en la metodología aplicada para el desarrollo del mismo a través del diagnóstico para lo cual se utiliza los diferentes tipos y técnicas de investigación determinando el estado del control de los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa.

La presente investigación se justifica como una guía metodológica, debido al valor e importancia que tiene la misma para el desarrollo de otras investigaciones con similares características o temas afines.

La relevancia social de la presente investigación está reflejada en los beneficiarios del presente estudio quienes son el personal administrativo, todo el personal colaborativo, los clientes y socios de la Cooperativa y la comunidad en sí, debido a que de esta manera se contribuye con el desarrollo económico de la localidad.

Una de las principales causas por las cuales esta Cooperativa tiene muchas cuentas por cobrar o cuentas incobrables es por la falta de control de los documentos presentados por los clientes hacia el oficial de crédito, lo cual

permite que se comentan engaños hacia la organización, otro factor importante es que la empresa no cuenta con suficiente personal de cobro de cartera vencida.

El objetivo principal de la presente investigación es que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne pueda reducir la cartera vencida, disminuyendo las cuentas incobrables, a través de mecanismos de control para cumplir con el procedimiento de otorgamiento de crédito, buscando el aumento del nivel económico de la institución, reduciendo los niveles de mora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

De una revisión del nacimiento de la organización cooperativa, principalmente en el Siglo XIX, no encontramos el tema de la fiscalización y control en las cooperativas.(1) Más bien, los temas recurrentes se ubican en la búsqueda de la identidad cooperativa –que con acierto rescató la Alianza Internacional Cooperativa en 1995– y en la diferenciación de los entes cooperativos frente a otras formas de organización social, dirigidas a la producción de beneficios para sus miembros, sean sociedades mercantiles, mutuales, fondos de empleados, por mencionar algunos ejemplos en que se introducen los valores de mutualidad, solidaridad y ayuda mutua. También encontramos que las cooperativas nacen gracias a la decisión de grupos de trabajadores por mejorar su condición socioeconómica, dado que las formas de gobierno de esas épocas, no prestaban ninguna atención a la clase trabajadora y a sus precarias condiciones de vida. Eso nos indica que las cooperativas nacen del seno de la sociedad, separadas del Gobierno y por lo tanto, con una organización autónoma frente a éste. Con el transcurso del tiempo y el ingreso al Siglo XX, ya avanzado éste, la posición del Cooperativismo cambia frente a los Estados y a las organizaciones internacionales y mundiales. (2) Principalmente en Europa y América, se impulsan políticas públicas dirigidas a apoyar el desarrollo de cooperativas. Esto porque se les reconoce su rol de organizaciones creadoras de fuentes de empleo, además de ofrecerles varios apellidos a su nombre de cooperativas, tales como organizaciones promotoras del establecimiento de estándar de precios por influencia de las cooperativas de consumo;(3) participan en los movimientos que buscan proveer vivienda a las clases menos privilegiadas, o bien, sin agotar la larga lista que nos hace la Organización Internacional de Trabajo, las cooperativas se han caracterizado por su perfil de escuelas de democracia.(4) Y ha sido por la extensión que ha logrado el Movimiento

cooperativo con su incursión en todas las actividades económicas de la sociedad y su contribución al desarrollo social de la misma, que se han dado acuerdos de trabajo conjunto entre los entes cooperativos de representación y defensa y los gobiernos que han reconocido su potencial en la evolución de la humanidad. Parte de esos acuerdos han tenido algunos contenidos económicos a favor de cooperativas con problemas de financiamiento o posible extinción por falta de capital de trabajo; en otros casos se han abierto vetas de participación política dentro de la estructura administrativa estatal, como ha sido el caso de representaciones en diversas instituciones públicas. Como una de las consecuencias de esa relación Estado Cooperativismo, pese al origen de entidades de Derecho Privado, se inició la costumbre de introducir en las normas jurídico-cooperativas, ciertas disposiciones dirigidas a legitimar el control estatal dentro de estas organizaciones. Y los ejemplos son abundantes y parecen ser parte del Derecho Natural Cooperativo, como lo podemos ver en Latinoamérica, en la propuesta de la Ley Marco de Cooperativas de América, dentro del cual la Organización de Cooperativas de América, introduce como un aparte importante lo que se denomina la Autoridad de aplicación. Es así que, en el desarrollo de la vida del Cooperativismo, encontramos diversos tipos de control. Uno de origen estatal como hemos indicado, pero otros provienen de las fuerzas económicas dentro de las cuales se desarrollan las cooperativas, que esencialmente son empresas participantes en la economía nacional, regional y mundial, donde por un lado están los intereses de los consumidores, dentro de los cuales los y las cooperativistas participan en esos grupos y por otro lado, se encuentran representantes de los detentadores de los recursos financieros, quienes como proveedores de capital de trabajo, han venido estableciendo una serie de disposiciones de aplicación internacional y aceptación tácita, pues ni siquiera es necesario redactar y aprobar tratados internacionales para su aplicación en la legislación nacional de nuestros países, me refiero a las imposiciones provenientes de los Grupos económicos internacionales que han redactado BASILEA I, BASILEA II,(5) PERLAS,(6) entre otros

instrumentos que se aplican a las entidades dedicadas al negocio bancario e intermediación financiera.(7).

En el medio de ese panorama, también existen controles internos dentro de las cooperativas. Gracias a ese apellido que indicábamos que entre muchos entes, la OIT le ha otorgado al Cooperativismo, de ser escuela de democracia. En la estructura organizacional de las cooperativas no puede faltar el Comité de Supervisión o de Vigilancia. También es posible que a los otros órganos sociales tales como la Asamblea de Socios(as), el Consejo de Administración y el mismo gerente les interese establecer sistemas de autocontrol de sus actividades y resultados, para lo cual contratan auditores internos o externos e introducen sistemas para evaluar la contribución social de su actividad tanto dentro de la comunidad cooperativa que forman los socios y las socias, así como de la comunidad en que se desarrolla la cooperativa. Me refiero al Balance y la auditoría sociales. Control y fiscalización de cooperativas es un tema muy amplio, quienes me antecieron han tratado muchos de los temas que lo integran. En una parte nos debemos referir al control y fiscalización de las cooperativas en sentido amplio, en el tanto que el Cooperativismo participa en la mayoría de las actividades económicas de los países y regiones donde se desarrolla este Movimiento. En otra parte reduciremos el tratamiento a las cooperativas de intermediación financiera y volveremos a ampliar el panorama cuando nos refiramos al control social que se debe dar en nuestro Cooperativismo, como una herramienta importantísima de defensa de la identidad cooperativa y que atañe a todas las cooperativas. Antes de ingresar al tema que nos ocupa, dejaremos planteadas algunas preguntas relacionadas con el tema de las cooperativas, su regulación, la vida de la cooperación, que sirvan de base a los aspectos de control, supervisión y fiscalización de los entes cooperativos. En primer lugar debemos preguntar en que consiste la identidad cooperativa. ¿Qué es la cooperación dentro de una cooperativa, aunque parezca esto una reiteración o tautología? ¿Qué es el control, la supervisión y la fiscalización en los entes cooperativos? ¿Cuál es el origen de la aplicación de tales

figuras jurídicas? Y finalmente, por cual razón debe aplicarse alguna o todas esas figuras de control en los entes cooperativos, a pesar de que viven dentro de un esquema de Derecho Privado, donde se desarrolla el principio de que todo lo que no es prohibido es permitido.

La cooperativa es una empresa caracterizada por el principio de identidad. La empresa nace cuando un grupo de individuos asume el riesgo y la responsabilidad de una empresa con la intención de usar los servicios económicos que de ella provengan. Los y las miembros aportan y a la vez que son o clientes o proveedores de la empresa, como socios de la cooperativa. El grupo de los socios y la explotación cooperativa constituyen la cooperativa, cuya característica de identificación es entonces el “principio de identidad”. Precisa Fuaquet: “Pero cada sociedad tiene una doble naturaleza, porque cada sociedad está constituida por un lado por individuos, que aportan, y por el otro por una empresa comunitaria, una empresa gestionada conjuntamente quienes aportan.

Sólo la característica de la identidad de quienes aportan y clientes o proveedores de una empresa diferencian a la cooperativa de otras sociedades”. La cooperativa está formada por personas humanas, que forman su capital intelectual en palabras de Tulio Rosemburg, quien atrae la atención en una de las particularidades de la empresa cooperativa, como es: “El valor del socio es el principal capital intelectual de la cooperativa (intangibles) y su protección, permanencia, estímulo implica la debida satisfacción económica, social y personal de los intereses que se pretenden.

La conservación, reintegración y recuperación del capital (humano) intelectual aparece, entonces, como una referencia insoslayable en términos de valor cooperativo”. (12) La cooperativa actúa por medio de actos cooperativos, definidos como los actos realizados por sus miembros con ésta y de ésta con otros entes cooperativos. Pero como vemos, lo importante es conocer el contenido de esos actos, el cual está formado por una serie de valores: de ayuda mutua, de solidaridad, de recíproca

colaboración, cuyo cumplimiento debe ser controlado en aras de lograr una verdadera acción cooperativa.

No hay duda acerca de los objetivos de cada socio cuando ingresa a una cooperativa. Él o ella desean aumentar al máximo su propia ventaja, la cual encuentra límites en la naturaleza de la empresa cooperativa y en los valores que dan base al acto cooperativo. Un importante ingrediente del control de las cooperativas guarda relación con la responsabilidad de las decisiones colectivas de los socios.

Según (Málica Orlando, 2014) Los medios de control a nivel mundial dentro de las empresas se dan en base a un ambiente cambiante y competitivo, otro factor influyente también es la crisis económica que azota a varios países, así como también la variación de las normas contables establecidas por entidades de control internacionales.

Determina (Camacho Alfredo, 2017) En el Ecuador los medios de control son establecidos por la Superintendencia de Compañías, quien instituye los cronogramas para la ampliación de las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF", exigiendo a las compañías a realizar cambios en sus políticas, procedimientos de control y monitoreo de sus departamentos operativos y administrativos cumpliendo con las normas que exige la información financiera de manera transparente, comparable y confiable que facilite la toma de decisiones.

Dentro de la provincia de Cotopaxi en las empresas públicas o privadas se realizan controles de seguridad a los sistemas y equipos informáticos para identificar alteraciones o fraudes de los registros contables, sin embargo, la gestión de estos sistemas no es la adecuada debido a que no se implementan estándares o principios de gestión que orienten a las empresas a la protección de la información de sí misma, así como también de sus clientes.

En la parroquia Moraspungo es necesario que todas las empresas, en especial las que se dedican a ofrecer servicios financieros se adapten a

llevar medidas de seguridad de los sistemas informáticos, como medios de control para proteger la información financiera y de sus clientes, evitando que estos puedan ser obtenidos por terceros y que sean utilizados en perjuicios de los mismos.

En todo el mundo la mayor parte de empresas se manejan a través de las cuentas por cobrar como consecuencia de la transferencia de productos, bienes y servicios; las cuentas por cobrar permiten que se mueva la economía de un país, a través de créditos que impulsen el desarrollo productivo del estado, las distintas circunstancias económicas han generado que la mayor parte de las personas tengan que acceder a un crédito para poder satisfacer sus necesidades.

A nivel nacional las empresas que ofrecen sus productos o servicios a través de cuentas por cobrar, son mayormente beneficiadas al momento de otorgar un préstamo, debido a que aparte del valor del bien o servicio ganan intereses adicionales por el tiempo transcurrido del pago de la deuda.

Las grandes empresas en el Ecuador para controlar las transacciones deben manejar una contabilidad moderna, que controle todo absolutamente todos los movimientos que genera.

Para las empresas de la provincia de Cotopaxi el control que mantienen sobre sus Cuentas por cobrar es fundamental debido a que les ayuda a no incurrir en una cartera vencida o pérdidas a futuro.

Las empresas que se encuentran dentro de la parroquia Moraspungo presentan como uno de sus principales problemas la recuperación de la carretera vencida, mismo que afecta a las pequeña y grandes empresas que ofertan sus productos o servicios, ocasionándoles graves daños a las mismas debido a que esto les genera un desfinanciamiento, disminución de la rentabilidad, perdidas irrecuperable e incluso al cierre las mismas.

Según Perdomo, Abraham (2019) considera a las Cooperativas como sociedades independientes de varias personas que se han decidido

incorporarse voluntariamente para poder subsanar sus necesidades económicas, sociales y culturales.

Según Perdomo, Abraham (2019) Las Cooperativas de Ahorro y Crédito fomentan un liderazgo humanístico diferenciándose de los proyectos tradicionales, en donde la concentración de ganancias es el objetivo fundamental sin dar un beneficio a los consumidores o clientes, mientras que las cooperativas buscan como finalidad la búsqueda de beneficios tanto para los socios, así como para los miembros internos.

Señala Morales, José (2017), las instituciones financieras, tienen como propósito el otorgamiento de créditos de distinta índole, según las necesidades de los clientes, aplicando estrategias que atraigan a nuevos clientes, de tal manera que se incremente la rentabilidad de este tipo de organizaciones.

También indica Según Morales, José (2017) En las instituciones financiera al momento de otorgar créditos se corre el riesgo que la obligaciones a pagar por parte de los deudores que acceden a este tipo de productos financieros no cumplan con sus obligaciones, es decir el pago de la deuda, es por esta razón que las instituciones aplican estrategias como la utilización del balance general y estado de resultados, en donde verifican el nivel de utilidad que tiene la institución y acorde a esta información se toma la decisión de si se otorgan o no los créditos.

Antecedentes referenciales

La investigación realizada por (Guerrero Flores, 2016) en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, el cual lleva por nombre “Proyecto de Mejora para el Proceso de Otorgamiento de Crédito de una Institución del Sistema Financiero”, realiza un levantamiento de información de los procesos en el otorgamiento de créditos, en donde intervienen el talento humano de las instituciones financieras, los recursos materiales necesarios para realizar las actividades, las distintas funciones que desempeñan los

colaboradores, aplicando una reestructuración de dichos procesos por la presencia de ciertas anomalías; también se plantea la automatización del proceso de crédito con el requerimiento de la digitalización y posterior recopilación de la información solicitada a los clientes.

El análisis en profundidad a los procesos que se realizan en el otorgamiento de créditos a los clientes por partes de instituciones financieras es de vital importancia para evitar problemas como la incobrabilidad de ciertas deudas, en donde la automatización juega un papel importante a poder contar con información de forma más eficiente en el momento oportuno.

El trabajo investigativo denominado “Diseño de un Manual de Control Interno Aplicado al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Biblián Ltda.”, que fue desarrollado por (Tapia & García, 2012) en la Universidad de Cuenca, busca como objetivo determinar los diferentes procesos realizados en el departamento de crédito, así como las funciones que realiza cada persona, su forma de comportamiento, el plan operativo anual que maneja dicho departamento, los reglamentos que se aplican, el nivel de eficiencia y eficacia que se alcanzan dentro de la cooperativa, para lo cual la implantación de un manual garantiza un correcto desempeño de funciones mejorando su eficiencia y control sobre las actividades del departamento de crédito.

Realizar actividades bajo un reglamento previamente establecido asegura que se cumpla con el trabajo adecuado, en los periodos de tiempo indicados, permitiendo tener un control preciso sobre cómo realizar actividades crediticias y evitar futuros riesgos,

La investigación realizada por (Cacuango Cachiguango, 2017), que tiene por nombre “Herramientas de Control Interno de la Cartera de Créditos Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pilahuin Tío Ltda” del cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.”, se origina debido a la carencia de controles dentro de la gestión de créditos que realiza la cooperativa, lo que desencadena en la nula forma de identificar los riesgos que conllevan la

falta de control, afectando a la toma de decisiones no solo en el departamento de crédito sino también a los administrativos de la institución.

Dentro de una institución financiera la falta de control en su departamento de crédito afecta de manera significativa la rentabilidad de la institución, puesto que al no realizar las actividades debidamente necesarias al momento de otorgar un crédito y de esta manera asegurar el cobro del capital otorgado, se producen riesgos en la liquidez institucional que puede causar el cierre de la cooperativa.

El proyecto de investigación que lleva por nombre “Procedimientos de Control Interno en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne ”, realizado por (Pandashina, 2015), nace por la necesidad de realizar mejoras en la calidad de los servicios que presta el departamento de créditos de la cooperativa, de tal forma que se agilicen las actividades en la gestión de créditos como la verificación del cliente en la central de riesgos, disminución de los tramites que retarden el proceso, seguimiento oportuno por parte de los asesores del departamento a los socios que acceden a créditos y asegurar el pago de sus obligaciones.

La forma de prestar los servicios garantizan que la institución pueda crecer, debido a la preferencia por parte de sus clientes ante la competencia, es por ello que agilizar la tramitación y eliminar procesos que retarden el otorgamiento de créditos aseguran la fidelidad de las personas hacia la institución, de la misma manera realizar un control y seguimiento adecuado por parte de los asesores de crédito después del otorgamiento del crédito permite que la cooperativa pueda recuperar los valores otorgados más los intereses respectivos.

Medios de Control

Según (Fonseca Luna, 2013), manifiesta: Define los medios de control como el conjunto de, procesos, procedimientos, planes, políticas, lineamientos, que sirven para que una organización obtenga niveles de

eficiencia, una gestión ordenada tanto en sus procesos administrativos, procesos financieros, procesos productivos, según sea la naturaleza de la organización, el control interno garantiza la protección de los activos institucionales, precisar los informes financieros presentados, promover que se realicen las distintas operaciones con eficiencia, usando los materiales y recursos de la institución únicamente en las cantidades y tiempos adecuados, aplicando siempre las políticas ya establecidas por la institución.

A lo enunciado por el autor se puede acotar que, los medios de control dentro de una organización sin importar su función, es de vital importancia para alcanzar sus objetivos propuestos, debido a que mediante el control se garantiza que las actividades se realicen de manera correcta y utilizando los materiales necesarios.

Indica Jaime Eslava, (2013). Los medios de control son ejecutados por las máximas autoridades de la institución, conjuntamente con los directivos de los departamentos, y todo el personal que integra la organización, con la finalidad de obtener la información de todos los niveles y garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos utilizando los siguientes criterios:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimientos de las leyes y normas aplicables.

Dentro de lo expuesto por el autor anteriormente citado, se aduce que todos los miembros de una organización son los encargados de consecución de las metas y objetivos institucionales propuestos, para lo cual se debe basar sus funciones en un control que garantice el cumplimiento de dichos objetivos.

Para (Pereira Palomo, 2019): El control interno agrupa todas las acciones que rigen el desempeño de las actividades cotidianas que se realizan dentro de la organización, mismas que permiten el aseguramiento de los activos, la razonabilidad de la información financiera, la eficiencia de los

procesos administrativos y la aplicación de políticas y normativas institucionales.

El control interno forma parte vital al momento de cuidar los bienes de una empresa, puesto que con la aplicación de normativas que rijan el desempeño de funciones se produce una mayor durabilidad que los activos de la organización.

Componentes de los medios de control

Según (Pereira Palomo, 2019), dentro de lo concerniente al control interno existen varios componentes que se relacionan entre sí, denotando como la forma de administrar afecta a los negocios, encontrando los siguientes componentes:

- **Ambiente de Control**

Se refiere al entorno en donde se realizan las actividades laborales, mediante la aplicación de disciplina y estructura previamente definida, basado en la ética y responsabilidad moral, así como la competencia responsable entre los individuos que integran una organización, otorgado el grado de importancia a cada una de las personas y sus actividades, así como la asignación de las diferentes responsabilidades que deben cumplir. (Pereira Palomo, 2019)

Según (Pereira Palomo, 2019) el ambiente de control es la base de los demás componentes de control, e incide en la manera como:

- Se establecen actividades de negocio
- Se designan autoridades y responsabilidades
- Se desarrollan y organizan las personas
- Las creencias y valores se comparten
- Se da la importancia adecuada a las actividades de control. (Pereira Palomo, 2019)

Factores del Ambiente de Control

Según (Pereira Palomo, 2019) dentro de un Sistema de Control se debe considerar los factores del ambiente de control como son:

- **Actitud de la Alta Gerencia.** - Se debe tener un compromiso por parte de las autoridades de la organización a fin de que las actividades de control y su aplicación sean precisas, acorde a las necesidades, pudiendo estar preparados para posibles riesgos.
- **Valores y comportamientos.** - Se basa la efectividad del desempeño laboral en el adecuado comportamiento mediante la aplicación de valores y un adecuado clima organizacional.
- **Recurso humano y clima organizacional.** - Consiste en la evolución del recurso humano, con la capacitación en temas de interés que permita un mejor desempeño laboral.
- **Cultura y conciencia del control.** - Se evidencia en la aplicación de mecanismos de control y el compromiso de las partes a cumplir con dichas disposiciones.
- **Estructura organizacional.** - Se establece la delegación de responsabilidades y autoridades a cada persona apropiadamente.
(Pereira Palomo, 2019)

Valoración de riesgos.

Se refiere a la identificación adecuada de aquellos riesgos que son importantes y que afectan en gran magnitud al desempeño de las actividades dentro de una organización, pudiendo ser riesgos de sectores externos o internos los que afecten a la institución, dejando un precedente de análisis y determinación de los riesgos previos a su impacto. (Pereira Palomo, 2019)

Según (Pereira Palomo, 2019), dentro de la valoración de riesgos la fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores de éxito, las categorías de los objetivos son:

- **Objetivos de cumplimiento.** - Son aquellos que están orientados a la aplicación de las leyes, reglamentos y políticas que establece la administración para su cumplimiento.
- **Objetivos de operación.** - Se refieren a los que están directamente relacionados con la realización de las operaciones o actividades dentro de la organización.
- **Objetivos de la información financiera.** - Se refiere a la obtención de información financiera real de la institución. (Pereira Palomo, 2019)

Actividades de Control

Se realizan dichas actividades de control a cada una de las diferentes actividades que se realizan dentro de la institución, desde las más pequeñas a las más complejas, actividades como: aprobar conciliar, revisar el desempeño de las operaciones institucionales, la seguridad y resguardo de las actividades, dando como resultado que, son los lineamientos sobre los cuales base su desempeño de funciones una institución para el logro de sus objetivos. (Pereira Palomo, 2019)

Según (Pereira Palomo, 2019), dentro de las actividades de control encontramos actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y actualizaciones.
- Reconciliaciones.
- Segregación de funciones.
- Salvaguarda de activos.
- Indicadores de desempeño
- Fianzas y seguros
- Análisis de registros de información.
- Verificaciones.
- Revisión de desempeños operacionales.
- Seguridades físicas.
- Revisiones de informes de actividades y desempeño.

- Controles sobre procesamiento de información. (Pereira Palomo, 2019)

Crédito

Para (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

El crédito es la acción de prestar dinero, en donde una persona (deudor) se compromete a la devolución o pago de la cantidad solicitada en un periodo de tiempo o plazo definido previamente según las condiciones establecidas y acordada para dicho préstamo, más los valores adicionales correspondiente a los intereses.

Según (Garcelàn, 2013) el crédito conlleva acciones de riesgo, en donde el acreedor o prestamista debe confiar en que el deudor o prestatario cumpla con el pago de las obligaciones adquiridas, ya sea de forma mensual, trimestral, semestral o anual, según se haya acordado anteriormente, más los intereses que se generen en el lapso de tiempo.

Argumentación

Posterior a lo expuesto por los autores, se procede a decir que, el crédito es un préstamo de dinero en una institución financiera y por el cual se compromete a pagar el capital más los intereses que se generen en el periodo de tiempo acordado, siendo obligatoria la cancelación de dichos valores.

Riesgo de morosidad crediticia

La calificación de la cartera crediticia establece que cada deudor debe estar relacionado con la totalidad de sus obligaciones, determinando si incumple con las cuotas y el periodo de pago acordado (Ruza & Curbera, 2013).

- **Riesgo normal**

Para estar dentro de esta categoría se debe comprobar que los flujos de dinero pueden hacer frente o cubrir las obligaciones de manera adecuada,

tanto el capital así como los intereses generados por este concepto y otros valores correspondientes a las acciones de crédito, en donde el plazo no debe exceder más de 30 días para el pago, esta categoría solo incluirá a las personas que hayan pagado establemente sus obligaciones (Ruza & Curbera, 2013).

Se necesitará el análisis suficiente de información sobre el uso dado a los recursos, del monto y origen del flujo de fondos o dinero con que cuenta el deudor para el pago de sus obligaciones contraídas (Ruza & Curbera, 2013).

- **Riesgo Potencial**

Las obligaciones que se califican en este grupo corresponden a clientes cuyos flujos de fondos, aun permiten el pago de sus obligaciones, solo que no el tiempo establecido, identificando oportunamente ya que afecta la rentabilidad de la institución y que debe ser de manera momentánea, siendo subsanada en el corto plazo (Ruza & Curbera, 2013).

De mantenerse el insuficiente nivel de fondos para el pago de la deuda se debe plantear subir el nivel de riesgo (Ruza & Curbera, 2013).

También las garantías puestas para el crédito deben cubrir totalmente con el monto asignado de dinero, más los intereses generados y que sean líquidos para poder cubrir las obligaciones pendientes (Ruza & Curbera, 2013).

En el caso de que la única manera de recuperar los valores del crédito sea por las garantías puestas, se debe subir el nivel de riesgo, siendo que se considera crédito de riesgo potencial a aquellos que no cuenten con la documentación actualizada y en orden (Ruza & Curbera, 2013).

- **Deficiente**

Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional

o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas (Ruza & Curbera, 2013).

Para poder recuperar los valores concernientes por el otorgamiento de crédito mediante la enajenación de bienes puestos en garantía, se dificulta ya que el valor comercial del bien no cubre con la totalidad del valor del crédito (Ruza & Curbera, 2013).

Están incluidos en esta categoría los créditos a empresas que tengan la necesidad de cambiar de administración y la morosidad sea de 91 a 180 días (Ruza & Curbera, 2013).

- **Dudoso recaudo**

Los créditos agrupados dentro de esta categoría tienen el mismo aspecto propio de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:

- Que el cobro del préstamo tenga una forma dudosa, como consecuencia de que el prestatario o deudor no pueda generar recursos suficientes para pagar las obligaciones tanto el capital y los intereses, originando que se prorroguen los plazos de tiempos y se intenten capitalizar los intereses de manera total o parcial, incrementando el monto final de pago sin que sea fácil su recuperación.
- Cuando los créditos y su pago dependan de ingresos que son producidos por otras empresas o terceras personas que enfrenten dificultades para el pago o algún aspecto grave, ocasionando incertidumbre en el pago del monto en el plazo de tiempo pactado.
- Créditos que se ven en la obligación de utilizar acciones legales para la recuperación de los montos independiente de los tiempos de morosidad, incluyendo aquellos créditos en donde el deudor demande a la institución prestataria.

- A un crédito se le reestructura, excepto si dicha acción es definitiva o el deudor vuelve a tener la capacidad de pago, ocasionando que se reclasifique el nivel de riesgo.
- Morosidad de las obligaciones entre 181 y 360 días (Ruza & Curbera, 2013).

- **Pérdida**

Se incluyen dentro de esta categoría a aquellos créditos que en su totalidad o parcialmente no se puedan cobrar, o cuyo valor de recuperación sea de muy bajo valor en comparación al monto entregado de crédito, que no se justifique como activo dentro del balance por la declaración de insolvencia a los clientes o en quiebra, y donde el valor de las garantías no cubran el monto de la deuda (Ruza & Curbera, 2013).

Donde se deben incluir los créditos otorgados a empresas que no generen suficientes recursos o dependan de la generación de recursos de otras instituciones, y dichas instituciones tengan una economía muy debilitada (Ruza & Curbera, 2013).

En las operaciones o créditos que tenga una morosidad superior a doce meses y en las que no existan garantías reales, se establecerán como pérdidas y se castigaran a la cuenta de provisiones según autorización o notificación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros (Ruza & Curbera, 2013).

Cartera Vencida

Para Catarino Ibarra, (2010); La Cartera Vencida “Afirma que la cartera vencida son todos aquellos documentos o créditos que no han podido ser cobrados por parte de una institución financiera dentro del periodo de tiempo acordado, siendo que la cartera dentro de una organización de este tipo es la base sobre de la realización de sus operaciones y sobre la cual basa su liquidez lo que dificulta el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo por la institución.

Argumentación

La cartera vencida se refiere a aquellas obligaciones que no han sido canceladas por las personas que adquieren un crédito en una entidad financiera, lo que ocasiona un riesgo para dicha organización al no contar con el dinero efectivo para su liquidez, ya sea para el otorgamiento de nuevos créditos o el pago de sus obligaciones.

Administración de la Cartera Vencida

Según Márquez, (2000); “La administración del crédito y las cobranzas es el proceso que realiza una institución ya sea financiera o comercial, siendo una actividad que no es fácil de realizar, teniendo vital importancia el análisis de las ventas a créditos y el estado o situación económica de la persona adquirente de dicho producto, siendo que las ventas a crédito se originan debido a que al no aplicar estas técnicas las ventas disminuirían de manera considerable, por lo que una correcta administración del cobro de dichas deudas garantiza la vida institucional ” (Montesdeoca, 2015)

Argumentación

El mantener una correcta administración de la cartera vencida, mediante un análisis idóneo de las ventas que se realizan a crédito, así como el estudio de la persona a quien se otorga dicho crédito, de manera que se asegure el cobro de dicha obligación.

Control de Cartera

“El control de la cartera vencida consiste en la revisión y análisis minucioso de las cuentas por cobrar, siendo de importancia para la empresa la recaudación de los valores pendientes, lo que beneficiara al crecimiento económico de la institución”. (Montesdeoca, 2015).

Robbins, (2005); “Se expresó que el control de la administración, se entiende que abarcan en: planeación, implementación, evolución.

La planeación, implementación y la evaluación se refiere a las actividades que se realizan de manera administrativa permitiendo que se cumplan los objetivos propuestos, incrementando de manera permanente nuevas políticas que garanticen un adecuado funcionamiento. (Montesdeoca, 2015)

Recuperación de cartera vencida

“La recuperación de la cartera de crédito se refiere al recaudo de los valores pendientes de pago por concepto de ventas de productos a crédito o de productos financieros, lo que beneficia a la liquidez de la institución. (Montesdeoca, 2015)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Según el (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018) Art. 7.- Requisitos cooperativas. - Las cooperativas además de los requisitos exigidos para las asociaciones, presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito.
2. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la Autoridad que corresponda, el mismo que señalará el número mínimo de socios de la organización. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital social:

1. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y el capital social inicial que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
2. Las cooperativas de las restantes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte del capital social inicial fijado por el Ministerio encargado de la inclusión económica y social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 8.- Trámite de aprobación. - La Superintendencia si la documentación cumple con los requisitos exigidos en el presente reglamento admitirá a trámite la solicitud de constitución. En el término de treinta días, la Superintendencia efectuará el análisis de la documentación y, en caso de ser necesario, realizará una verificación in situ, luego de lo cual elaborará la resolución que niegue o conceda la personalidad jurídica a la organización y, en este último caso, notificará al Ministerio encargado de la inclusión económica y social para su inscripción en el Registro Público. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Si la documentación no cumpliera con los requisitos, se concederá un término de treinta días adicionales para completarla y en caso de no hacerlo, dispondrá su devolución. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

La Superintendencia mediante resolución, negará el otorgamiento de personalidad jurídica a una cooperativa, cuando determine que su constitución no es viable, por las causas establecidas en el informe técnico respectivo. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 9.- Notificación para registro. - La Superintendencia una vez emitida la resolución de concesión de personalidad jurídica de una organización,

comunicará del particular al Ministerio encargado de la inclusión económica y social, para el registro correspondiente. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 10.- Registro Público. - El Ministerio encargado de la inclusión económica y social será el encargado de determinar la forma y los requisitos a través de los cuales los emprendimientos personales, familiares o domésticos se inscribirán en el Registro Público; de igual manera, determinará la periodicidad con la que se verificará el cumplimiento, por parte de las personas inscritas de los requisitos exigidos. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Capítulo II

De las cooperativas de ahorro y crédito

Art. 93.- Ingreso de socios. - Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 94.- Requisitos para ser designado vocal de los consejos.- Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerido. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

La Superintendencia registrará a los vocales de los consejos de las cooperativas de todos los segmentos; y, además, calificará a los vocales

en los segmentos tres y cuatro. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 95.- Requisitos para gerentes. - Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Sección II

De la segmentación

Art. 96.- Segmentación. - La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y

cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

La Superintendencia determinará cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Sección III

De las operaciones

Art. 97.- Exclusividad. - Únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras previstas en el artículo 83 de la ley. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 98.- Autorización previa. - Para efectos de aplicación de la letra a) del artículo 83 de la ley, las cooperativas que desearan captar depósitos a la vista, en una modalidad distinta a la de ahorros, requerirán autorización de la Superintendencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante regulación. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 99.- Inversiones. - Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta por el 10% de su patrimonio técnico y en servicios no financieros legalmente autorizados, hasta por el 10% de su patrimonio técnico. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 100.- Operaciones con terceros. - Para efectos de aplicación de la ley, no se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuadas en las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de la Superintendencia. (Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Medios de Control

Los medios de control son ejecutados por las máximas autoridades de la institución, conjuntamente con los directivos de los departamentos, y todo el personal que integra la organización, con la finalidad de obtener la información de todos los niveles y garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos, son los medios de control como el conjunto de, procesos, procedimientos, planes, políticas, lineamientos, que sirven para que una organización obtenga niveles de eficiencia, una gestión ordenada tanto en sus procesos administrativos, procesos financieros, procesos productivos, según sea la naturaleza de la misma, el control interno garantiza la protección de los activos institucionales, precisa los informes financieros presentados, promueve que se realicen las distintas operaciones con eficiencia, usando los materiales y recursos de la institución únicamente en las cantidades y tiempos adecuados, aplicando siempre las políticas ya establecidas por la institución. Según (Mantilla Blanco, 2013)

Variable dependiente: Cartera vencida

Que la cartera vencida está representada por todos los créditos que no han sido cobrados a la fecha de su pago, siendo este el eje sobre el cual gira la liquidez de la Cooperativa y de toda institución que ofrece sus servicios o productos a crédito; la cartera vencida está representada por todas las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, es decir son valores que no se han podido recuperar pertinentemente según los acuerdos establecidos y que afectan de manera negativa a la liquidez de la institución, esta problemática surge cuando la Cooperativa ofrece créditos a sus clientes sin realizar un respectivo análisis de los mismos y de sus políticas de crédito. Fierro M & Fierro C. (2015)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Acreedor

Un acreedor es una persona, física o jurídica, que ha entregado un crédito o un bien material a otra persona (deudor) y espera recibir un pago a cambio, el acreedor tiene derecho a exigir el pago o la obligación acordada en la fecha previamente fijada. En caso de que el deudor no cumpliera con su obligación, el acreedor puede optar a reclamar un activo real del deudor como compensación por ejemplo una vivienda o un coche Acedo Penco. (2012).

Activos institucionales

Los activos institucionales representan una inversión muy significativa por lo que es necesario establecer mecanismos de control que garanticen el buen uso y la existencia real del activo que sirva para realizar una administración confiable y eficiente de los mismos Cano Morales. (2017).

Cartera crediticia

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto Morales Castro J. A.(2017).

Cartera vencida

Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento (Aguar Díaz, 2012).

Codeudor

Un codeudor es otra persona que también asume la responsabilidad de pagar el préstamo, el codeudor está obligado a pagar todos los pagos atrasados e incluso la cantidad total del préstamo, si el prestatario no paga (Blasco Gascò, 2012).

Clima organizacional

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes. (Uribe, 2014)

Deudor

Es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer una deuda; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación (Acedo Penco, 2012).

Efectividad

Se denomina efectividad a la capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él (Giral & Giral, 2017).

Eficacia

Es el grado de cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, sin tener en cuenta la economía de medios empleados para la consecución de los objetivos (Dominguez Doncel & Muñoz Vera, 2013).

Eficaz

Se denomina eficaz a la cualidad que tiene una determinada acción de alcanzar una meta que se había propuesto por parte de alguien (Dominguez Doncel & Muñoz Vera, 2013).

Eficiencia

Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo, hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de recursos o menos, la eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste (Dominguez Doncel & Muñoz Vera, 2013).

Enajenación de bienes

La enajenación de bienes es el derecho a la acción de traspasar bienes de un patrimonio a otro, y puede ser debido a un hecho o acto jurídico (Pérez de Chavez & Olguín, 2016).

Flujo del efectivo

El flujo de efectivo o cash flow en inglés, se define como la variación de las entradas y salidas de dinero en un período determinado, y su información mide la salud financiera de una empresa (Magueyal Salas, 2018).

Flujo de fondos

El flujo de fondos es la cantidad de dinero, en efectivo y en crédito, fluyendo dentro y fuera de un negocio, en donde un flujo de fondos positivo es más dinero entrando que saliendo y un flujo negativo es menos entrando que el necesario para cubrir los gastos del negocio (Sánchez Estrella, 2011).

Gestión

Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa (RAE, 2019).

Gestión financiera

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar, en una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero, de esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa (Pèrez, 2015).

Insolvencia

La insolvencia es una situación jurídica en la que se encuentra un persona física o empresa cuando no puede hacer frente al pago de sus deudas, esta situación se produce cuando el activo circulante es inferior al pasivo exigible (Campuzano & Sànchez, 2017).

Liquidez

La liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio (Eslava, 2016).

Morosidad

La morosidad es la práctica por la cual un deudor no paga al vencimiento de su obligación, dicho deudor es conocido como moroso (Real Academia Española, 2018).

Patrimonio

Es un conjunto de bienes, derechos y obligaciones con los que una persona, grupo de personas o empresa cuenta y los cuales emplea para lograr sus objetivos, en ese sentido se pueden entender como sus recursos y el uso que se les da a estos (Moreno Fernández, 2014).

Proceso sistemático

Un proceso sistemático es aquel que se encuentra regido por una serie de pasos, los cuales siguen un orden determinado de ejecución, organizados de forma lógica, para el logro de un determinado fin (Cano Morales, 2017).

Rentabilidad

Relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes (Eslava, 2016).

Recurso humano

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas (Acosta Chávez, 2018).

Solvencia

Solvencia es la capacidad de una persona física o jurídica para hacer frente a sus obligaciones financieras, es decir su capacidad para devolver actualmente o en el futuro las deudas que ha contraído o que planea contraer (Aguilar Díaz, 2012).

Utilidad operacional

Es un valor contable que mide la ganancia obtenida por una empresa a través de sus principales operaciones comerciales, excluyendo deducciones por los intereses e impuestos, este valor no incluye beneficios obtenidos por inversiones, como ganancias de otras compañías en las que la empresa tenga una participación parcial (Cano Morales, 2017).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Presentación de la compañía Santos y Asociados

Reseña histórica

La Agencia fue creada el 16 de agosto del 2010 mediante acuerdo ministerial N° 010 DEL 2010 otorgado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), paso a paso se ha ido estructurando de forma organizada y operativa siguiendo los procedimientos al igual que el resto de Agencias, logrando un acercamiento a la población dedicada a la agricultura y ganadería con una excelente aceptación en los sectores fronterizos con las provincias de Bolívar y Los Ríos.

Cobertura geográfica

Desde la oficina Moraspungo se cubren los requerimientos financieros de los cantones: Quinsaloma, Las Naves, Ventanas, Quevedo, Mocache, Echeandía, Guaranda, Pangua.

Sectores atendidos

Las actividades a financiar se encuentran enmarcadas las cadenas productivas de:

- Cultivo de cacao (la pepa de oro)
- Cultivo de caña de azúcar
- Cultivo de maíz duro (Morochillo)
- Cultivo de orito
- Cultivo de mora
- Explotación ganadera con fines lecheros, cárnicos

- Explotación de ganado porcino

Visión

Ser su Cooperativa de confianza, con cobertura regional especializada en micro créditos manejando estándares de calidad en productos y servicios, con un personal competitivo y comprometido con la institución.

Misión

Ser una institución de intermediación financiera con productos y servicios oportunos, que contribuya al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes, a través de una adecuada y eficiente administración de sus recursos.

Principios

- Ética.
- Solidaridad.
- Comunicación efectiva.
- Equidad.
- Liderazgo efectivo.
- Trabajo en equipo.
- Creatividad e innovación.
- Mejoramiento continuo.
- Vocación de servicio

Objetivos

- Fortalecer el esquema de fidelización de los socios.
- Promoción y posicionamiento de los productos y servicios de la cooperativa.
- Crecer en el número de socios y en el monto de activos en un 80%.
- Fortalecer la metodología crediticia para disminuir los niveles de morosidad.

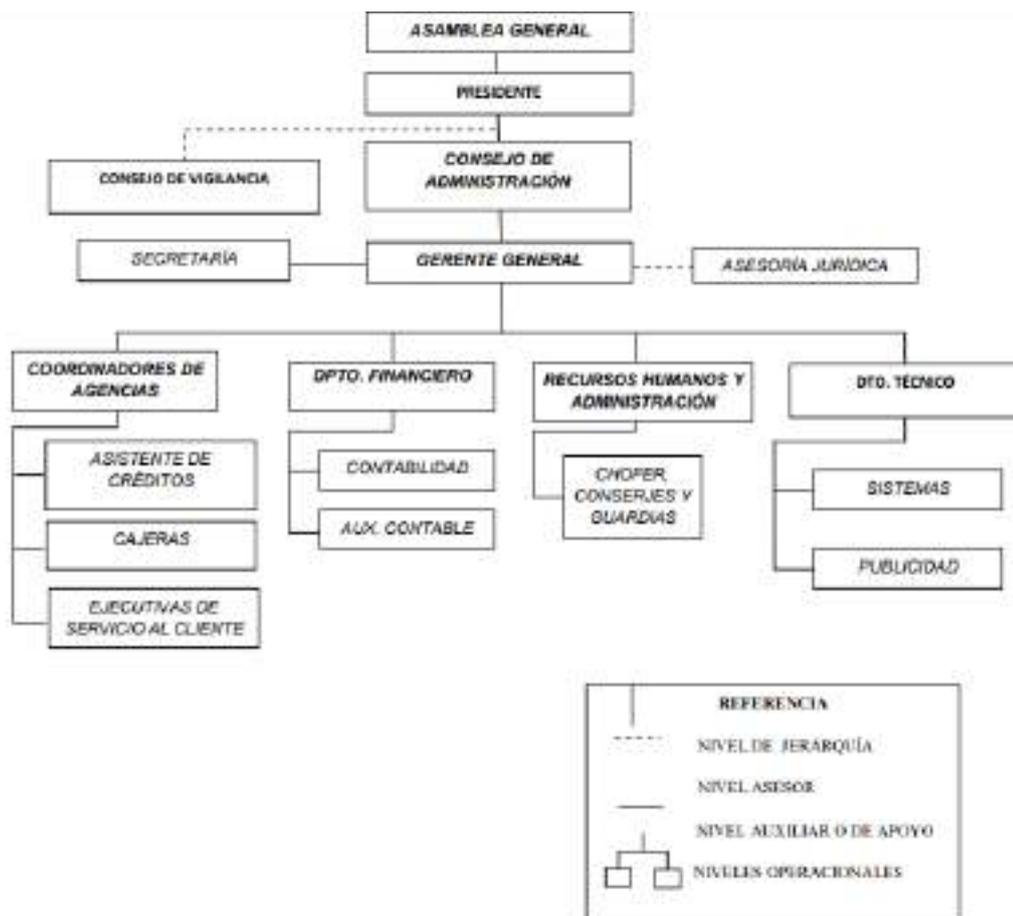
Figura 1 Logo Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del **Cisne**



Fuente: Archivo de la institución
Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Organigrama

Figura 2 Organigrama de Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne



Fuente: Archivo de la institución
Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Productos que comercializa o servicios que ofrece:

- Ahorro a la vista
- Ahorro programado
- Cuenta manitos
- Inversiones a plazo fijo
- Crédito inmobiliario
- Crédito de consumo
- Crédi emprendimiento
- Crédi nómina
- Crédito estándar
- Microcrédito inclusivo
- Microcrédito FOGESP
- Microcrédito productivo
- Microcrédito grupal
- Crédi auto

Empleados

Cuenta con los siguientes empleados:

TABLA 1 Colaboradores de la empresa
Oficina Moraspungo,

Cargo	No. De empleados
Director	1
Contador	1
Cajeros	3
Recaudadores	3
Limpieza	1
secretaria	1
Total	10

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Tabla 2 Cliente – socios

Año 2017	Año 2018	Año 2019
20.000	30.000	40.000

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Tabla 3 Análisis de la morosidad

Año 2017-2018	Año 2018-2019
6% morosidad	9% morosidad

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Competidores

Tabla 4 Competidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne

Institución	Teléfono	Dirección	Barrio
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Hermes Gaibor”	032680230	Primero de Junio y Carlos Marx	“Santa Lucía”
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cacpeco”	032680003	Primero de Junio y Manuel María Villacreses	“Las Mercedes”

Fuente: Entidades de la Parroquia Moraspungo

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Diagnosticar el procedimiento de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Descripción de la situación actual del procedimiento de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Procedimientos de solicitud de crédito

Tabla 5 Solicitud de crédito

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne					
Solicitud de crédito					
N°	Cuestionario de Control Interno	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿El Oficial de Negocios escucha detenidamente las necesidades financieras que requiere el cliente?		X		
2	¿El Oficial de Negocios asesora sobre los productos de acuerdo a las necesidades del cliente?		X		
3	¿El Oficial de Negocios ofrece al cliente respuestas dentro de los plazos establecidos previamente?	X			
4	¿Se lleva un control para todas las operaciones de crédito en secuencia de las diferentes etapas del crédito?	X			
5	¿Se solicitan los documentos básicos que deben presentarse para el otorgamiento de créditos?	X			
6	¿Una vez que la solicitud de crédito del cliente precalificado haya sido aceptada, el Oficial de Negocios notifica al deudor mediante una Carta de Aviso que su solicitud de crédito ha sido aprobada?		X		
	TOTAL	3	3		

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Tabla 6 Rango porcentual Solicitud de crédito

Rango Porcentual	Nivel Confianza	Riesgo
0% hasta 39%	Bajo	Alto
40% hasta 59%	Medio	Medio
60% hasta el 79%	Medio-Alto	Medio-Bajo
80% hasta el 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{3 * 100}{6}$$

$$NC = 50\% \text{ Medio}$$

Riesgo de control

$$RC = 100\% - NC$$

$$RC = 100\% - 50\%$$

$$RC = 50\% \text{ Medio}$$

El procedimiento de solicitud de crédito según el análisis de control interno tiene un nivel de confianza medio con un 50%, lo que nos permite ver que existe ciertas falencias dentro de este procedimiento crediticio, esto es contrarrestado con el nivel de riesgo que tiene un nivel medio representado por un 50%.

De acuerdo al cuestionario de control interno aplicado al procedimiento de solicitud de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, se determinó los siguientes aspectos:

Tabla 7 Matriz de hallazgos en la Solicitud de crédito

HALLAZGOS EN LA SOLICITUD DE CRÉDITO			
CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
Conocer las necesidades financieras de cada cliente.	El Oficial de Negocios debe escuchar detenidamente las necesidades financieras que requiere el cliente.	El Oficial de Negocios no escucha detenidamente las necesidades financieras que requiere el cliente	Insatisfacción por parte de los clientes al ser escuchadas sus necesidades.
Asesoría sobre los productos que ofrece la institución.	El Oficial de Negocios debe asesorar sobre los productos de acuerdo a las necesidades del cliente.	El Oficial de Negocios no asesora sobre los productos de acuerdo a las necesidades del cliente.	Desconocimiento exacto por parte de los clientes sobre los distintos créditos a los que puede acceder.
Notificación inmediata al cliente sobre la aprobación del crédito solicitado.	Una vez que la solicitud de crédito del cliente precalificado haya sido aceptada, el Oficial de Negocios debe notificar al deudor mediante una Carta de Aviso que su solicitud de crédito ha sido aprobada.	Una vez que la solicitud de crédito del cliente precalificado haya sido aceptada, el Oficial de Negocios no notifica al deudor mediante una Carta de Aviso que su solicitud de crédito ha sido aprobada.	Al ser aprobado el crédito el oficial de negocios debe notificar enseguida al cliente que su solicitud ha sido aprobada.

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Como se observa los documentos de control existen lamentablemente no se los aplica de la manera adecuada cuando se está calificando el crédito, lo que da como resultado del incremento de morosidad.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación tiene un enfoque cualitativo, evidenciado dicho aspecto cualitativo por la relevancia y pertinencia de la información obtenida mediante las distintas técnicas de investigación utilizadas. El diseño de la investigación también tiene un enfoque bibliográfico, debido a que toma en consideración criterios y las teorías de distintos autores, recopilados de libros, artículos de internet, documentos con el objetivo obtener información pertinente y necesaria para estructurar la investigación.

La investigación también está basada en la investigación de campo, ya que se recoge datos directamente de la cooperativa, determinando la situación actual de la misma, sin alterar dicha información. Los tipos de investigación aplicados en el actual trabajo investigativo serán la exploratoria la que permite tener un acercamiento previo al objeto de estudio, explicativo en la forma dar a conocer las causas del problema, descriptivo en la que se redacta la situación actual de la cooperativa y la correlacional en donde se identifica la relación de las dos variables del estudio.

TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 8 Tipos de investigación

Explorativa	Explicativa	Descriptivo	Correlacional
La investigación de carácter exploratoria ofrece un acercamiento preliminar al problema de estudio.	La investigación explicativa está orientada ya no solo explica el problema o fenómeno de estudio,	La investigación descriptiva es aquella que describe la realidad de aquellas situaciones,	Es aquella que busca identificar si existe una relación directa entre dos variables o no.

Se realiza con el objetivo de conocer el tema, sobre el cual no se tiene conocimiento (Muñoz, Carlos, 2015, pág. 45).	sino que analiza y explica las causas que originaron la problemática (Muñoz, Carlos, 2015, pág. 45).	personas eventos, grupos o comunidades que se estén analizando. (Muñoz, Carlos, 2015, pág. 45).	En donde sí existe una variación de una variable la otra como varia su comportamiento también. (Muñoz, Carlos, 2015, pág. 45).
---	--	---	--

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

POBLACIÓN Y MUESTRA

UNIVERSO

Para muchos investigadores el termino universo no es otra cosa que la totalidad de los elementos o características que conforman el ámbito de un estudio o investigación. En este caso el universo sería todos los clientes socios de las diferentes cooperativas de ahorro y crédito.

POBLACIÓN

Para esta cooperativa hacemos referente a la población a un conjunto de seres humanos que hace vida en un determinado espacio geográfico o territorio. Y en este caso a los clientes internos y externos.

POBLACIÓN FINITA

El estudio está enmarcado entre la población finita básicamente porque el conjunto de cliente socio y administrativos no supera los cien mil miembros, y son fácilmente contabilizados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Tabla 9 Población

Cargo	No. De empleados
Director	1
Contador	1
Cajeros	3
Recaudadores	3
Limpieza	1
secretaria	1
Total	10

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

MUESTRA

La muestra estadística o muestra como la conocemos es un subconjunto del conjunto población. Estudiar la población sería lo mejor pero esto es imposible por los tiempos y costos que repercutiría por tal razón se considera una muestra

TIPOS DE MUESTREO ESTRATIFICADO

Este tipo de técnica, pertenece a la familia de muestreos probabilístico, y consiste en antes de iniciar con la investigación este proceso divide a toda la población objeto de estudio en subpoblaciones de manera que un individuo solo pertenezca a un estrato. Una vez definido el estrato, la muestra se crea empleando muestreo aleatorio simple, es así que hablaremos de muestreo aleatorio estratificado.

TIPOS DE MUESTREO NO ESTRATIFICADO

Es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Observación

Es una técnica en la que el principal objetivo es que consiste en observar directamente el fenómeno, acción o caso y posteriormente recoger la información para analizarla, mediante esta técnica el investigador basa la recolección del mayor número de datos posibles y mediante la cual se ha conseguido el mayor porcentaje de conocimientos de las ciencias (Urrutia, 2011).

Mediante el uso de esta técnica se verificará directamente como es el proceso de otorgamiento de créditos a los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, con la finalidad de detectar falencias en el caso de existir.

ENCUESTAS

El proceso de investigación utilizando la técnica de la encuesta tiene como objetivo determinar si los medios evaluación del crédito son inadecuados e inciden en el incumplimiento de la cartera de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne. Por ello encuestaremos a 50 clientes-socios escogidos al azar en la cooperativa, las mismas que no superaran a 12 preguntas de corte cerrado. Las mismas debido a que no son personas que manejan correos electrónicos se las hará con un documento en físico.

ENTREVISTAS

Otra técnica de investigación es la entrevista de tipo estructurada previamente elaborada que se realiza a las profesionales o expertos en este caso se la realizará al gerente de la cooperativa y en este caso en particular de los tres agentes recaudadores se seleccionara a uno de ellos al que mejor porcentaje de recaudación tiene. El cuestionario constará de cinco preguntas, las misma que será grabada. El lugar donde se la realizará es en la oficina de la cooperativa al termino del día.

Análisis documental

Se refiere al análisis de documento en lo que se encuentra la información que se desea conocer, existiendo dos puntos de vista del análisis documental: el primero que es análisis de la parte externa que trata del soporte documental es decir sus bases y el análisis interno o análisis del contenido, el mensaje, la temática a tratar (Urrutia, 2011).

El Análisis Documental nos permite realizar búsquedas retrospectivas y recuperar el documento que necesitamos cuando lo necesitamos, por lo tanto, podemos decir que el Análisis Documental va unido a la Recuperación de Información (Urrutia, 2011).

Los documentos que serán analizados dentro de la investigación serán los formularios que se entregan a los usuarios al momento de acceder a un crédito, el listado de requisitos para acceder a un producto financiero y las

normas establecidas en las acciones de seguimiento y cobro de los valores otorgados por concepto de créditos.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Diagnosticar el procedimiento de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne aplicando la metodología adecuada para la evaluación de la solicitud del crédito.
- Proponer medidas de control para el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

DISEÑAR ENCUESTA Y ENTREVISTA

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar el proceso en el otorgamiento del crédito en la cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, así como, el cumplimiento del control del mismo

Datos generales

Genero	Edad		
Femenino	19 a 29	40 a 49	60 a 69
Masculino	30 a 39	50 a 59	

Nivel de educación	Actividad Económica
Educación Básica	Empleado
Bachillerato	Desempleado
Educación Superior	Jubilado
Posgrado	Dueño de negocios

1.- ¿Usted es cliente-socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne?

Sí No

2.- ¿Ha solicitado un crédito como cliente-socio en la cooperativa?

Sí No

3.- ¿Considera usted que el otorgamiento de crédito a sus clientes-socios en la Cooperativa, pasa por un riguroso procedimiento de evaluación?

Casi siempre
Frecuentemente
A veces
Rara vez
Casi nunca

3.- ¿Los empleados respetan el procedimiento de control para otorgarle el crédito?

Sí No

4.- ¿Ha recibido usted capacitación para el manejo adecuado de su crédito?

Sí No

5.- ¿Con qué frecuencia experimentas problemas al solicitar un crédito?

Casi siempre
Frecuentemente
A veces
Rara vez
Casi nunca

6.- En general ¿Usted opina que los pagos afectan positiva o negativamente al crédito?

Extremadamente probable.
Muy probable
Moderadamente probable
Poco probable
Nada probable

7.- Entre los siguientes medios de pago. ¿Cuál le parece el adecuado?

Recaudación a domicilio
Descuentos automáticos
Pagos en ventanillas
Cajeros para auto pagos
Pago por internet

- 8.- ¿Usted ha recibido alguna llamada telefónica por el manejo y control de los pagos, le parece a usted que el procedimiento es el adecuado?

Casi siempre
Frecuentemente
A veces
Rara vez
Casi nunca

Entrevista al Gerente

- 1.- ¿Qué requisitos no pueden dejar pasar cuando califican un crédito a sus clientes-socios?
- 2.- ¿Cada que tiempo realizan revisión sobre el proceso de evaluación para la calificación y otorgamiento de un crédito?
- 3.- ¿Cómo controlan que los criterios de evaluación en el otorgamiento del crédito se cumplan?
- 4.- ¿Cómo controlan el cumplimiento de los cobros de sus agentes recaudadores?

Entrevista al Recaudador

- 1.- ¿Qué opinión tiene usted de los clientes-socios que conforman la cartera otorgada?
- 2.- ¿Cuántas veces tienen que repetir la visita al peor de sus clientes?
- 3.- ¿Del total de su cartera cuanto por ciento le parece incobrable?
- 4.- ¿Le parece que hay problemas en la evaluación y calificación de los clientes al otorgar el crédito?
- 5.- ¿Cada que tiempo le realizan auditoria al total de su cartera?

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Genero. – En la extracción de la información del 100% de las encuestas realizadas a los clientes – socios se determinó que el 58% femenino y el 42% Masculino.

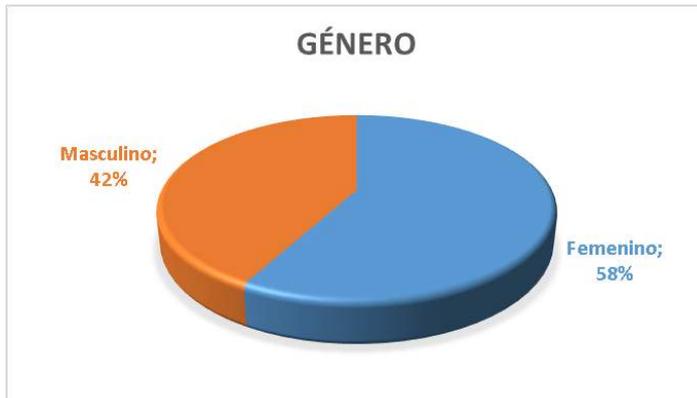


Figura 3 Género

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Con respecto a las edades tenemos que el 50% eran personas de 40 a 49 años, el 20% entre 30 a 39 años, el 16% 19 a 29 años, 10% 50 a 59 y el 4% de 60 a 69 años.

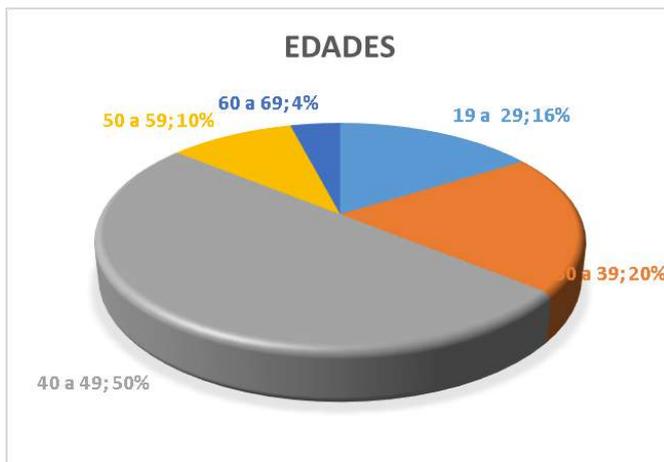


Figura 4 Edades

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

NIVEL EDUCATIVO, - Aunque esta información no forma parte del objetivo de la encuesta es importante para hacer cruces de variables. Es así tenemos que el 48% de los clientes socios tienen un nivel de estudios del bachillerato, el 28% no han superado la educación básica, el 14% han llegado a la educación superior, y solo el 10% han alcanzado el pos grado.

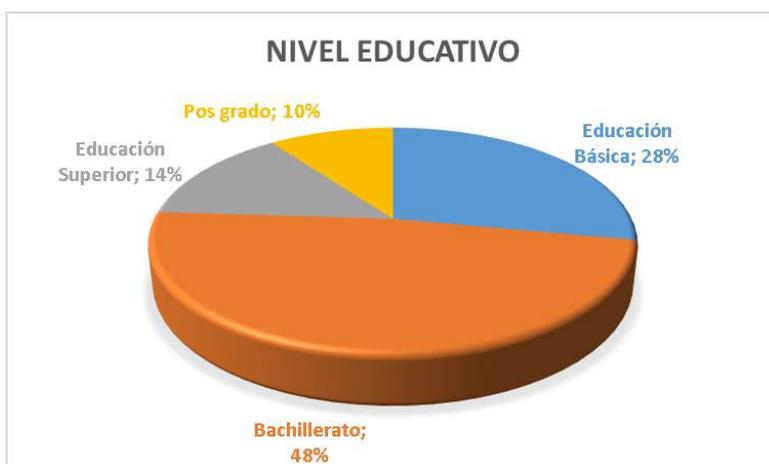


Figura 5 Nivel educativo

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Actividad económica En esta respuesta tenemos que el 42% resulto ser dueño de negocios, el 30% empleados, 18% desempleados, 10% jubilados.



Figura 6 Actividad Económica

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta No. 1. ¿Usted es cliente-socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne? Esta pregunta nos da la confirmación para proceder con el resto del cuestionario. Es decir, del total de encuestas el 90% fueron a los clientes socios, confirmando que era el mismo propietario de la acción el que nos contestaba.



Figura 7 Cliente-Socio de la Cooperativa

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta No. 2- ¿Ha solicitado un crédito como cliente-socio en la cooperativa? De los encuestados el 70% estaba solicitando un crédito o ya lo tenía, sólo el 30% no ha solicitado ni tiene un crédito.

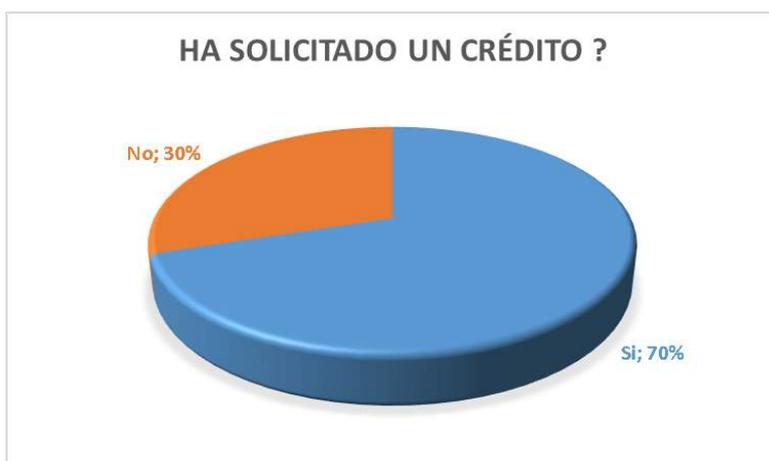


Figura 8 Crédito como cliente-socio en la Cooperativa

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta No. 3: ¿Considera usted que el proceso del otorgamiento de crédito a sus clientes-socios en la Cooperativa, pasa por un riguroso procedimiento de evaluación? Lo han calificado al proceso riguroso el 32% casi siempre, el 30% a veces, el 28% fuertemente riguroso, el 10% rara vez y casi nunca 0%.

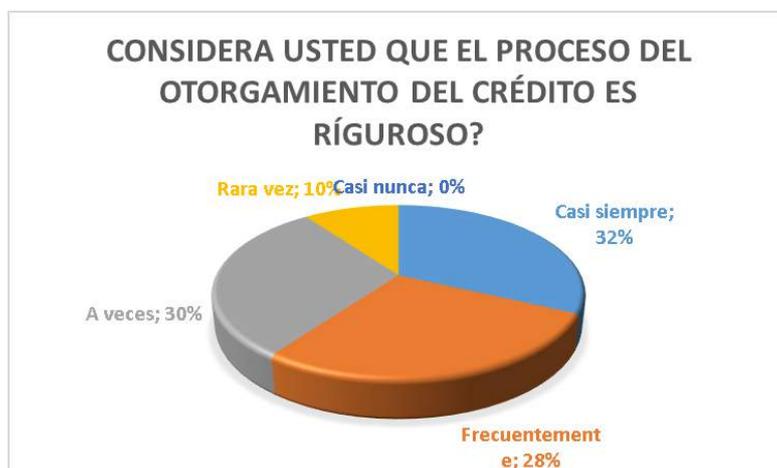


Figura 9 Proceso de Otorgamiento de crédito a sus cliente-socio

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta No. 4 ¿Los empleados respetan el procedimiento de control para otorgarle el crédito? El 70% de los encuestados manifiestan que ellos estiman que los empleados respetan el procedimiento de control al otorgar el crédito.



Figura 10 Procedimiento de control

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta No. 5: ¿Ha recibido usted capacitación para el manejo adecuado de su crédito? El 72% de los encuestados manifiesta que no ha recibido algún tipo de orientación para el manejo adecuado de su crédito y un 28% indica que si le han capacitado.



Figura 11 Capacitación

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta No. 6: ¿Con qué frecuencia experimentas problemas al solicitar un crédito? Nos informa la encuesta que el 35% a veces, el 25% frecuentemente, el 23% casi siempre, el 12% rara vez, y el 5% casi nunca.



Figura 12 Experimenta problemas al solicitar un crédito

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta No. 7: En general ¿Usted opina que los clientes –socios se preocupan por abonar a tiempo sus pagos? En relación a esta pregunta el 30% moderadamente probable, el 25% muy probable, el 20% poco probable, el 15% nada probable y el 10% extremadamente probable.



Figura 13 Abonar a tiempo sus créditos

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta no. 8.- Entre los siguientes medios de pago. ¿Cuál le parece el adecuado? Los clientes socios opinan el 32% es la recaudación a domicilio la más adecuada, otros el 28% es el descuento automático, el 20% que es mejor hacer los pagos en ventanillas, el 15% con los cajeros de auto pago. El 5% a través del internet.



Figura 14 Medios de Pago

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Pregunta No 9.- ¿Usted ha percibido algún tipo de gestión que evidencia el buen manejo y control en los procesos de crédito? Tenemos que a veces esta con el 38%, 28% frecuentemente, el 18% casi siempre, el 14% rara vez, y casi nunca 2%.



Figura 15 Tipo de Gestión

Fuente: Datos de la encuesta 2020

Elaborado por: Chulco Navarrete Ángel Eduardo

Conclusión

A continuación vamos a resaltar los porcentajes más altos para lograr determinar un criterio desde el punto de vista de los clientes socios. En la mencionada encuesta se logró captar el criterio del 58% de mujeres con una edad promedio de 40 a 49 años en un porcentaje de 50%, de estos el 48% son clientes socios que tienen como nivel de estudios el bachillerato que se dedican o tienen un negocio propio, el 90% de los encuestados eran clientes socios y el 70% de ellos habían solicitado un crédito y el proceso lo calificaron como riguroso 32%, con un 70% del total de encuestados manifiestan que los empleados respetan el proceso de otorgamiento del crédito, pero un 35% que es alto nos indica que a veces presentan problemas al presentar su solicitud de crédito. Ellos ven también en un 30% de socios presenta problemas al cancelar sus letras, y que con un 32% estiman que un medio de pago para ellos cómodo es el que se realiza a domicilio pero un 28% también alto nos indicada que deben optar por descuento automático, habría que tomar en consideración que ya existe un 5% de clientes socios que opinan que se debe utilizar el internet y los cajeros de auto pago con un 15%. Sobre la gestión que realiza el personal para lograr una eficiencia en el buen manejo y control en el proceso el 38% dice a veces.

Entrevista al Gerente

- 1.- ¿Qué requisitos no pueden dejar pasar cuando califican un crédito a sus clientes-socios?

Al calificar el crédito no podemos dejar pasar por alto es si el cliente socio tiene ingresos fijos ese es un requisito indispensable, al igual si tiene un crédito pendiente.

- 2.- ¿Cada que tiempo realizan revisión sobre el proceso de evaluación para la calificación y otorgamiento de un crédito?

Cada fin de año se hace revisión sobre el proceso de evaluación para la calificación y otorgamiento de un crédito. Lo que si se revisa es la gestión efectuada diariamente, pero el volumen de crédito y los problemas arrastrados se hace difícil manejar la carga de documentos a manejar.

- 3.- ¿Cómo controlan que los criterios de evaluación en el otorgamiento del crédito se cumplan?

Todos los formularios de calificación de acuerdo a un check list y tiene que estar soportado con documentos en lo posible originales.

- 4.- ¿Cómo controlan el cumplimiento de los cobros de sus clientes y de los cobros por parte de sus agentes recaudadores?

A través de un sistema al cual se le ingresa el valor recaudado y nos indica el saldo de los clientes, y así mismo el recaudador de los que ha logrado recaudar durante el mes.

Conclusión

Tenemos como conclusión que existe un control y evaluación por parte de la gerencia, hay un programa informático que ayuda a la labor de control, que se exige documentos originales para el proceso del crédito y que se procede a realizar una verificación del proceso a través de un check list.

Entrevista al Recaudador

- 1.- ¿Qué opinión tiene usted de los clientes-socios que conforman la cartera otorgada?

Muchos de los clientes a los cuales se les ha otorgado el crédito no se los encuentra en la dirección indicada, hay que rastrearlos y allí se pierde tiempo, otros no dejan el valor ni son responsable indicando el día que uno tiene que regresar.

- 2.- ¿Cuántas veces tienen que repetir la visita al peor de sus clientes?

Existe mucha cartera morosa y perdida, pues los dueños de negocios que manifiestan en el documento de crédito, tienen una alta movilidad, pues ellos a veces son vendedores interprovinciales y cuando nosotros vamos a realizar la visita en el domicilio o negocio manifiestan si se encuentra a alguien que no está y que se ha movido a otra provincia por ejemplo Guayas.

- 3.- ¿Del total de su cartera cuanto por ciento le parece incobrable?

Yo estimo que un 30% es incobrable y debería irse a legal.

- 4.- ¿Le parece que hay problemas en la evaluación y calificación de los clientes al otorgar el crédito?

No sé si hay problemas, pero lo que sí le puedo decir es que las personas que asumen su crédito no es todo el dinero para su negocio en estos precisos momentos están utilizando sus valores para pagar deudas sobre deuda y creo que eso hace que no tengan dinero para cancelar el crédito.

- 5.- ¿Cada que tiempo le realizan auditoria al total de su cartera?

Yo entregue los valores diariamente, y me están haciendo auditoria cada 15 días aproximadamente, en donde revisan documentos, las llamadas son a diario para tratar de confirmar cobros.

Conclusión

Los cobradores manifiestan que existe muchos clientes que no se encuentran en su lugar de cobros y que pierden mucho tiempo en ir, que no son muchos los que confirman los pagos y que parece que no están utilizando su crédito para repotenciar sus negocios, les da la impresión que están pagando deuda sobre deuda.

Los controles son a diario entregan documentos y pagos para que confirman y parece que se realiza llamadas para confirmar la visita y los cobros, pero que aún con todo esto tienen una 30% de morosidad que deberían retirar y enviar a legal a la mayoría de sus clientes.

La movilidad de los clientes socios es alta y eso es un factor determinante para no hacer efectiva la visita o los cobro.

Objetivo

Establecer procedimientos de control a seguir en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.

Medios de control para solicitud de crédito

- El Oficial de créditos debe escuchar detenidamente las necesidades financieras que requieren los clientes, evitando cualquier tipo de obstáculo que dificulte la comunicación.
- El Oficial de crédito debe asesorar sobre los productos de crédito existentes de acuerdo a las necesidades del cliente.
- El Oficial de crédito debe ofrecer al cliente respuestas de los mismos, dentro de los plazos establecidos, de otra manera deberá mantener al cliente informado sobre las gestiones realizadas internamente para dar atención a su solicitud.
- Se debe llevar un control para todas las operaciones de crédito en sucesión de las diferentes etapas del crédito como son la Solicitud, Verificación de referencias personales y laborales, la Instrumentación de garantías, la calificación dentro de la central de riesgos, la propuesta, la aprobación, la legalización y el desembolso del préstamo.

- Los documentos básicos que deberán presentarse para solicitar un crédito, son:
 - Personas Naturales:
 - Una solicitud de Crédito firmada por el deudor y cónyuge.
 - Copia a color de la cédula de Identidad del deudor y Codeudor.
 - Copia a color de la cédula de Identidad del cónyuge y garante.
 - Copia a color del certificado de votación de las últimas elecciones, del deudor y cónyuge, así como también del codeudor y garante.
 - Estados de Cuentas de los últimos 6 meses.
 - Soporte de Patrimonio (Escrituras, Matrícula de vehículos, Certificados de Depósitos, Comprobantes de Pago de impuestos prediales).
 - Si son dependientes:
 - Un certificado de Trabajo
 - Los roles de pago de los últimos 3 meses
 - En caso recibir el sueldo como honorarios profesionales, se deberá presentar las facturas de los últimos 6 meses.
 - Si los ingresos provienen de comisiones u otros valores, se deberá presentar comprobantes de pagos de los últimos 6 meses.
 - Si son independientes:
 - Una copia de RUC.
 - Una copia de facturas de los últimos 6 meses.
 - Una copia de la declaración de Impuestos de los últimos 6 meses.
 - Un flujo de Caja Proyectado por el plazo del crédito.
 - Una situación Financiera del Negocio.

- Referencias Comerciales/ Bancarias / Personales.
- Garantías Personales.
- Garantías hipotecarias o prendarias.
- El oficial de crédito notificar al cliente una vez que la solicitud de crédito del cliente haya precalificado o haya sido aceptada, para lo cual se debe imprimir dos originales de esta carta de aprobación, uno de los originales se entregara al solicitante del crédito y en la otra se debe recoger la firma de recibo por parte del cliente, misma que debe ser archivada junto con la Solicitud de Crédito; en caso de que la solicitud de crédito no haya sido aprobada, el Oficial de crédito debe notificarle al cliente de forma verbal.

Medios de control para calificación y propuesta

- El Oficial de créditos quien se encarga de armar y custodiar las carpetas de los clientes y de la documentación que consta en ellas.
- El Oficial de créditos es quien verifica las referencias de los clientes de tipo:
 - Personales
 - Comerciales
 - Laborales
 - Bancarias
 - Tarjetas de crédito
- El Oficial de créditos debe compilar toda la información para evaluar el propósito del crédito, determinando la situación financiera del cliente o la capacidad de pago.
- Los Oficiales de créditos debe detallar los bienes, principalmente aquellos que conforman el patrimonio de los clientes, a través de los respectivos soportes en el caso de bienes inmuebles (copia del pago de impuestos prediales) y de vehículos (copia de la matrícula).
- El Oficial de créditos una vez analizada la propuesta deberá negociar las condiciones del préstamo como (monto máximo de

financiamiento, los costos, el plazo, la forma de pago y las garantías).

Medios de control para revisión de límites y aprobación

- El Oficial de créditos debe elaborar un medio de aprobación del préstamo en el cual se incorporen los sustentos adecuados que se basen en sus conclusiones y análisis.
- El Comité de Crédito debe estar conformado mínimo por tres miembros para la aprobación del crédito.
- El plazo determinado para la aprobación de una acción de crédito es de cuatro horas para cada miembro del Comité crediticio, pasada estas horas, la operación deberá pasar al Alterno del Miembro de Comité que no realizó la aprobación, en caso de no tener alterno irá al Nivel Superior.
- El Ejecutivo de créditos proponente es la primera firma como miembro de la aprobación.

Medios de control para instrumentación

- Una vez aprobado el crédito, el Oficial de créditos procederá a obtener la firma en toda la documentación legal (pagaré, tabla de pago) del deudor, codeudor, y/o garante(s).
- Todo desembolso de crédito debe ser registrado en una cuenta de ahorros o cheque de gerencia con la identificación correspondiente a nombre del solicitante o deudor de la Cooperativa.
- El Oficial de créditos debe aceptar que los pagarés sean firmados en blanco por los clientes, todas las operaciones deben ser procesadas el mismo día que el cliente firme el documento.
- Solamente se requieren hacer firmar un solo ejemplar de los pagarés, caso contrario se estará duplicando o triplicando la obligación, siendo perjudicial para el cliente.
- Los pagarés deben ser firmados por ambos cónyuges, la falta de la firma de un cónyuge tiene como consecuencia que, ante un

incumplimiento de la obligación, la Cooperativa sólo podría perseguir los bienes personales del cónyuge que firmó.

- En el caso de hipoteca la falta del consentimiento o firma de uno de los cónyuges genera nulidad del contrato, dejando a la Cooperativa sin la cobertura de la garantía que respalde la obligación.

Medios de control para asignación de garantías

- El Oficial de crédito debe evaluar si las garantías respaldan satisfactoriamente las operaciones de crédito.
- Los créditos que se otorguen de hasta USD 5.000,00 deben tener un garante personal.
- Los créditos que se otorguen mayores a USD 5.000,00 deben tener una garantía hipotecaria o prendaria.
- No se puede realizar desembolsos de créditos cuyas garantías no estén totalmente instrumentadas.

Medios de control para valoración de las garantías

- La evaluación de bienes muebles e inmuebles formados en prenda o hipoteca, se realizará tomando como base los precios sobresalientes en el mercado, para bienes similares.
- La evaluación de todos estos bienes debe estar respaldados por un avalúo
- En los avalúos y pólizas debe estar correctamente detallada la ubicación del bien y todos los detalles en función de la escritura.

Medios de control del jefe de negocios

- Apoyar en la aclaración de dudas en los procedimientos de los Ejecutivos de crédito.
- Examinar, aprobar o negar las solicitudes de crédito
- Examinar que las solicitudes de crédito cumplan con los requisitos necesarios para el otorgamiento del crédito.
- Asistir en las fases de evaluación y aprobación del Crédito.

- Controlar el cumplimiento de todos los procedimientos necesarios para el proceso de aprobación de créditos.
- Gestionar la cartera de los Ejecutivos de crédito a su cargo, así como de la cartera propia.

Medios de control del gerente de la cooperativa

- Asistir en las fases de Aprobación o Negación del Crédito.
- Cumplir las estrategias, metas y objetivos del plan de comercialización, definido para cada segmento de créditos.
- Controlar que se cumplan todos los procedimientos necesarios para el medio de aprobación de créditos.

Medios de control del departamento legal

- Revisar la documentación legal de los clientes con respecto a los documentos de respaldo (pagarés), después de aprobadas las operaciones de crédito y en coordinación con el Oficial de crédito.
- Revisar que la información este correcta en todos los documentos de crédito:
 - Nombre del cliente y firmas del deudor, del garante y sus cónyuges, que aparecen en el respectivo pagaré coincidan con la que aparecen en las respectivas cédulas de identidad o ciudadanía.
 - Si los firmantes aparecen en cuyas cédulas que tienen estado civil casado, se deberá solicitar el acta de matrimonio.
 - Documentos de garantías.
- En caso de que el deudor firme como apoderado el documento de respaldo a la obligación (pagaré), revisar que bajo la firma conste el nombre de la persona que firma el documento en su calidad de apoderado a nombre del cónyuge que no firma, también se debe revisar el poder que sirve como base de la presente operación, este poder debe ser otorgado de conformidad con la ley, no debe ser mayor a un año contado desde la fecha en que se lo otorgó.

- En caso de que solo uno de los dos cónyuges proceda a firmar el respectivo pagaré, se debe revisar el certificado de separación de bienes (capitulaciones matrimoniales)
- Revisar que en los documentos de respaldo de la obligación (pagaré) no haya espacios en blanco en exceso ni enmendaduras.
- Establecer las garantías a favor de la Cooperativa y los documentos de respaldo que estén revisados y firmados a satisfacción del Dpto. Legal.
- Comprobar que los firmantes que estén suscritos en los documentos del crédito, sean los que estén mencionados en el Medio de Aprobación.
- Valorar y decidir lo oportuno en relación a los documentos que se presentan para su revisión.

Plan de acción

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Realizar una reunión virtual con todos el personal involucrado en el proceso de evaluación	Es necesario refrescar la exigencia en documentos y evidencias de los clientes	A través de las experiencias de los administrativos.	El 30 de junio	El gerente lo encabezará	En las oficinas de la sucursal	\$20,00
Elaboración de los instrumentos digitales e informaticos que se aplicaran en el control y evaluación	Estos instrumentos se deben actualizarse y validarse	Con un analisis que contenga el criterio de gerente, adm., cobranzas	El 15 de julio	El gerente, la secretaria, el cobrador y asesor legal	En las oficinas de la sucursal	\$180
Medir los tiempos de demora de los procesos desde la captación, evaluación, aceptación, recuperación.	En esta epoca de avances tecnológicos el apoyo en estos instrumentos es necesario.	Amparándose en un equipo técnico informático	20 de julio 2020	Gerente y el técnico informático	En las oficinas de la sucursal	\$200
Realizar un piloto para determinar los puntos correctos y los errores del modelo	Hay que considerar los criterios emitidos por los cobradores, clientes, y el gerente	Tomar como ejemplo una solicitud de credito de una cliente socio regular	31 de julio	Gerente, tecnico y todos los	En las oficinas de la sucursal	\$20
Socializar los resultados,asi como los cambios realizados para mejorar todo el proceso crediticio	La comunicación es necesaria en todo el proceso.	Con material publicitario, redes sociales,	17-jul	Gerente, secretaria, cobradores y demas empleados	En las oficinas , plataformas, redes sociales.	\$300

CONCLUSIONES

- Se fundamentó mediante consulta bibliográfica actualizada las variables de investigación objeto de estudio.
- Se diagnosticó el procedimiento que aplica en la cooperativa virgen del cisne
- Se propone un plan de mejoramiento para disminuir la cartera morosa
- Los agentes de negocios de la cooperativa no escuchan detenidamente las necesidades financieras que tienen los usuarios, por lo que no pueden orientarlos a que adquieran el producto financiero acorde a sus requerimientos, ocasionando en ocasiones que las personas adquieran el producto financiero en otra institución.
- El periodo de tiempo de demora en la aprobación del crédito de cada miembro del comité de crédito es superior a las cuatro horas previamente establecidas, lo que ocasiona una duplicación de funciones al dar paso a otro comité para la aprobación, además incurre en gastos innecesarios.
- En los créditos de montos superiores a USD 5.000 no siempre se pide como requisito una garantía hipotecaria que den una salvaguardia en el caso de que el deudor no cumpla con sus obligaciones adquiridas con la cooperativa.
- Al momento de dar una valoración a los bienes muebles e inmuebles puestos en garantía por parte del deudor no son analizados según el precio del mercado, sino con precios considerados por los agentes de crédito.
- El gerente de la cooperativa no controla de forma directa si el departamento de créditos cumple con los procedimientos establecidos y necesarios al momento de la aprobación de los créditos.

RECOMENDACIONES

- Establecer que los agentes de negocios de la cooperativa escuchen con atención las necesidades expuestas por los clientes al momento de solicitar un crédito, de manera que puedan orientar a los usuarios a que adquieran un producto financiero acorde a sus necesidades.
- Minimizar el tiempo de demora que el comité de crédito utilizara para analizar y aprobar la solicitud del crédito, de tal forma que se pueda tramitar más solicitudes.
- Pedir garantías hipotecarias o prendarias sin importar el monto solicitado de un crédito, a fin de asegurarse la recuperación del valor otorgado al deudor en el caso de no cumpliese con sus obligaciones, protegiendo la liquidez y solvencia de la cooperativa.
- Analizar siempre los precios actuales en el mercado de los bienes muebles e inmuebles puestos en garantía por el deudor para acceder al crédito, con el propósito de determinar el valor real de dichos bienes que cumplan con el valor total de crédito otorgado.
- El gerente siempre debe controlar las actividades de sus colaboradores, especialmente del área de crédito, ya que, al ser una institución orientada al ofrecimiento de este tipo de productos, depende en gran medida de la efectividad de los agentes de crédito al dar un crédito y pedir los requisitos necesarios que aseguren un posterior cobro del capital otorgado.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de <http://univia.info/cartera-de-credito-vencida/>.
- (s.f.). Obtenido de www.economiasimple.net/glosario/liquidez.
- Abad Segura, E. (2017). *Anàlisis Matemàtico-Financiero de Nuevas Operaciones Aleatorias de Amortizaciòn y Ahorro*. Almerìa: Universidad de Almerìa.
- Acedo Penco, À. (2012). *Teoria general de las obligaciones*. Madrid: DYKINSON.
- Aching Guzmán, C., & Aching Samatelo, J. (2016). *Ratios Financieros*. México: Pearson Educacion.
- Acosta Chávez, M. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Aguiar Díaz, I. (2012). *Finanzas Corporativas en la Pràctica*. Madrid: DELTA.
- Baena Toro, D. (2014). *Anàlisis Financiero*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Blanco Mendialdua, A. (2015). *Gestiòn de Entidades Financieras*. Madrid: ESIC.
- Blasco Gascò, F. d. (2012). *La condonaciòn de la deuda*. Madrid: Editorial Reus S.A.
- Cacuango Cachiguango, S. P. (2017). *HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS*. Ibarra, Imbabura, Ecuador: UNIANDES.
- Campuzano, A., & Sànchez, M. (2017). *Prevenciòn y Gestiòn de la Insolvencia*. Barcelona: UOC.
- Cano Morales, A. M. (2017). *Contabilidad gerencial y presupuestaria*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Constituciòn de la Repùblica del Ecuador*. (2018). Quito.
- Cooperativa de ahorro y credito Virgen del cisne . (1 de marzo de 2019). *Cooperativa de ahorro y credito Virgen del cisne*. Obtenido de Reseña Historica:

<http://www.virgendelcisne.fin.ec/index.php/es/conocenos/resena-historica>

Córdova Padilla, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá : Ecoe Ediciones.

de Jaime Eslava, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. Madrid: ESIC.

debitoor.es/glosario/definicion-liquidez. (s.f.).

Dominguez Doncel, A., & Muñoz Vera, G. (2013). *Métricas del Marketing*. Madrid: ESIC.

Escribano, G. (2011). *Gestión financiera*. Editorial Paraninfo.

Eslava, J. d. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. Madrid: ESIC Editorial.

Estupiñán, R. (2012). *Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fierro M, Á., & Fierro C, F. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

finanzasyproyectos.net/que-son-los-ratios-financieros/. (s.f.).

Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima: IICO.

Fuentelsaz Gallego, C., & Teresa Icart, M. (2015). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Edicions Universitat Barcelona.

Garcelàn, J. (2013). *El Crédito*. Madrid: Ediciones Antígona.

García Suárez, J. L. (2012). *Cálculo, análisis y gestión de costos*. México: Pearson Educacion.

Giral, F., & Giral, A. G. (2017). *Cultura de Efectividad*. México: LID.

González Gallardo, A. (2015). *Gestión Operativa de Tesorería*. Madrid: Elearning.

Guerrero Flores, D. A. (2016). Proyecto de mejora para el proceso de otorgamiento de crédito de una institución del sistema financiero. Guayaquil, Guayas, Ecuador: ESPOL.

Horngren, C. T., & Foster, G. (2015). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. México: Pearson Educación.

<http://www.solucionaempresarial.com/interes-general/como-se-clasifican-las-cuentas-por-cobrar/>. (s.f.).

Julio, I. M. (S/F). Obtenido de www.monografias.com/trabajos95/fundamentos-de-contabilidad-financiera/fundamentos-de-contabilidad-financiera.shtml

Lavalle, A. (2016). *Análisis financiero*. Editorial Digital UNID.

Magueyal Salas, J. (2018). *Estado de flujo de efectivo, un misterio resuelto*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mantilla Blanco, S. A. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Montesinos, V. (2016). *Fundamentos básicos de la contabilidad financiera*. Ediciones Pirámide.

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Morales Castro, J. A. (2017). *Crédito y Cobranza*. Colombia: Grupo Editorial Patria.

Moreno Fernández, J. A. (2014). *Contabilidad Superior*. México: Grupo Editorial Patria.

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University Press.

Muñoz, M. (2017). *La Pequeña Empresa*. LibrosEnRed.

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. (2019). Quito: Contraloría General del Estado.

Pandashina, D. (2015). *Procedimientos de Control Interno en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda*. Quito, Pichincha, Ecuador: UTE.

Perdomo Moreno, A. (2019). *Contabilidad de Sociedades Mercantiles*. México: Cengage Learning.

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. México: Pearson Educación.

- Pérez de Chavez, J., & Olgún, R. (2016). *Prontuario Mercantil*. México: Pearson Educacion.
- Pérez, J. (2013). *La contabilidad y los estados financieros*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez, j. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida*. (2017). Quito: Asamblea Nacional.
- prezi.com/grnpldoe_t-v/cartera-vencida/. (s.f.).
- RAE. (22 de 02 de 2019). Obtenido de Real Academia de la Lengua Española: <http://www.rae.es/>
- Real Academia Española. (3 de Enero de 2018). RAE. Obtenido de <https://www.rae.es/search/node/acreencia>
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. (2018). Quito: Constitucional de La República.
- Rubio Domínguez, P. (2011). *Manual de Análisis Financiero*. México: Pearson Educacion.
- Ruza, C., & Curbera, P. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: ISEC.
- Sánchez Estrella, Ò. (2011). *Análisis Contable y Financiero*. México: Pearson Educacion.
- Socías, A., & Llull, A. (2014). *Contabilidad financiera*. Ediciones Pirámide.
- Solorio, E. (2012). *Contabilidad Financiera*. EE.UU: Palibrio.
- Tapia, A., & García, M. (2012). Diseño de un Manual de Control Interno Aplicado al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Biblián Ltda. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial el manual moderno.
- Urrutia, J. (2011). *Métodos Y Técnicas de Investigación*. Editorial Academica Espanola.
- www.gerencie.com/rotacion-de-cartera.html. (s.f.).

