



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA**

**PROYECTO DE PLAN DE MEJORA AL PROCESO ADMINISTRATIVO DE  
CRÉDITO EN LA COOPERATIVA VIRGEN DEL CISNE DEL CANTÓN  
VINCES, PERIODO 2021**

**Autor:**

**Baños Jiménez James Joel**

**Tutor:**

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**

# ÍNDICE GENERAL

| <b>Contenidos:</b>  | <b>Páginas:</b>               |
|---|-------------------------------|
| <b>CARÁTULA</b>   | <b>i</b>                      |
| <b>DEDICATORIA</b>  | <b>ii</b>                     |
| <b>AGRADECIMIENTO</b>   | <b>iii</b>                    |
| <b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b>                                  | ¡Error! Marcador no definido. |
| <b>CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN</b> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT</b>                               | <b>vii</b>                    |
| <b>RESUMEN</b>  | <b>viii</b>                   |
| <b>ABSTRACT</b>   | <b>ix</b>                     |
| <b>ÍNDICE GENERAL</b>   | <b>x</b>                      |
| <b>ÍNDICE DE CUADROS</b>  | <b>xiii</b>                   |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>  | <b>xiii</b>                   |
| <b>CAPÍTULO I</b>   | <b>1</b>                      |
| <b>EL PROBLEMA</b>  | <b>1</b>                      |
| 1.1. Planteamiento del problema   | 1                             |
| 1.2. Ubicación del problema en un contexto                                    | 4                             |
| 1.3. Situación conflicto  | 7                             |
| 1.4. Formulación del problema   | 9                             |
| 1.5. Variables de la investigación  | 9                             |
| 1.6. Delimitación del problema  | 9                             |
| 1.7. Evaluación del problema  | 10                            |
| 1.8. Objetivos de la Investigación  | 11                            |
| 1.8.1. Objetivo general   | 11                            |
| 1.8.2. Objetivos específicos  | 11                            |
| 1.9. Preguntas de investigación   | 11                            |
| 1.10. Justificación e Importancia   | 11                            |
| <b>CAPÍTULO II</b>  | <b>14</b>                     |
| <b>MARCO TEÓRICO</b>  | <b>14</b>                     |
| 2.1. Antecedentes históricos  | 14                            |
| 2.2. Antecedentes referenciales   | 19                            |
| 2.3. Fundamentación legal   | 23                            |
| 2.4. Variables de investigación   | 26                            |
|   | <b>x</b>                      |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.5. Definiciones conceptuales                 | 27        |
| <b>CAPÍTULO III</b>                            | <b>32</b> |
| <b>MARCO METODOLÓGICO</b>                      | <b>32</b> |
| 3.1. Datos de la empresa                       | 32        |
| 3.2. Diseño de la investigación                | 37        |
| 3.3. Tipos de investigación                    | 37        |
| 3.4. Población                                 | 38        |
| 3.5. Muestra:                                  | 39        |
| 3.6. Tipos de Muestra                          | 39        |
| 3.7. Métodos de Investigación.                 | 40        |
| 3.8. Técnicas e instrumentos                   | 41        |
| 3.9. Procedimientos de Investigación.          | 42        |
| <b>CAPÍTULO IV</b>                             | <b>43</b> |
| <b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> | <b>43</b> |
| 4.1. Aplicación técnicas e instrumentos        | 43        |
| 4.2. Plan de mejora                            | 55        |
| 4.3. Conclusiones                              | 56        |
| 4.4. Recomendaciones                           | 57        |
| 4.5. Bibliografía                              | 58        |
| <b>ANEXOS</b>                                  | <b>61</b> |

## ÍNDICE DE CUADROS

| <b>Contenidos:</b>                                     | <b>Páginas:</b> |
|--|-----------------|
| <b>Cuadro 1: Descripción de la situación conflicto</b> | <b>8</b>        |
| <b>Cuadro 2: Elementos de competencia</b>              | <b>32</b>       |
| <b>Cuadro 3: Tipos de Investigación</b>                | <b>33</b>       |
| <b>Cuadro 4: Población del proyecto</b>                | <b>35</b>       |
| <b>Cuadro 5: Técnicas de la investigación</b>          | <b>37</b>       |
| <b>Cuadro 6: Tipos de créditos otorgados</b>           | <b>43</b>       |
| <b>Cuadro 7: Plazo de crédito</b>                      | <b>44</b>       |
| <b>Cuadro 8: Proceso de evaluación de crédito 1</b>    | <b>45</b>       |
| <b>Cuadro 9: Proceso de evaluación de crédito 2</b>    | <b>46</b>       |
| <b>Cuadro 10: Componentes de los créditos</b>          | <b>47</b>       |
| <b>Cuadro 11: Tiempo créditos</b>                      | <b>48</b>       |
| <b>Cuadro 12: Tiempo de análisis del crédito</b>       | <b>49</b>       |
| <b>Cuadro 13: Verificación de información</b>          | <b>50</b>       |
| <b>Cuadro 14: Recuperación de cartera</b>              | <b>51</b>       |
| <b>Cuadro 15: Proceso de cobranzas</b>                 | <b>52</b>       |
| <b>Cuadro 16: Plan de mejora</b>                       | <b>55</b>       |

## ÍNDICE DE FIGURAS

| <b>Contenidos:</b>                                  | <b>Páginas:</b> |
|---|-----------------|
| <b>Figura 1: Organigrama de la empresa</b>          | 35              |
| <b>Figura 2: Ubicación</b>                          | 36              |
| <b>Figura 3: Edificio de la Agencia Vinces</b>      | 36              |
| <b>Figura 4: Tipos de créditos otorgados</b>        | 43              |
| <b>Figura 5: Plazo de crédito</b>                   | 44              |
| <b>Figura 6: Proceso de evaluación de crédito 1</b> | 45              |
| <b>Figura 7: Proceso de evaluación de crédito 2</b> | 46              |
| <b>Figura 8: Componentes de los créditos</b>        | 47              |
| <b>Figura 9: Tiempo crédito</b>                     | 48              |
| <b>Figura 10: Tiempo de análisis del crédito</b>    | 49              |
| <b>Figura 11: Verificación de información</b>       | 50              |
| <b>Figura 12: Recuperación de cartera</b>           | 51              |
| <b>Figura 13: Proceso de cobranzas</b>              | 52              |

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Por lo general las personas pensamos que las Instituciones financieras nacieron con el comercio como necesidad de administración, pero en realidad no es tan sencillo, debido a que estas, no tienen antecedentes históricos exactos de sus orígenes. (Guerra Martínez , 2002)

Es por ello que es necesario investigar sobre este tipo de empresas, para poder determinar sus orígenes o inicios y tener claro este antecedente.

Se conoce que cuando empezaron a darse los viajes de exploración, estos necesitaban una fuente de financiamiento, es aquí donde empiezan este a aparecer este tipo de entidades, que empiezan a invertir grandes sumas de dinero.

La Banca, según lo que se conoce en la actualidad, nació en Italia a principios del Renacimiento, sobre todo en las ciudades poderosas del norte, como son: Florencia, Venecia y Génova. En Florencia, fueron las familias Peruzzi y Bardi las que dominaron la Banca en el siglo XVI, estableciendo sucursales en varias poblaciones europeas. Pero, el banco más famoso fue el de los Medici, mismo que fue fundado por en 1397. (Real Estate Market & Lifestyle, s.f.)

Fue a finales del siglo XVII, que surgió el Banco de Inglaterra, llamado The Governor and Company of the Bank of England, este se basó en una ley financiera que establecía nuevos impuestos, asegurando a las personas que aceptaron anticipar al estado 1,200,000 libras esterlinas a valer sobre dichos impuestos; las ventajas de: poder realizar comercio en letras de cambio y también con metales preciosos; otorgar préstamos sobre mercaderías, emitir billetes de cambio y recibir depósitos. (Guerra Martínez , 2002)

Sin duda alguna, sin la creación de este tipo de empresas, hubiese sido otra la historia, debido a que fueron quienes, pensando en un negocio, de una u otra forma contribuyen a nuestra sociedad. Porque sin el capital que otorgan,

sería muy difícil llegar a cabo las actividades y negocios en que muchos pensamos.

Las instituciones financieras han evolucionado enormemente y se han estructurado de una buena manera, tanto así que crearon áreas específicas para realizar operaciones en diferentes sectores. De esta estructuración partió la idea de otorgar créditos o préstamos, es lógico que si se brinda un servicio, quien lo haga, obtenga un beneficio a cambio.

Siglos atrás, miembros de la religión cristiana criticaban los créditos o préstamos con interés; incluso lo relacionaban con un pecado, el de la usura. En la Nueva España, los grandes prestamistas y banqueros eran miembros de la Compañía de Jesús la cual llegó a tener, por sus labores de créditos y bancarías una gran fortuna. Con el pasar del tiempo, la Iglesia se volvió flexible términos bancarios, por ello se comenzaron a diferenciar entre los préstamos para subsistir, donde era ilegal cobrar interés, y los préstamos para invertir, donde quedaba justificado el tipo de interés que podía ejercerse. (Real Estate Market & Lifestyle, s.f.)

Con el pasar de los días, los créditos dejarían de ser usados para simplemente cubrir ciertas necesidades básicas y los denominados, sistemas bancarios, que generalmente fueron gobernados por familias adineradas, empiezan a diferenciar entre los créditos por necesidad, a los cuales se les cobraba intereses menores, y los créditos para la inversión y el riesgo los que eran destinados a actividades comerciales y empresariales, mismos por los que se cobraron más intereses.

Con el fortalecimiento de las instituciones comerciales, luego de los procesos de conquista del Nuevo Mundo y el comercio con Asia, así como el nacimiento de compañías grandes como las Indias Orientales, comienza a existir una mayor necesidad de crédito o préstamo para diversas exploraciones comerciales, de la misma manera que para el financiamiento de las guerras que tuvieron lugar en Europa. (Gutiérrez, 2019)

Según indica Martínez Soto (2000), en su investigación basada en el crédito agrario en Murcia en los años 1890-1936, muestra estructuras crediticias con el mismo esquema que las cooperativas italianas y alemanas, que son muy

parecidas a la provisión del microcrédito, sobre todo el concepto de éste en países en desarrollo, por su pequeño valor y por el rol de control del prestatario. (Martínez Soto, 2000)

En el sector agrícola de algunos países de Europa se había mostrado que tan importante es el cooperativismo para hacer más fácil el desarrollo de sistemas de crédito eficaces, mismos que deben ser dirigidos al sostenimiento de medianas y pequeñas explotaciones. La primera cooperativa de crédito fue constituida en Bélgica en 1848. En España difundir e implantar el cooperativismo fue una tarea difícil y de limitado alcance. La primera experiencia de cooperativa de crédito en España tuvo lugar en el año 1858, con la creación de la Cooperativa de los Papeleros de Buñol, la misma que sin un estatuto jurídico de cooperativa de crédito, lo era por su funcionamiento.

A esta primera entidad le siguió poco después otra, la cual fue creada en Madrid por 1865, la misma que se denominaba Manantial de Créditos, esta sí se puede considerar como la primera cooperativa de crédito española. A inicios de 1887 se promulgó la Ley de Asociaciones, junto con la creación de los Sindicatos Agrarios Católicos, a más de las ideas de algunos expertos abren paso para la aparición de las primeras cajas rurales españolas a inicios del siglo XX.

En este movimiento se crearon un grupo de entidades las cuales se dedicaban específicamente al crédito a pequeña escala, los mismos que estaban destinados a atender las necesidades de los explotadores más modestos. (Gutiérrez Nieto, 2017)

José Antonio Álvarez en su investigación denominada “La Banca española ante la actual crisis financiera”, expone que Políticas de concesión de crédito prudentes, las cuales ayudan a que las entidades de crédito otorguen estímulos para de esa manera poder llevar a cabo una prudente gestión de sus carteras de crédito.

“El Banco de España no permitía sacar de balance los préstamos mientras no se produjera una transferencia real del riesgo, por lo que las entidades han continuado evaluando de cerca el riesgo incurrido a la hora de conceder



financiación, lo que reduce el riesgo de liquidez y ha supuesto un desahogo ante la actual deficiencia de los mercados financieros". (Álvarez, 2008)

Las entidades que se encargan de otorgar crédito han existido desde hace mucho tiempo en países industrializados, y tienen como misión principal acercar el crédito a las personas que consideran más desfavorecidas con o sin garantías convencionales. Además, fundamentalmente operaban en entornos rurales.

Actualmente en Europa existen entidades que ofrecen créditos sin garantías convencionales, para poder satisfacer parte de la demanda en mercados financieros considerados amplios y estables, misma que no puede ser atendida por las organizaciones financieras convencionales, generalmente los solicitantes tienen como intención de poner un negocio en marcha. (Gutiérrez Nieto, 2017)

## **1.2. Ubicación del problema en un contexto**

Una de las características más relevantes de América Latina en el siglo XIX y principios del siglo XX fue el limitado desarrollo bancario. En 1900, la mayor parte de los países de Latinoamérica tenían menos de diez bancos por cada millón de habitantes, sin embargo, Estados Unidos tenía más de cien. De la misma manera, los servicios bancarios fueron muy limitados en la mayor parte de esas regiones.

Sin embargo, el desarrollo bancario en los países de América Latina no fue equilibrado. Existía grandes diferencias al interior de la región en el número de bancos, pero especialmente en el nivel de servicios bancarios que se brindaban; Chile, Costa Rica, Uruguay y Argentina estuvieron muy por encima de los demás países de la región en términos de desarrollo bancario. (Zegarra, 2007)

Los primeros bancos exitosos estuvieron en Argentina y Brasil, pero llevaron una vida con muchos inconvenientes y desaparecieron al poco tiempo. en Chile los bancos fueron creados luego de una alianza entre firmas de empresarios de este país y las casas mercantiles extranjeras y la misma.

(Marichal, 1998)

En la actualidad los mercados cada vez están más competitivos las instituciones financieras hacen uso de todos sus medios estrategias y recursos para impulsar la mejor colocación de créditos.

En los últimos 10 años los créditos han sumado gran importancia para la economía de las empresas, el gerente del crédito tiene varias herramientas para mantener mayor control, sin exponer a institución a perder los capitales. (Matamoros Pontón, 2016).

Claro que dentro de esto existe un gran inconveniente, el incorrecto análisis que se le da al proceso de créditos como tal, que con el pasar de los días se puede convertir en un dolor de cabeza para la entidad que lo otorga.

Es por ello que la deficiente gestión en la concesión de créditos es una problemática que afecta directamente a la recuperación de los mismos, este riesgo lo asume la entidad del sector financiero como consecuencia de las malas prácticas en el proceso de otorgamiento de los recursos económicos, es decir queda la probabilidad de que el deudor no cumpla con lo pactado para el pago de los créditos y por ende la institución del sistema financiero no pueda cumplir con sus demás obligaciones pendientes.

Un sistema financiero en una economía tiene como objetivo fundamental de captar el excedente de los ahorradores, y canalizarlo hacia los prestatarios públicos y privados. (Rosa & Hoyos Iruarriaga John, 2015).

En nuestro país un gran número de personas se orientan por acceder a créditos para utilizarlos en diferentes fines, estos son otorgados por Instituciones del sistema financiero, sean estas Bancos o Cooperativas de Ahorro y Crédito; estas últimas son entidades financieras que se encargan de atender a usuarios de sectores marginados.

El artículo 311 de la Constitución del Ecuador, indica que “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento

diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que estas impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Uno de los grandes inconvenientes de los diferentes contribuyentes, sean estas personas naturales o microempresarios es poder invertir para cristalizar sus ideas y dentro de las opciones generalmente aparece la idea de solicitar créditos a entidades del sector financiero.

Según establece el Código Tributario del Ecuador se llama contribuyente a “la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas”. (Código Tributario, 2018)

Los créditos pueden ser de diferente índole, lógicamente dependen de lo que se quiera conseguir con ellos, por ejemplo existe el Crédito Comercial el cual está dirigido a actividades productivas; el Microcrédito que se destina a financiar actividades de producción, comercialización o servicios y cuya fuente de pago son los ingresos generados por la actividad; el Crédito de Consumo el cual se destina a la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; el Crédito de vivienda que se utiliza para la adquisición, construcción, remodelación de vivienda propia.

Según indica Pérez Ramírez el crédito o préstamo bancario “en su forma típica pues consiste en la entrega de una cantidad de dinero al prestatario, con la facultad de usarla y el compromiso de devolverla más un interés, siempre especificando el plazo y forma convenidos” (Pérez Ramírez, Contabilidad bancaria, 2001)

El inconveniente es que no siempre estos créditos suelen cubrir las expectativas de los beneficiarios, en su gran mayoría se convierten en procesos engorrosos, por varios motivos; falta de información hacia los interesados, procesos mal articulados, requisitos difíciles de cumplir, mucho tiempo de espera para la aprobación por la revisión minuciosa, entre otros, y esto ocasiona que las posibles clientes se vayan a otras entidades financieras que les ayuden.

Como lo indica Bach, esta revisión es tan minuciosa que puede tomarle varios días a la institución crediticia, debido a que esta querrá verificar una serie de requisitos como por ejemplo; tus ingresos actuales y el historial, probablemente revise las declaraciones de impuestos y la lista de activos. (Bach, 2011)

Es por ello que analizar los procesos de concesión de créditos es importante en estos tiempos, en donde la competencia empresarial suele ser muy fuerte y si no se dan beneficios y atención especializada a los interesados, estos buscarán en otras entidades que los ayuden.

La competencia empresarial; “se entiende como la rivalidad entre entidades en la oferta de sus servicios y productos, generalmente compiten por nuevos mercados y nuevos clientes”. (Careaga, 2014)

Cabe recalcar que el dinero que ganan las entidades financieras por los intereses de los créditos entregados les sirven para poder cubrir sus gastos y mantenerse como un negocio en marcha.

Se dice que es un negocio en marcha cuando una entidad continuará operando en un futuro previsible y durante el tiempo suficiente para usar los recursos existentes en el fin para el cual se tienen. (Horngren, 2010).

### **1.3. Situación conflicto**

Se debe considerar que los procesos para la concesión de los créditos son de vital importancia para las instituciones financieras; debido a que de ello depende que se recupere la cartera dada en préstamo y que la entidad cuente con la liquidez suficiente. Generalmente uno de los motivos por los cuales se puede tener un riesgo crediticio es, el no analizar adecuadamente la capacidad de pago del cliente y su solvencia económica.

El riesgo de crédito llamado por algunos autores, riesgo financiero o riesgo de solvencia, tiene que ver con la probabilidad que sucedan ciertos eventos. Pérez (2002, pág. 43) en su libro “Contabilidad Bancaria” declara que pueden darse ciertos eventos en el dinero dado en préstamos, que los mismos no se devuelvan en el periodo de tiempo establecido, y explica que “la gestión del

riesgo de crédito debe ser tal que la entidad pueda valorarla de manera adecuada". (Pérez Ramírez, Contabilidad bancaria, 2002)

El crecimiento de la economía del sector popular y solidario incentiva que cada día que pase se sumen más socio y también clientes de las diferentes Cooperativas de Ahorro y Crédito, tratando de mejorar su servicio y dar una atención de calidad.

La Provincia de Los Ríos es una zona importante debido a que se ha desarrollan diversas actividades económicas, en especial agrícolas en cada uno de sus cantones, por ello existen los principales bancos, y cooperativas de ahorro y crédito del país, las cuales están dando muchas facilidades para la concesión de todo tipo de créditos.

Frente a este escenario las cooperativas de ahorro y crédito deben utilizar las mejores estrategias en los procesos crediticios para poder ser competitivas, sin olvidar, que se debe tomar en cuenta, todas seguridades para minimizar el riesgo de recuperación del mismo, y a su vez mantener satisfecho al socio, debido a que ellos son la razón de ser de este tipo de instituciones.

Al ser los procesos de créditos los medios que se debe seguir para acceder al mismo, estos deben ser oportunos y ágiles, para de esta manera satisfacer de mejor manera las necesidades de los socios, y por ende, vender el producto en las mejores condiciones y así garantizar así la sostenibilidad de la entidad en el tiempo

En la cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne presenta la problemática que el 30% de los créditos concedidos tienden a caer en mora por que se detecta los asesores no realizan una correcta verificación o validación de datos en el momento de la inspección.

### **Cuadro 1. Descripción de la situación conflicto**

| <b>Causas</b>  | <b>Consecuencias</b>  |
|--|---|
| Incumplimiento de procesos para el otorgamiento de crédito | Errónea validación de datos de ingresos del cliente           |
| No hay seguimientos de los créditos colocados              | No invierten para lo que solicitan y genera pagos impuntuales |
| Inexistente plan detallado para la concepción de créditos  | Incorrecto análisis de la capacidad de pago                   |

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo contribuir a mejorar el proceso administrativo de crédito, para la disminución de la cartera en riesgo, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, ubicada en el cantón Vinces, provincia de Los Ríos, en el periodo 2021?

#### **1.5. Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Proceso administrativo de crédito

**Variable dependiente** : Cartera en riesgo

#### **1.6. Delimitación del problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Gestión

**Aspectos :** Proceso administrativo de crédito, cartera en riesgo

**Tema :** Propuesta de plan de mejora al proceso administrativo de crédito en la cooperativa Virgen del Cisne, del cantón Vinces.

### **1.7. Evaluación del problema**

**Delimitado:** Esta investigación se centra en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, ubicada en el cantón Vinces la cual es una entidad financiera. El trabajo específicamente se orienta a mejorar el proceso administrativo de crédito, para la disminución de la cartera en riesgo, por lo que establece parámetros para mejorarlo

**Claro:** Este proyecto se redactó de manera sencilla y clara, porque a pesar de ser un trabajo de tesis de tercer nivel, el autor utiliza un lenguaje que puede ser comprendido por cualquier persona. Se reduce la utilización de términos técnicos que forma parte del campo administrativo y se si utilizan se deja claro el significado de los mismos.

**Evidente:** Esta investigación cumple este parámetro debido a que evidencia por parte del autor, las deficiencias que existen en las organizaciones del sector financiero mismas que se pretenden investigar.

**Concreto:** Este proyecto se desarrolló buscando información precisa y coherente del tema, mismo que orienta a mejorar el proceso administrativo de crédito.

**Relevante:** Este proyecto muestra una gran importancia para el sector financiero de nuestro país, debido a que otorgará pautas que al ser utilizadas, podrán ayudar a la organización y al buen manejo de los procesos que se llevan a cabo en esta entidad.

**Factible:** Se considera factible esta investigación debido a que propone soluciones, mismas que pueden ser aplicadas por los directivos de la entidad.

## **1.8. Objetivos de la Investigación**

### **1.8.1. Objetivo general**

Diseñar un plan de mejora del proceso administrativo de crédito para la disminución de la cartera en riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, del cantón Vinces.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

- Revisar los procedimientos teóricos administrativos, del proceso de créditos y cartera en riesgo.
- Analizar la metodología administrativa utilizada en el otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
- Estructurar un plan de mejora del proceso administrativo de crédito que permitan una fácil identificación del destino final del crédito aprobado, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, del cantón Vinces.

## **1.9. Preguntas de investigación**

¿Cuáles son los procedimientos teóricos administrativos, del proceso de créditos y cartera en riesgo?

¿Cuáles son los parámetros y condiciones que considera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne para otorgar créditos?

¿Cómo se estructura un plan de mejoras, para identificar el destino final del crédito aprobado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, del cantón Vinces?

## **1.10. Justificación e Importancia**

El sistema financiero es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sostenible y económico de una sociedad; es por ello que a lo largo del tiempo se han ido creando varias instituciones que prestan servicios de índole



financiero con la finalidad de salvaguardar los activos líquidos de las organizaciones y de las personas a través del ahorro y facilitar la obtención de capital de trabajo o el financiamiento para la expansión empresarial mediante el incremento productivo o mejoras en la infraestructura (Ordoñez Pilaguano, 2014)

En los últimos años las instituciones de micro finanzas (IFMs), en vista de un nuevo entorno de mercado cada vez más competitivo, han prestado mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de cobranza fundamentalmente por dos razones: Mayor concentración en actividades de promoción y análisis de créditos y el incremento en los niveles de morosidad institucionales.

Es por ello que es necesario analizar el proceso administrativo de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que cabe recalcar que como forman parte del Sector Económico y Solidario, este cada vez gana más espacio en el sector financiero de nuestro país.

Conforme a lo que señala el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario. La Economía Popular y Solidaria ecuatoriana (EPS) se diferencia por los beneficios tributarios que el estado le otorga, está dirigida a sectores prioritarios rurales y marginados por la banca privada.

A partir del año 2011, se reconoce, por medio de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), a la Economía Popular y Solidaria como una forma de organización económica en la que sus integrantes, de manera individual y colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la solidaridad, cooperación y reciprocidad, situando al ser humano como sujeto y fin de su actividad. (Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS))

Este sector trata de abarcar a beneficiarios que suelen ser marginados por otros grupos del sector financiero de nuestro país.

Es por ello que estructurar y aplicar un plan de mejoras para el proceso

administrativo de créditos en una entidad perteneciente a este sector es de vital importancia tanto para las personas que forman parte de este sector, como para la entidad.

Es de conocimiento general que todos queremos progresar, y si se ejecuta podrán lograrlo tanto los beneficiarios como la entidad objeto de estudio, debido a que, cumplimiento ciertos parámetros llegará a subir de segmento.

A nivel práctico la Propuesta de un plan de mejora al proceso administrativo de crédito ayudará a reducir la cartera vencida de la Cooperativa Virgen del Cisne del cantón Vinces, permitiendo que se apliquen políticas apropiadas en la gestión del crédito y cobranza, con el propósito de generar beneficios para el desarrollo de la entidad.

La presente investigación es importante porque va a beneficiar a la Cooperativa Virgen del Cisne del cantón Vinces, porque contribuirá a mejorar los procedimientos que aplican al momento de otorgar créditos a sus socios, implementando las herramientas adecuadas para una llevar a cabo una cobranza efectiva con el objetivo de reducir su cartera vencida.

Es necesario tratar sobre la viabilidad que tendrá esta investigación para poder desarrollarlo de manera adecuada por ende se analizarán las diferentes definiciones:

**Viabilidad administrativa:** Esta determina la capacidad organizacional de llevar a cabo el proyecto, es decir, es un análisis que tiene como objetivo conocer la probabilidad que existe de poder llevar a cabo un proyecto con éxito. Por lo cual ofrece información sobre si se puede o no llevar a cabo.

**Viabilidad técnica:** Atiende a las características tecnológicas y naturales involucradas en un proyecto, es decir, analiza si es posible, desde el punto de vista tecnológico, desarrollar la investigación de manera adecuada.

**Viabilidad económica:** Esta permite a las determinar si una acción tiene sentido desde el punto de vista financiero y operativo.

**Viabilidad financiera:** Tiene como principal objetivo determinar la rentabilidad del proyecto gracias al análisis de una inversión inicial.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes históricos**

En el Ecuador la banca dio sus primeros pasos en el gobierno del presidente Luis Cordero, inició con la creación del Banco Comercial y Agrícola de Guayaquil en 1895, el cual fue fundado por Ignacio Casimiro Roca. Este banco fue importante, debido a que tuvo la potestad de emitir dinero sin respaldo Legal, desde el año 1912 hasta 1925. Luego la revolución juliana y la caída de la banca guayaquileña, esta entidad desapareció. (Historia de la Banca del Ecuador, s.f.)

Actualmente en el Ecuador el sistema financiero se conforma por cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras instituciones financieras, aunque el mayor segmento de los activos se concentra en la banca privada. El sistema bancario ecuatoriano es controlado y regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), su misión es resguardar los intereses de los clientes y el fortalecimiento del sistema, todos estos entes e instituciones de regulación tienen como objetivo asegurar y facilitar el movimiento de dinero y el sistema de pagos dentro de la economía. (Ordóñez Granda, 2020)

El proceso administrativo de crédito conlleva una serie de pasos, que tienen varios protagonistas que deben colaborar para que este lleve a cabo de una manera adecuada.

Debemos tomar en cuenta que parte desde la necesidad de la persona que siente la necesidad de una fuente de financiamiento para poder cumplir con un objetivo, sea este, a corto o largo plazo.

Según indica Brealey (2007) las fuentes de financiamiento, “se refieren a la obtención del dinero requerido para llevar a cabo inversiones, desarrollar operaciones e impulsar el crecimiento de la organización; el cual puede conseguirse por medio de autofinanciación, recursos propios, recursos generados de operaciones propias de la empresa y aportaciones de los

socios, emisión de acciones o mediante recursos externos con la generación de una deuda en el largo, mediano o corto plazo. (Brealey, 2007)

Generalmente esos son objetivos son bienes muebles como inmuebles, en algunos casos bienes intangibles; pero como no se encuentran en las condiciones de adquirirlos, piensan en acceder a un crédito

La Norma Internacional de Contabilidad (N.I.C.) N°. 38 indica que los activos intangibles son aquellos activos identificables, sin apariencia física ni carácter monetario. (Committee, Norma Internacional de Contabilidad 38)

Es aquí donde aparece la entidad financiera, la misma que dentro de su papel en la sociedad tienen también como consigna ayudar al desarrollo de la sociedad, y una de las maneras que tiene para hacerlo es otorgar crédito a las personas que lo necesiten y que lógicamente cumplan con los requisitos previos.

De acuerdo con Midgley el desarrollo de la sociedad es “un proceso dinámico de desarrollo económico en conjunto con un proceso de promoción del bienestar de las personas”. El desarrollo social es un proceso que, conforme pasa el tiempo, conduce a mejorar las condiciones de vida de toda la población en diferentes ámbitos: vivienda, salud, educación, salarios, seguridad social, empleo. También implica reducir la pobreza y la desigualdad en el ingreso. Para proceso, es menester el papel del Estado, con la participación activa de diferentes actores públicos y privados. (Midgley, 1999)

El proceso administrativo de crédito tenga éxito es necesario que este se encuentre bien estructurado, las políticas crediticias deben ser claras y estar acorde a lo que establece la ley, por ejemplo, no todos los tipos de créditos tienen el mismo porcentaje de interés, este varía dependiendo en lo que se vaya a invertir.

De acuerdo a Bello (2007), el concepto de políticas crediticias generales, es otorgar crédito, es el principal negocio de una institución bancaria y el que genera mayor porcentaje de sus ingresos operativos, con el objetivo de alcanzar un elevado grado de eficiencia en sus operaciones, es importante que las decisiones que tome la institución con el fin de canalizar los fondos

captados hacia los diferentes mercados. (Bello R, 2007)

Cuando una persona está interesada en acceder a un crédito y acude a una entidad financiera, la persona que lo atiende debe en primer lugar revisar el buró de crédito del interesado. Cabe recalcar que si este ha tenido algún inconveniente con alguna institución que le ha otorgado un crédito o algo similar, aparece en este sistema y eso lo excluirá automáticamente para que no pueda acceder.

Las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador, permiten el acceso y el uso de los servicios financieros a parte de la población excluida, es decir, que el objetivo de estas entidades es enfocarse en la realización de una inclusión financiera verdadera. (Morales Noriega, 2018)

En algunos casos este sistema del buró no se actualiza de inmediato y el interesado debe esperar o hacer tramites independientes para que la información se actualice.

Si la persona que desea acceder al crédito no tiene ningún inconveniente, procederá a abrir cuenta en la entidad financiera. Aquí se le registrará toda su información personal, esta será utilizada por la institución para en un futuro verificar datos, además se le comunica cuales son los documentos que debe presentar y los requisitos que debe cumplir.

Ya una vez que se haya abierto la cuenta en la entidad financiera e ingresada la información se le revisan si cumple con los requisitos y se ingresa la solicitud, aquí se define el tipo de crédito al que va a acceder, el plazo, el porcentaje de interés y el número de pagos; este puede ser mensual, trimestral, semestral; depende de las alternativas que otorgue la institución.

El trabajo de termina ahí, luego de eso el asesor de crédito debe realizar una verificación de la información que dio el interesado, a esta se la conoce como inspección, el asesor debe ir hasta el domicilio del interesado y hacer una serie de preguntas para constatar que todo se encuentre en orden.

A más de eso debe observar si en realidad cuenta con los bienes que este indicó y analizar sino encuentra alguna actitud sospechosa, este es otro filtro que se da en el proceso del crédito. Luego de esto el asesor debe levantar

un informe en el que indica si le da visto bueno o no a la solicitud previamente ingresada.

Como parte final del proceso viene la confirmación de la información por parte de los verificadores y analistas, son personas especializadas en revisar absolutamente todo lo que tiene que ver con la persona interesada de obtener el crédito, su trabajo es muy minuciosos, debido a que son el ultimo filtro del proceso.

Todos estos pasos deben ir de la mano para que no existan ningún inconveniente, muchas veces los verificadores y analistas detectan problemas e informar al asesor para que comunique al interesado lo que está sucediendo.

Si todo se da de buena manera y sin inconvenientes, es el asesor quien comunica al interesado que debe acercarse a las oficinas para que le liquiden el crédito y este reciba el dinero, ya sea por medio de transferencia o efectivo.

Dentro del sistema financiero, es importante definir los factores relacionados a la cartera de riesgo de crédito mediante herramientas y parámetros, pues, de estos factores volátiles y sensibles al entorno macroeconómico que lo rodea, se encuentra la clave para poder enfrentar de la mejor manera la incertidumbre que depara el futuro del negocio, lo que favorecería de forma ventajosa el posicionamiento de la entidad ante sus competidores. (Gómez C. , 2014)

Dentro de una entidad financiera la cartera de crédito es una parte sumamente importante, aquí reposan los valores pendientes de cobro correspondientes a quienes se les otorgó algún crédito.

Es necesario monitorearla constantemente, debido a que esta varía día a día, debido a que la fecha de pago depende de la fecha de liquidación y el plazo de tiempo que se dio para pagar las cuotas.

La cartera de crédito debe estar actualizada constantemente, es por ello que la entidad financiera debe constar con un sistema informático actualizado y seguro, que además de poder facilitar la información cuando se la requiera,

la salvaguarde.

También es importante realizar actualización de la información de los beneficiarios de los préstamos, debido a que en el supuesto caso de que los desee contactar se cuenta con las direcciones exactas y números de contacto correctos.

Los problemas de la cartera de crédito se dan generalmente, cuando los beneficiarios de los créditos no cancelan sus cuotas, esto se vuelve un problema al que hay que prestarle mucha atención y hacerle un seguimiento adecuado.

Cabe recalcar que por la crisis económica en la que cayó nuestro país y el mundo, originada por el Covid-19, muchos socios no pudieron cumplir con sus pagos a tiempo, y por ello se le dio algunas alternativas como por ejemplo la reestructuración; La cual consiste en extender el plazo del crédito, aumentando el interés.

Lógicamente no todos los casos requieren de este tipo de alternativas, para que los beneficiarios de los créditos sean partícipes de esta ventaja debieron explicar su situación y ser analizada por los funcionarios de la agencia y directivo de la Cooperativa.

Existen otros casos en los cuales los deudores no cancelan sus cuotas y hay que hacerles seguimiento para que cumplan con las mismas, generalmente el proceso es enviar un mensaje de texto la primera semana de atraso; si los días pasan y no se acerca a cancelar, el procedimiento siguiente es hacerle llamadas vía telefónica.

Si estas dos actividades no funcionan, llega el turno del asesor de crédito, persona que hizo la inspección y quien tiene mayor cercanía a los beneficiarios de los créditos, ellos deben hacer visitas a los deudores en sus hogares o en sus trabajos para poder cumplir el objetivo.

## 2.2. Antecedentes referenciales

(Zambrano Valdiviezo, 2017) **Natali Elizaberth Zambrano Valdiviezo**, Universidad Estatal del sur de Manabí. **Tema:** Políticas de manejo y control de crédito y su incidencia en la recuperación de cartera del “Comercial Agricom MC” de la ciudad de San Vicente, **Resumen:** La presente investigación se llevó a cabo en el Comercial Agricom MC de la ciudad de San Vicente, misma que se dedica a la venta de insumos agropecuarios para camarones. La implementación de ciertos procesos en esta entidad es de mucha importancia, para la marcha eficaz y eficiente de la misma, el crecimiento y rentabilidad, es fundamental para cumplir los objetivos, por dicha razón, el presente trabajo investigativo está enfocado en realizar una revisión de las políticas de manejo adecuados, aplicables y prácticas y sobretodo el control de los créditos esta empresa que ofrece al recuperar cartera vencida. El objetivo de esta investigación es verificar para el cumplimiento de la metas, cabe indicar que para la recopilación información se utilizaron métodos y técnicas de investigación como: la encuesta, que sirvió para la elaboración de la correspondiente propuesta de solución, el propósito del estudio, es al final elaborar un manual de políticas de manejo y control de crédito cumpliendo a cabalidad las estrategias que se aplicarán en el Comercial Agricom MC de la ciudad de San Vicente, en el mismo se establecerán los puntos a seguir de las responsabilidades de quienes lo administran para recuperar la cartera vencida, la ejecución de este manual sin lugar a dudas aportará de manera positiva para la entidad, incluso para servirá como ejemplo para otros nuevos empresas que deseen emprender este tipo de proyecto.

**Diferencia:** Esta investigación se direcciona al tratamiento que le da esta empresa comercial a su cartera por cobrar, han existido muchos inconvenientes en la recuperación de la misma por lo que consideran prudente el análisis de los diferentes procesos que se llevan a cabo al momento de otorgar crédito a sus clientes.



(Andrade Reyes, 2018) **Karen Mariuxi Andrade Reyes**, Universidad Estatal del sur de Manabí. **Tema:** Las políticas crediticias y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Pan y el Agua, del cantón Jipijapa año 2018, **Resumen:** Esta investigación nace de acuerdo a las necesidades que tienen los usuarios en la Cooperativa, debido a que es una entidad privada que está regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que busca generar riqueza económica y social para sus asociados, sus familias y para el entorno en el que participan, el mismo que se enfoca en mejorar las políticas crediticias de colocación y recuperación de créditos, considerando que una de las principales reglas es prevenir la morosidad utilizando estrategias y aplicando técnicas e incentivos para que los usuarios caigan en mora, al realizar esta investigación se conocieron los procesos y actividades que se realizan en el área crediticia y se determinaron las falencias y fortalezas en el manejo de cada proceso en el área, y uno de los problemas más comunes es la inadecuada aplicación de las políticas crediticias y la mala colocación de créditos, lo que ocasiona que los usuarios no cumplan con sus pagos a tiempo. Por ello en este proyecto se determinaron las políticas crediticias y como estas inciden en la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para el mejoramiento de los procesos crediticios.

**Diferencia:** La actual investigación se enfoca en el análisis de los procesos crediticios debido a que han existido muchos inconvenientes en la recuperación de la cartera por lo cual consideran prudente el análisis de los diferentes procesos que se llevan a cabo al momento de otorgar crédito a los socios de la cooperativa.

(Cavero Infante, 2019) **Pamela Cavero Infante**, Universidad de Piura, **Tema:** Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE. **Resumen:** El objetivo de este trabajo es desarrollar un plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de Créditos y Cobranzas, para de esa manera resolver los inconvenientes que se presentan en sus principales áreas: créditos, cobranzas y cálculo de comisiones de ventas.

La finalidad es reducir los incidentes críticos y los cuellos de botella en el flujo de documentación para de esa manera controlar la efectividad de las medidas establecidas.

Esta investigación es cualitativa – descriptiva, debido a que se busca conocer la realidad del departamento, utilizando la entrevista y la encuesta. La entrevista fue realizada a la Gerencia, y la encuesta a los miembros del departamento Técnico-Comercial, ya que ambos están relacionados con las principales actividades de Créditos y Cobranzas.

Las herramientas administrativas y financieras como son el FODA, la cadena de valor; son de gran utilidad debido a que proporcionan un diagnóstico real, a partir del cual se toman decisiones adecuadas.

Se determinó que existen falencias al momento de otorgar créditos, gestionar cobranzas, y también, que la carga de trabajo del Gerente y vendedores hace lenta la presentación, revisión y aprobación de documentos. Para ello se diseñaron ciertos procesos, los cuales se controlarán con indicadores de gestión, definidos a partir de la información obtenida del análisis del sector de la empresa.

**Diferencia:** La presente investigación se enfoca en el análisis de los procesos a través de herramientas administrativas y financieras como son el FODA, la cadena de valor, mismas que otorgan un diagnóstico real de la entidad; se diseñaron ciertos procesos que ayudarán a evitar inconvenientes en el área de cobranzas, por lo cual consideran prudente el análisis de los diferentes procesos que se llevan a cabo al momento de otorgar créditos.

(Tapia Yagual, 2016) **Nancy Karina Tapia Yagual**, Universidad de Guayaquil, **Tema:** Desarrollo de un plan de mejoras para incrementar la captación de socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Controladores de tránsito aéreo del Ecuador, **Resumen:** En el presente trabajo investigativo se determinó como objetivo principal el análisis que está enmarcado en la disminución de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Controladores de Tránsito Aéreo del Ecuador, la misma que es una entidad financiera encargada de captar dinero y colocarlo por medio

de créditos al personal activo de la Dirección de Aviación Civil del Ecuador. Mediante el estudio de campo que se llevó a cabo en la entidad financiera, aplicando encuestas a los socios se obtuvieron resultados que reflejan en la problemática; también se utilizaron entrevistas dirigidas al presidente del Consejo de Participación y al Gerente. La aplicación de la propuesta dentro de este estudio de caso, comprende básicamente el desarrollo de un plan de mejoras para la captación de nuevos socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ATC, dentro de la parte administrativa y financiera, esto permitirá fortalecer estrategias que frenen el cierre de la entidad financiera

**Diferencia:** La investigación se enfoca en el análisis la disminución de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Controladores de Tránsito Aéreo del Ecuador. Para poder determinar las falencias y conocer el estado de la entidad financiera se utilizaron encuestas y entrevistas mismas que fueron realizadas a los actores claves de los procesos. EL fon de esta investigación es aplicar un plan de mejorar para poder corregir los problemas por los que está cruzando la entidad.

(Chavez Moreno, 2017) **Ewlin Giovanna Chavez Moreno**, Universidad San Ignacio de Loyola, **Tema:** Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., **Resumen:** La presente investigación tiene como objetivo dar una propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para de esa manera optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., por medio de una investigación holística mixta cualitativa y cuantitativa basada en la Metodología del estudio de trabajo de la OIT, misma que está compuesta por 8 fases, a través de estas se ha logrado realizar un examen crítico y sistemático del proceso de créditos y cobranzas de la entidad, para de esta manera mejorar la productividad, eficiencia, condiciones de trabajo y los resultados. Como la parte final se ha elaborado el cronograma de actividades, con el cual se demuestra la factibilidad técnica sustentada en el presente proyecto con el objetivo de optimizar la liquidez.

**Diferencia:** La investigación se basa mejora del proceso de créditos y

cobranzas para de esa manera optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., utilizando la Metodología del estudio de trabajo de la OIT misma que realiza un examen crítico y sistemático del proceso de créditos y cobranzas de la entidad.

(Flores Orozco, 2015) **Silvia Elena Flores Orozco**, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, **Tema:** Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, **Resumen:** Esta investigación se realizó con la finalidad de analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. Buscando constatar si se aplican continua y adecuadamente los procesos, que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa. De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos, se determina que el proceso Administrativo y Gestión de la entidad, se lleva acabo de forma parcial, debido a que no hubo existe adecuado funcionamiento de los procesos, existe el no cumplimiento de actividades de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, a más de eso, se realizó un planteamiento de alternativas mismas que ayudarán a mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

**Diferencia:** La investigación se basa en de analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos, se determina que el proceso Administrativo y Gestión de la entidad, se lleva acabo de forma parcial.

### **2.3. Fundamentación legal**

En la presente investigación se consideran como documentos normativos:

**La Constitución de la República del Ecuador (2008, modificada 2020)**

**Art. 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada

uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

**Artículo 310.-** El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

**Artículo 311.-** Señala que las cooperativas, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro deben funcionar en base al impulso y desarrollo de la economía popular y solidaria, brindando un buen servicio a los clientes o usuarios de las entidades financieras.

### **Ley de la Superintendencia de Bancos (2018)**

En el Art. 1 de la ley de Superintendencia de Bancos, determina el tiempo que puede prestar su servicio de referencias los buros de información crediticia y señala lo siguiente:

**Art. 1.-** Los burós de información crediticia prestarán el servicio de referencias crediticias, hasta noventa (90) días después de la entrada en vigencia del Registro de Datos Crediticios. En su denominación incluirán obligatoriamente la frase "Buró de información crediticia.

**Art. 3.-** La información crediticia comprenderá todas las obligaciones activas y contingentes que consten en el Sistema de Operaciones Activas y Contingentes (SOAC), y obligaciones contraídas en el sector comercial o de cualquier otro tipo de cliente, cuyo titular haya autorizado previamente que sea entregada al buró de crédito, y que permita evaluar de modo integral la capacidad actual y comportamiento histórico de endeudamiento y pago de los sujetos de crédito.

**Art. 17.-** El servicio de referencias crediticias podrá ser prestado por los burós a cualquier entidad controlada por la Superintendencia de Bancos; y,

a las personas naturales y jurídicas, señaladas en la sección II “Del manejo de la información crediticia” de la Ley Orgánica derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia, quienes al obtener la autorización previa del titular de la información, con excepción de la información proveniente de la central de riesgos, utilizarán el reporte de referencias crediticias únicamente como insumo informativo en el análisis crediticio.

En el **Artículo 1**, de la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2009)** expresa que toda empresa de bienes o servicios debe satisfacer las necesidades y crear ingresos, apoyadas en relaciones de colaboración y correspondencia, privilegiando al trabajo, a los trabajadores, empleados y fin de su actividad laboral; siempre encaminada al buen vivir.

El **Artículo 2** de las **Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2006)**. La calificación de los activos de riesgo se efectuará para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea ésta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes, vencidos y que no devengan intereses.

Cuando se trate de créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará por cada operación. Adicionalmente, se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros activos; observando para ello las normas señaladas en el presente capítulo y, además, otros factores que la respectiva institución contemple dentro de los manuales operativos y de crédito.

El **Artículo 74** del **Código Orgánico Monetario y Financiero (2014)**, establece que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de las atribuciones que le otorga la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, tendrá las funciones determinadas en el artículo 62, excepto los numerales 18 y 19. El numeral 10 del artículo citado se aplicará reconociendo que las

entidades de la economía popular y solidaria tienen capital ilimitado.

Los actos expedidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria gozarán de la presunción de legalidad y se sujetarán a lo preceptuado en el artículo 73 respecto de su impugnación, reforma o extinción.

**La Ley General de Instituciones Financieras (2001)**, “Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

#### **2.4. Variables de investigación**

**Variable independiente:** Proceso administrativo de crédito

Se llama proceso administrativo debido a que en las entidades los procesos relevantes son sistematizados para poder conseguir los objetivos, para lo cual como primer paso son fijadas las actividades, después se consignan los recursos necesarios, luego se organizan las actividades y por último se constata el cumplimiento. (Blandez Ricalde, 2014)

El proceso administrativo de crédito busca manejar y dar todas las pautas que tienen que ver con la cartera de una entidad; y tiene como objetivo primordial establecer con eficacia las políticas y procedimientos que se brindan a los clientes, es decir, ayudar a que todo el proceso como tal quede estructurado, cabe recalcar que de esto dependerá evitar inconvenientes o problemas a futuro.

El proceso administrativo tiene de dos fases: la fase mecánica radica en programar y planificar las actividades que la entidad va a realizar estableciendo un determinado tiempo, es aquí donde se elaboran los programas, presupuestos y planes. La fase dinámica se orienta a la dirección, la cual se encarga de verificar que las actividades se realicen según lo

programado y por eso se apoya en el liderazgo, la supervisión y la comunicación. (Flores, 2000)

**Variable dependiente:** Cartera en riesgo

La cartera en riesgo se le llama “a la posibilidad de la pérdida de recursos por el incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados de las mismas, que conlleva el pago parcial o el no pago de las obligaciones pactadas”. (Seguros, 2003)

Generalmente el riesgo que presenta cualquier operación crediticia reside en que el cliente no pague el monto que le prestaron y los intereses pertenecientes a este; o también que lo haga de una manera diferente a lo convenido y en un plazo distinto. Según los expertos en estos temas se suele calificar al riesgo en: bajo, medio y alto.

## **2.5. Definiciones conceptuales**

**Sistema financiero:** Se define al sistema financiero como la estructura de funcionamiento de una serie de instituciones por medio de las cuales se proporcionan los medios para financiar el sistema económico y así desarrollar sus actividades; este se encuentra formado por varias instituciones que tienen como objetivo principal captar el ahorro de las personas, con el fin de obtener recursos para conceder créditos a quienes lo necesiten, el proceso de concesión y captación se denomina intermediación financiera.

En el Ecuador el Sistema Financiero se forma por instituciones privadas y públicas que proporcionan medios de financiación a la economía nacional para el desarrollo de sus actividades. El sistema financiero ecuatoriano está regulado por el Código Orgánico Monetario Financiero (COMYF), y la Ley de Instituciones Financieras.

**Plan de mejora:** Se define como plan de mejora a la secuencia de acciones que realiza una empresa con el fin de obtener mejores resultados. En términos más simples, un plan de mejora significa un cambio a ciertos problemas e irregularidades que presenta una entidad.



Generalmente en las empresas existen problemas con los procesos, es muy normal que estos no se lleven a cabo de manera adecuada y por ello que después de un análisis para detectar los problemas existentes es que se puede llevar a cabo un plan de mejoras.

**Proceso:** Se conoce como proceso al conjunto de actividades que las realiza uno o varios individuos a las cuales les agregan valor y que son entregadas a los clientes, estos pueden ser externos o internos. (Camisón, Cruz, & González, 2007)

Al momento de clasificarlos existen los procesos claves que generalmente son los que están direccionados a la satisfacción del cliente y los procesos críticos que se encaminan hacia las metas, los objetivos y las metas.

Cuando se habla de procesos se viene a la mente el diseño de los mismos, Diseñarlos adecuadamente tiene un impacto muy significativo en la entidad debido a que si se los estandariza establecen consistencia. (Evans & Lindsay, 2005)

### **Proceso administrativo**

El proceso administrativo está formado por un conjunto de actividades que unidas para alcanzar un objetivo. Dichas actividades generalmente se llevan a cabo en dos etapas; la primera llamada mecánica, involucra la fase de planificación y la fase de organización, y la segunda etapa es más dinámica y comprende la fase de dirección y la fase de control. (Argudo, 2018)

La planificación es el primer paso a seguir, dentro de esta se realiza lo siguiente: investigación externa e interna, planteamiento de propósitos, políticas y estrategias, y también ejecutar acciones a en corto, medio y largo plazo. (Chimal, 2013)

El segundo paso a dar tiene que ver con la organización, se trata de un conjunto de reglas a respetar dentro de la entidad por todos sus colaboradores, el principal objetivo de esta etapa es la coordinación. (Riquelme, 2019)

La dirección es llevar a cabo acciones por medio de las cuales el administrador implanta el carácter y tono de su organización; esto tiene que

ver con el liderazgo, la motivación y la comunicación. (Gómez P. , 2012)

La última etapa es el control, el cual consiste en medir y corregir el desempeño de los colaboradores para de esa manera cerciorarse que los objetivos de la entidad sean alcanzados. (Lozano, 2013)

### **Proceso administrativo de crédito**

**Crédito:** Se dice que un crédito es un contrato mediante el cual una Institución del sector financiero coloca dinero a disposición del cliente o socio, el mismo que debe ser pagado en un plazo determinado y por el cual se perciben periódicamente los intereses. (Alcaide & Soriano, 2006)

También se manifiesta que crédito es la posibilidad de obtener bienes, servicios o dinero, sin pagar al momento de recibirlos a cambio de ello existe una promesa de pago realizada por la persona que recibe este beneficio donde se establece el porcentaje de interés a pagar y las fechas en las que debe realizar el pago. (Brachfeld Montaña, 2009)

Para llevar a cabo la concesión del Crédito esta se formaliza por medio de un convenio escrito, entre el acreedor y el deudor, en el dicho convenio se definen las cláusulas que determinarán el mismo, entre estas están el monto, el plazo, el número de cuotas, el porcentaje de interés, entre otras.

### **Tipos de crédito**

Existen diversas clasificaciones que hacen referencia al crédito, para esta investigación se presentan las siguientes:

Crédito Productivo, aquellos que son otorgados a sujetos de crédito que registren ventas durante el año superiores o iguales a \$ 100.000,00, y cuyo financiamiento esté dirigido a actividades productivas. Los créditos productivos pueden ser Pymes, Empresariales y Corporativos. (Ecuador, 2015)

Crédito de Consumo, son otorgados a personas naturales, que vaya a adquirir bienes de consumo o vayan a realizar pago de servicios, existen dos tipos de créditos de consumo: el Ordinario y el Prioritario. (Ecuador, 2015)

Para muchos este tipo de crédito representa un apoyo financiero debido a

que tiene como fin de atender necesidades en bienes y servicios no relacionados con una actividad empresarial, es decir de índole personal.

Crédito de Comercial, es otorgado a personas naturales que se encuentren obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a \$100,000.00, este crédito se destina a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, sean estos para fines productivos y comerciales. (Ecuador, 2015)

Microcrédito, este tipo de crédito no puede superar las 150 remuneraciones básicas unificadas, generalmente se destina a financiar actividades en pequeña escala de comercialización, producción o servicios, cuya fuente principal de pago es el producto de sus ingresos generados por dichas actividades, mismas que deben ser verificadas por la institución del sistema financiero. (Ecuador, 2015)

Créditos de vivienda, se otorgan a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación, mejoramiento de vivienda propia o adquisición de una nueva, siempre y cuando estas como garantía hipotecaria; caso contrario, serán consideradas como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito, dependiendo de las características del sujeto de crédito y del monto del mismo. (Ecuador, 2015)

Sin duda alguna este es considerado uno de los créditos más importantes en nuestra vida. Debido a que no todas las personas no encontramos en la situación de adquirir una casa o departamento de contado, es por ello que este tipo de crédito es de vital importancia para las personas que no poseen un bien inmueble propio.

Crédito educativo, comprende los crédito otorgados a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional de su talento personal o personas naturales para su formación y capacitación profesional; en los dos casos la formación o capacitación deberá ser debidamente acreditada por las entidades competentes. (Ecuador, 2015)

Estos son los tipos de créditos que realizan las instituciones financieras en nuestro país, por eso es necesario que la persona interesada en acceder a uno de ellos se empape de los mismos, debido a que dependiendo del

crédito es el porcentaje de interés y el plazo en que se debe pagar.

**Políticas de crédito:** Se llama así a las cláusulas que se le da a conocer a los clientes al momento de concederles un crédito para que ellos sepan cuáles son sus obligaciones, el porcentaje de interés, el tiempo a pagar, entre otros aspectos; de esta manera se evitan riesgos y también inconvenientes a futuro, dichas políticas deben cumplirse en su totalidad, ya que de no ser así se está violando las leyes a las que están ligadas.

**Cartera de crédito:** Se denomina cartera de crédito al principal activo financiero de una Cooperativa, porque esta se convierte en uno de sus principales ingresos, también se la llama "título de crédito". (Lucio, 2018)

**Cartera vencida:** Se le llama así a la porción del total de la cartera que presenta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. (Ramírez Vega, 2016)

La cartera vencida en una entidad se refiere a los clientes que por diversas causas no han cancelado su deuda en el plazo convenido, dando paso a que se lleven acciones administrativas o judiciales para la recuperación de lo vencido.

**Cooperativa de ahorro y crédito:** Se les denomina así a las organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo parámetros que se encuentran establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con la finalidad de realizar actividades de intermediación financiera. (Saltos, 2017)

Su acción principal es captar recursos del público en general en forma de depósitos a plazo fijo o depósitos de ahorro, para satisfacer las necesidades de sus socios por medio de la concesión de créditos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Datos de la empresa**

**Nombre Institucional:** Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne

**Ruc:** 0591711164001

#### **RESEÑA HISTORICA**

En la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga existen organizaciones que prestan servicios a las comunidades de escasos recursos económicos, pero con deseos de superación en buscar mejores días para sus familias. Es por esta razón que se agrupan las personas del Barrio Chantán de la Parroquia Eloy Alfaro, cantón Latacunga para ser acreedoras de estos servicios por parte de la Diócesis de Latacunga.

En el año 1996 se forma el Banco Comunal Salud y Progreso con 20 mujeres emprendedoras, al frente una directiva entusiasta que son renovadas cada dos años; este grupo de personas son beneficiarias del crédito masivo que entrega por primera vez esta institución repartiendo en forma igualitaria entre todas las socias la cantidad de 114.000 sucres cada una, que la mayoría invirtieron en actividades de comercio y en la producción de bloques. Además de prestar el servicio de crédito esta institución enseñó a ahorrar a todos sus socios en forma programada, es decir el socio debía cancelar la cuota de su crédito y ahorrar cada mes, estos ahorros se fueron capitalizando y en el año 2002 se contaba con 5000 dólares. Seguido de esto el Banco Comunal decide trabajar con estos fondos propios sin adquirir créditos de la Diócesis de Latacunga, pero siempre en base a las leyes y políticas que manejaba la misma.

El Banco Comunal a medida que se fue desarrollando se expandió a sus alrededores, donde se presenta la demanda de créditos y empieza a crear estrategias y métodos para captar ahorros, y para la obtención de los mismos no contaban con garantías para sus depositantes.

Ante esta necesidad a mediados del año 2005 se decide crear la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen del Cisne” para responder a las necesidades del

sector, trabajando con lealtad, compromiso, responsabilidad y noble ejemplo de una vida dedicada a sembrar la semilla de la cooperación, otorgando servicios de Ahorro y Crédito en la parroquia Eloy Alfaro – San Felipe. Obtuvo la personería jurídica desde la Dirección Nacional de Cooperativas con acuerdo ministerial N.- 0708 de fecha 10 de febrero del año 2006; ratificada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en febrero del año 2013 con resolución N.- SEPS-ROEPS-2013-000190La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, en el Ecuador, es una organización de intermediación financiera.

En la actualidad cuenta con 42.000 socios, en las Agencias de Pujilí, La Maná, Quito, Moraspungo, Guaytacama, Mulalillo, El Salto, Otavalo, Salcedo, Ambato, Vinces, Calderón y su oficina Matriz ubicada en la ciudad de Latacunga Parroquia Eloy Alfaro, Barrio San Felipe.

### **Misión**

"Virgen del Cisne entidad cooperativa solvente, que provee servicios financieros integrales, promoviendo el bienestar económico de sus socios y a la vez asegurando el control y confianza en las líneas de negocio".

### **Visión**

"Al 2024 Virgen del Cisne es la entidad cooperativa que brinda soluciones financieras acorde a la demanda de socios y clientes con el compromiso de colaboradores expertos que aportan al desarrollo sostenible de su comunidad, generando impacto regional con tecnología de vanguardia".

### **Valores**

Quienes formamos parte de la Cooperativa practicamos valores fundamentales de convivencia:

Responsabilidad, puntualidad, solidaridad, honestidad, igualdad.

### **Principios**

Todos quienes formamos parte de la Cooperativa practicamos los principios fundamentales para el enriquecimiento personal y de grupo como son: Lealtad, Crear confianza, servicio al cliente y compromiso social.

## Manual de funciones del área de Crédito

### Asesor de crédito

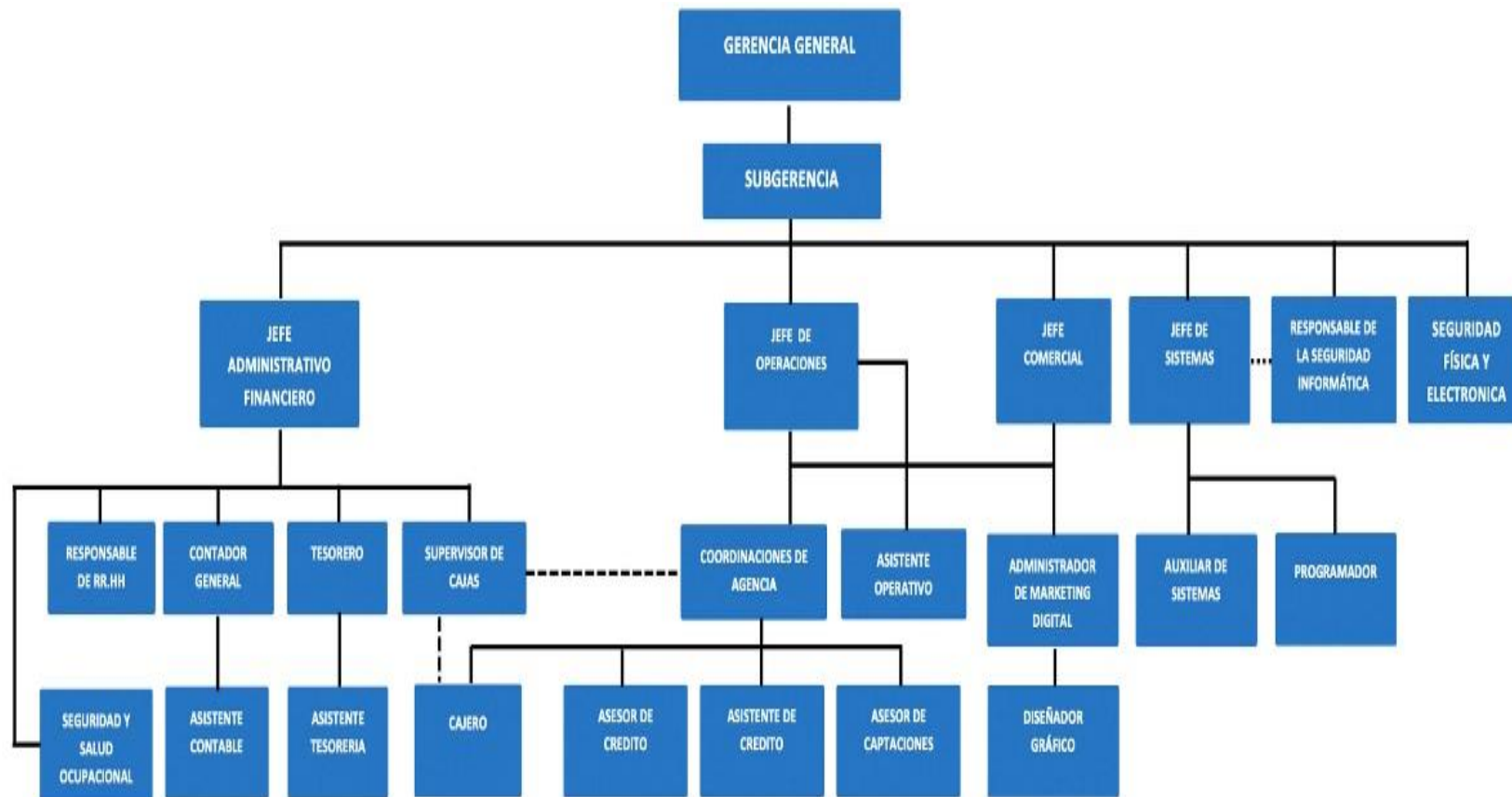
#### Resumen de ocupación

Verifica, analiza, evalúa y recomienda las solicitudes de crédito de acuerdo a las políticas internas de la cooperativa, recupera y da seguimiento de cartera, conforma el comité de crédito de acuerdo a los montos autorizados, atiende al público, elabora informes y oferta los productos y servicios en el campo.

#### Cuadro 2. Elementos de competencia:

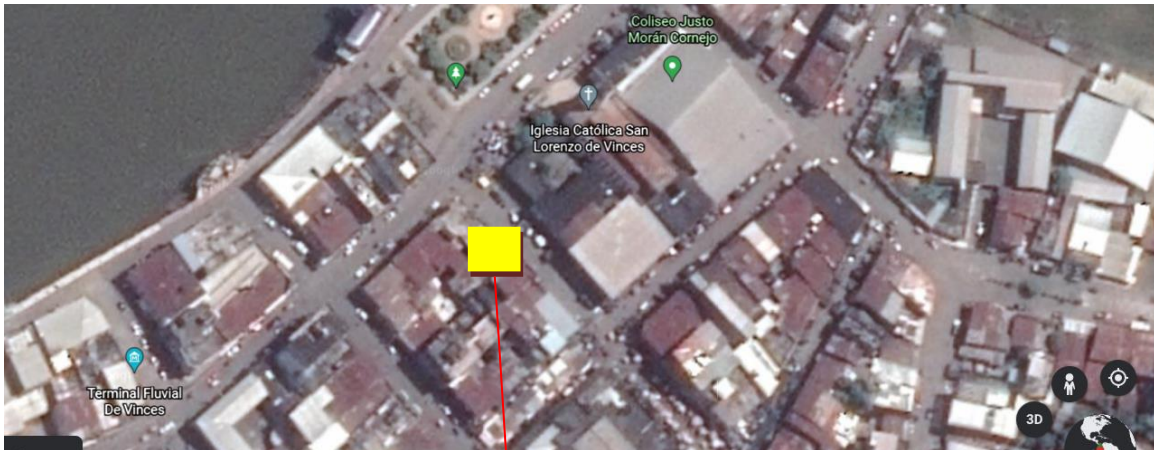
| Nº | FUNCIONES  |
|----|--|
| 1  | Recibir solicitudes de crédito, verificar información, evaluar y realizar el informe según las políticas internas de crédito y presentar en el comité. |
| 2  | Realizar actividades que potencialicen la colocación de cartera, así como la captación de recursos de acuerdo a la normativa interna.                  |
| 3  | Gestión de refinanciamiento y reestructuración de deudas.  |
| 4  | Dar seguimiento al cumplimiento del destino de los créditos.   |

## Organigrama de la empresa

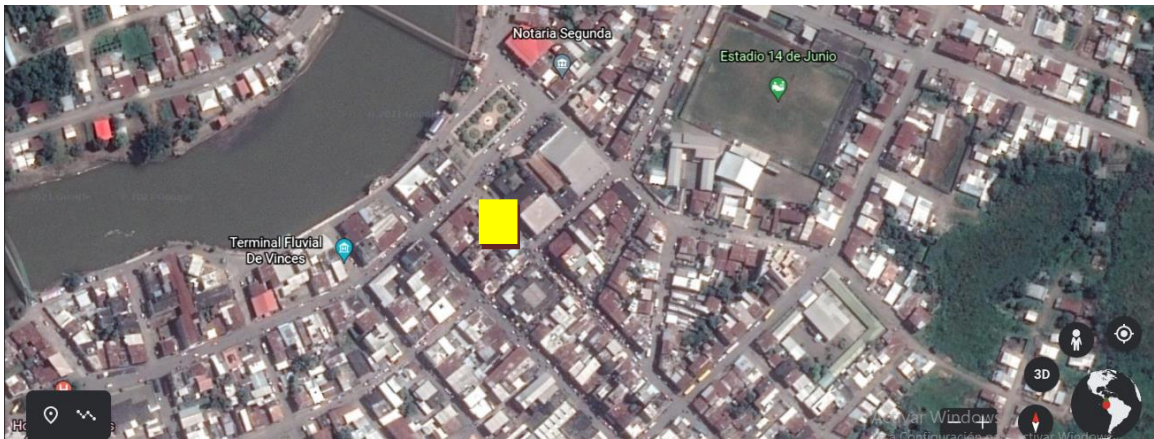




## Ubicación



**Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del Cisne**



**Edificio de la Agencia Vinces**



### 3.2. Diseño de la investigación

Para el desarrollo de este tema señalamos que el diseño es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación.

Según manifiesta Kerlinger (2002), por lo general se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. “Es el plan y estructura de una investigación concebidas para conseguir respuestas a las preguntas de un estudio”. De esa manera, el diseño de investigación indica la forma de conceptualizar un problema de investigación. (Kerlinger, 2002)

De acuerdo con el estudio realizado se pueden utilizar distintas maneras de para buscar antecedentes históricos con el tema de investigación. Mismos que ayudarán a abordar de mejor manera la problemática y las variables, esto sin duda ayudará a tener una mejor idea de lo que se busca.

Es decir, en esta fase el investigador busca diseñar la manera en que comprobará su idea o hipótesis. Para ello formulará un plan en el que se espera obtener la información, o respuestas que ayuden a responder el problema de la investigación. Generalmente existen cuatro tipos de diseño: investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa e investigación de evaluación.

### 3.3. Tipos de investigación

Para el proceso del tema de investigación se emplean los siguientes tipos de investigación:

**Cuadro 3. Tipos de Investigación**

| <b>Exploratoria</b>  | <b>Descriptiva</b>   | <b>Correlacional</b>   | <b>Explicativa</b>   |
|--|--|--|--|
| Busca resaltar uno o más puntos de un problema determinado, además de encontrar la mejor manera de cómo enfocarlo. | Intenta comprender la realidad aplicando un lenguaje formal para levantar información. | Mide el grado de relación entre las variables que existen una población estudiada. | Trata de responder el porqué del objeto que se investiga, por medio de la recolección de información de fuentes. |

**Fuente:** (Sanca Tinta, 2011)

**Elaborador por:** Baños JJ (2021)

## **Descriptiva**

Este tipo de investigación consiste en llegar a conocer las situaciones actuales de la cooperativa con respecto al otorgamiento de crédito y cobranza de cartera vencida; por medio de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas del área del problema.

## **Explicativa**

Con la investigación de tipo explicativa se describe el problema de la Cooperativa “Virgen del Cisne”, buscando explicar las causas que originaron la situación analizada, finalizando con las respectivas conclusiones del trabajo.

### **3.4. Población**

Según (Zorrilla, 1993): “Llamamos población o universo al conjunto de los elementos que van a ser observados en la realización de un experimento. Cada uno de los elementos que compone la población es llamado individuo o unidad estadística”.

#### **Población Finita:**

Se conoce el tamaño de la misma, aunque a veces son tan grandes que se comportan como infinitas. Generalmente existe un marco muestral que se utiliza para hallar las unidades.

Es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Por ejemplo, la población estadística que nos indica la cantidad de árboles de una ciudad es finita. Lógicamente que puede variar con el tiempo, pero en un instante determinado es finita, es decir, tiene fin. (Lopez, 2019)

#### **Población Infinita:**

No se conoce el tamaño y no existe posibilidad de contar o construir un marco muestral.

Es aquella cuya cantidad de elementos resulta imposible de determinar. Ejemplo: conjunto de lápices fabricados en un proceso continuo. (Francisco, 2020)

En el presente trabajo investigativo la población está compuesta por 156 colaboradores descritos a continuación:

#### Cuadro 4. Población del proyecto

| ELEMENTOS  | CANTIDAD   |
|--|------------|
| Gerente  | 1          |
| Directivos   | 6          |
| Personal administrativo de la Cooperativa "Virgen del Cisne" | 149        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>156</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

#### 3.5. Muestra:

Se conoce como muestra a cualquier subconjunto del universo. En materia estadística pueden ser probabilísticas o no probabilísticas.

Según (Kourganoff, 1969): "Se refiere al grupo de unidades que se extraen de una población, definida previamente, conforme con un plan de sondeo dado y sobre las cuales se realizarán las observaciones previstas en la encuesta". (Kourganoff, 1969)

#### 3.6. Tipos de Muestra

**Muestreo aleatorio simple**, para aplicar esta técnica es necesario conocer todos los elementos que conforman la población; a cada uno de los ellos se le asigna un número correlativo y después por medio de un método del azar se va seleccionando cada individuo hasta completar la muestra requerida.

**Muestreo aleatorio sistemático**, al igual que el anterior, para este tipo de muestreo se debe conocer la población y se deben numerar todos los elementos que conforman la muestra. La primera unidad para analizar es elegida al azar; las siguientes se toman en forma sistemática, a partir de un número que se obtiene a través de una fórmula.

**Muestreo No Probabilístico**, la selección de cada unidad de la muestra, en parte, tiene como base el juicio del investigador. En este tipo de muestreo, no existe una

oportunidad conocida que indique si un elemento particular del universo será seleccionado para conformar la muestra. No se puede calcular el error muestral (Corral, Corral, & Franco Corral, 2015).

En la Cooperativa Virgen del Cisne del cantón Vinces se efectuará un procedimiento de muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se realizará la encuesta a los actores claves que tienen que ver con el proceso de crédito.

### **3.7. Métodos de Investigación.**

#### **Métodos Teóricos**

Rojas Soriano, (1996-197) señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente: Que el volumen y el tipo de información cualitativa y cuantitativa que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

Dentro de los métodos teóricos encontramos los siguientes:

Método inductivo-deductivo, la inducción y la deducción son dos métodos teóricos de mucha importancia para la investigación. La inducción se define como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a algo más general que refleja lo que hay de común en ciertos fenómenos individuales. Por otro lado, la deducción es una forma del razonamiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de relevancia. (García Dlhigo, 2016)

Estos métodos se combinan para enriquecer el conocimiento. Es muy normal que en cierto momento de la investigación puede predomine uno u otro, pero ello depende de las características de la tarea que realice el investigador. Sin embargo, esto no significa que se toman como dos métodos independientes, ya que la ambos se complementan mutuamente en el desarrollo del conocimiento científico

Método Análisis-Síntesis, tiene gran utilidad para la búsqueda y procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica. El análisis de la información permite descomponerla en busca de lo esencial en relación con el objeto de

estudio, mientras que la síntesis lleva a generalizaciones que contribuyen a la solución del problema científico. (Rodríguez Jiménez, 2017)

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan conjuntamente: el análisis y la síntesis. El primero es un procedimiento lógico que consiste en descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, esto nos permite estudiar el comportamiento de cada una de estas partes, mientras que la síntesis es la operación inversa, que busca mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la misma.

En la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas o instrumentos:

### 3.8. Técnicas e instrumentos

**Cuadro 5. Técnicas de la investigación**

| TÉCNICAS   | INSTRUMENTOS |
|------------|--------------|
| Encuesta   | Cuestionario |
| Entrevista | Formulario   |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

#### **Encuesta.**

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz se caracteriza porque presenta un cuestionario de preguntas objetivas de fácil y rápida respuesta de parte de los actores consultados. (Anguita, 2002)

La encuesta es una técnica muy conocida que recopila información a través de un cuestionario. Esta proporciona información de varios aspectos importantes como son: actitudes, conocimientos, expectativas y comportamientos de las personas. En la presente investigación se realizará encuestas al personal de las distintas áreas de la Cooperativa.

## **Entrevista**

Entrevista es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado). (Gardey, 2008)

La aplicación de esta técnica en el desarrollo de esta investigación es de suma importancia, debido a que permite reunir la información necesaria, misma que será facilitada por la Gerente de la Cooperativa; la entrevista se realizará aplicando un cuestionario conformado por preguntas relacionadas con el cumplimiento de los objetivos que se plantearon.

### **3.9. Procedimientos de Investigación.**

Para el desarrollo del proyecto se utilizará la técnica de la encuesta y la entrevista, mismas que se explican a continuación.

#### **Encuesta a los empleados.**

Se elaborará con diez preguntas, se aceptarán contestaciones cerradas de opción múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden corresponden a las circunstancias y procesos que realizan los empleados de la Cooperativa.

#### **Entrevista a la Gerente de la Cooperativa.**

Se formulará cinco preguntas, mismas que tendrán la opción de ser respondidas de manera abierta, es decir, tendrá la oportunidad de dar su opinión libremente.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Aplicación técnicas e instrumentos

#### Encuesta a los empleados

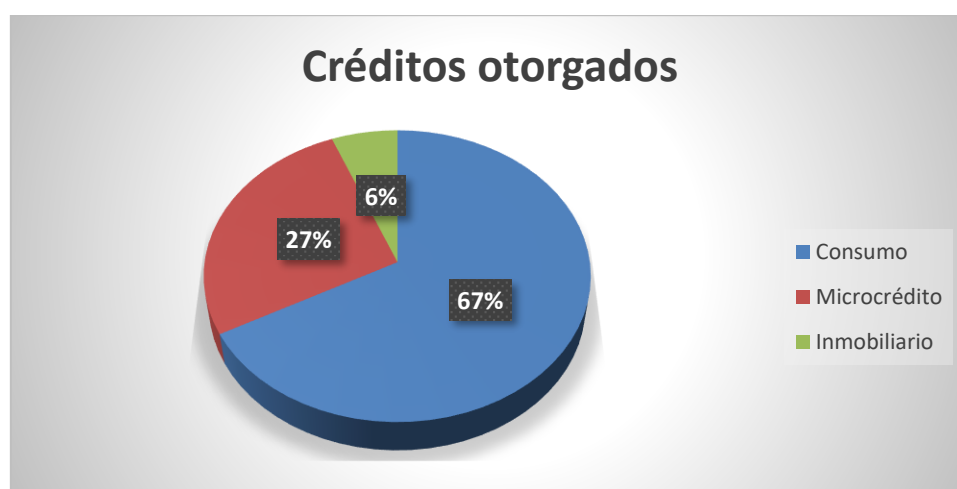
1 ¿Desde su punto de vista cuáles de los siguientes tipos de créditos son los que más se otorgan a los socios?

**Cuadro 6 Tipos de créditos otorgados**

| Alternativas | Créditos otorgados | Porcentaje  |
|--------------|--------------------|-------------|
| Consumo      | 100                | 67%         |
| Microcrédito | 40                 | 27%         |
| Inmobiliario | 9                  | 6%          |
| <b>Total</b> | <b>149</b>         | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 4 Tipos de créditos otorgados**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

#### **Análisis e interpretación**

Mediante la encuesta aplicada se detectó que el 67% de los socios de la cooperativa aplican para obtener créditos de consumo, mientras que el 27% microcrédito y finalmente el 9% créditos inmobiliarios.

En la actualidad existe gran afluencia de socios dedicados a actividades de comercio, es decir, la cooperativa principalmente financia con créditos encaminados al desarrollo económico del sector.



2 ¿Según lo que comentan los socios de la cooperativa, qué plazo de crédito considera usted que son los más accesibles para el pago de un préstamo?

**Cuadro 7 Plazo de crédito**

| Alternativas  | Plazo de crédito | Porcentaje  |
|---------------|------------------|-------------|
| Mensual       | 20               | 13%         |
| Bimensual     | 50               | 34%         |
| Trimensual    | 35               | 24%         |
| Cuatrimestral | 29               | 19%         |
| Semestral     | 15               | 10%         |
| <b>Total</b>  | <b>149</b>       | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 5 Plazo de crédito**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados, el 34% indican que el plazo más accesible para el pago de un crédito es bimensual, mientras que el 24% menciona que el mejor plazo es trimensual, el 19% indica que el mejor plazo es el cuatrimestral, el 13% manifestó que el plazo más accesible es mensual y finalmente el 10 % prefiere un plazo semestral.

Los socios de la cooperativa son conscientes y se encuentran en la capacidad de cumplir con sus obligaciones de crédito para con la cooperativa con pagos bimensuales que es un tiempo justo, debido a que sus ingresos son durante un periodo de tiempo establecido.

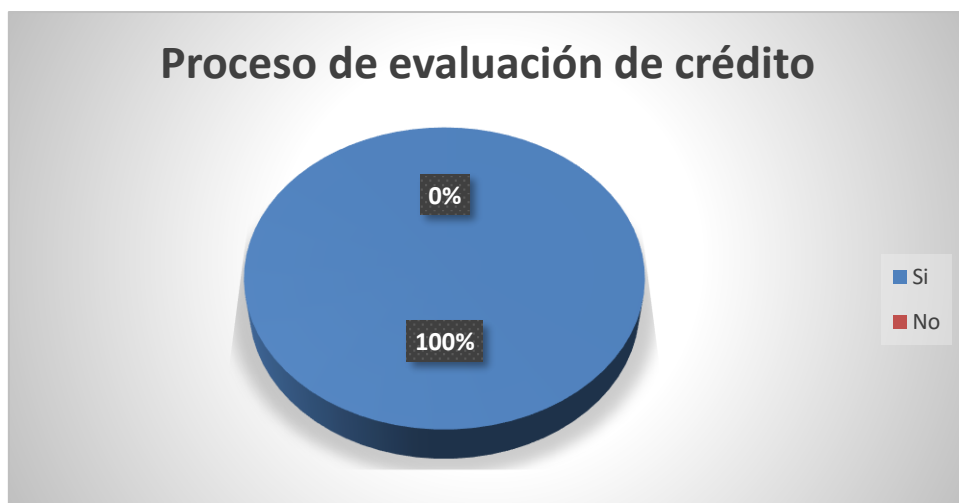
### 3 ¿La institución cuenta con un proceso de evaluación para conceder créditos a los socios?

**Cuadro 8 Proceso de evaluación de crédito 1**

| Alternativas | Proceso de evaluación de crédito | Porcentaje  |
|--------------|----------------------------------|-------------|
| Si           | 149                              | 100%        |
| No           | 0                                | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>149</b>                       | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 6 Proceso de evaluación de crédito 1**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

#### **Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados, todos concuerdan en que la Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder créditos a los socios, mismo que reposa en un documento llamado Manual de crédito.

Es evidente que dentro de la institución existen procesos que se encuentran fijados e institucionalizados para que todos los colaboradores sepan manejarlos.

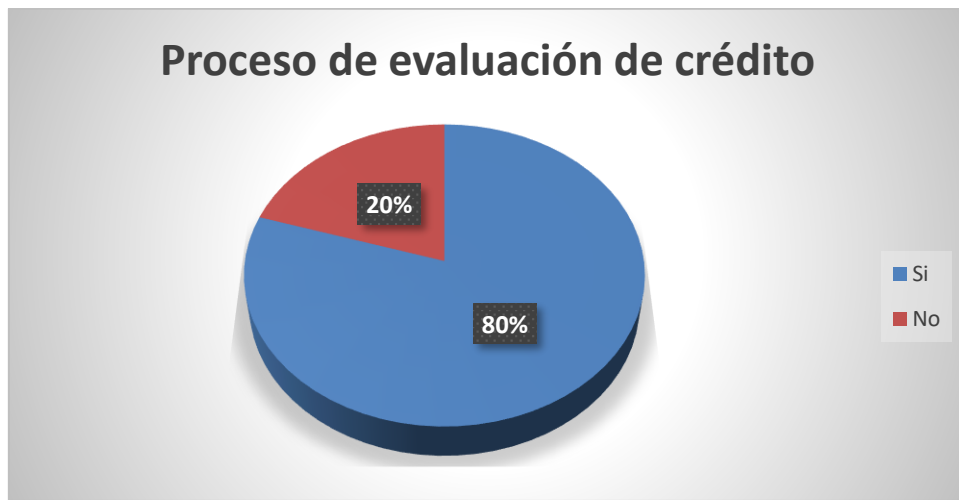
**4 ¿Considera que el proceso de evaluación para conceder créditos a los socios tiene falencias?**

**Cuadro 9 Proceso de evaluación de crédito 2**

| Alternativas | Proceso de evaluación de crédito | Porcentaje  |
|--------------|----------------------------------|-------------|
| Si           | 119                              | 80%         |
| No           | 30                               | 20%         |
| <b>Total</b> | <b>149</b>                       | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 7 Proceso de evaluación de crédito 2**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Análisis e interpretación**

Mediante la encuesta aplicada se detectó que el 80% de los encuestados consideran que el proceso de evaluación para conceder créditos a los socios tiene falencias, mientras que el 20% manifestó que no las tiene.

Conforme va pasando el tiempo es necesario hacer cambios en ciertos procesos para de esa manera corregir errores pasados, debemos tomar en cuenta que todas las entidades deben tener en cuentas que necesario hacer mejoras.

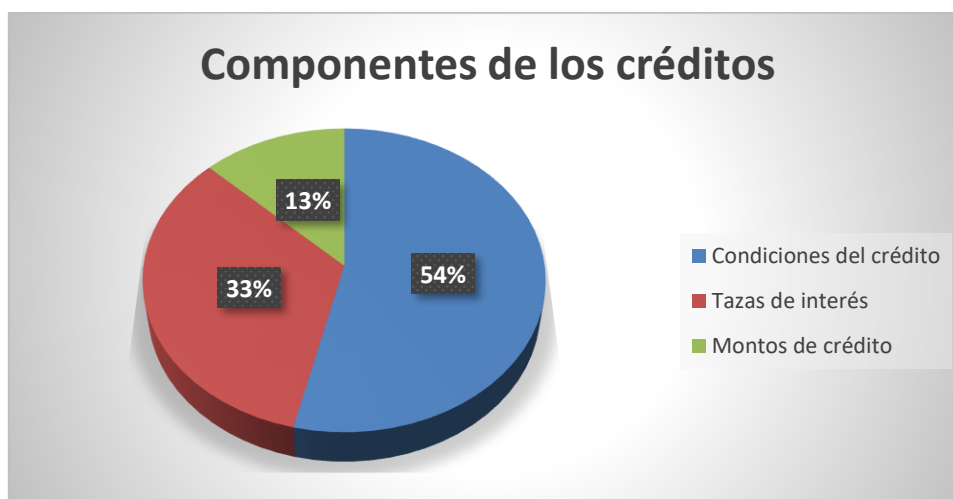
## 5 ¿Qué componentes de los créditos cree usted que se deben mejorar?

**Cuadro 10 Componentes de los créditos**

| Alternativas            | Componentes de los créditos | Porcentaje  |
|-------------------------|-----------------------------|-------------|
| Condiciones del crédito | 80                          | 54%         |
| Tasas de interés        | 50                          | 33%         |
| Montos de crédito       | 19                          | 13%         |
| <b>Total</b>            | <b>149</b>                  | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 8 Componentes de los créditos**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

### **Análisis e interpretación**

El 54% de los encuestados indican que los componentes de los créditos que se deben mejorar son las condiciones de los créditos, mientras que el 33 % prefieren que se mejoren las tasas de interés y el 13% prefieren que se mejoren los montos de los créditos.

Al parecer, las condiciones para acceder a un crédito no son las más adecuadas al igual que las tasas de interés, lo cual demuestra que los encuetados han sido testigos de estas sugerencias por parte de los socios de la cooperativa.

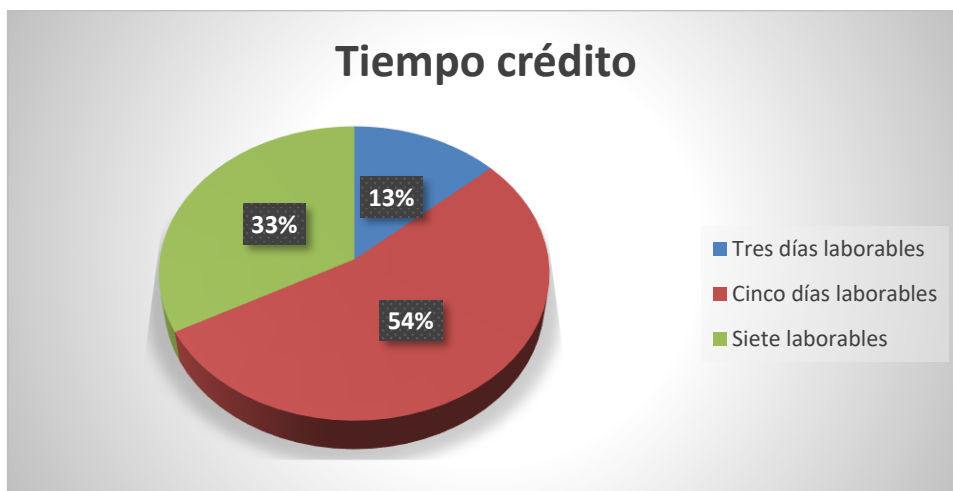
## 6 ¿Cuál es el tiempo para conceder un crédito?

**Cuadro 11 Tiempo crédito**

| Alternativas          | Tiempo crédito | Porcentaje  |
|-----------------------|----------------|-------------|
| Tres días laborables  | 20             | 13%         |
| Cinco días laborables | 80             | 54%         |
| Siete días laborables | 49             | 33%         |
| <b>Total</b>          | <b>149</b>     | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 9 Tiempo crédito**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

### **Análisis e interpretación**

Del total de encuestados, el 54% manifestó que crédito se concede en un máximo de cinco días laborables, mientras que el 33% indicó que son siete días laborables y finalmente el 13% señaló que son tres días laborables.

Al parecer esta parte no les queda de todo a clara al personal administrativo lo que demuestra que existe cierta falencia.

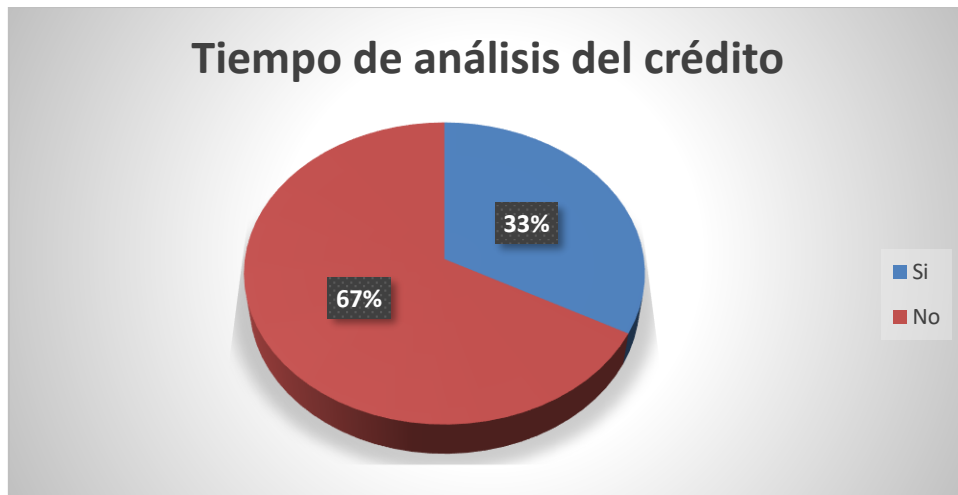
**7 ¿Considera usted que el tiempo de análisis para otorgar un crédito es el adecuado?**

**Cuadro 12 Tiempo de análisis del crédito**

| Alternativas | Tiempo de análisis del crédito | Porcentaje  |
|--------------|--------------------------------|-------------|
| Si           | 49                             | 33%         |
| No           | 100                            | 67%         |
| <b>Total</b> | <b>149</b>                     | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 10 Tiempo de análisis del crédito**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Análisis e interpretación**

Mediante la encuesta aplicada se detectó que el 67% considera que el tiempo de análisis para otorgar un crédito no es el adecuado y el 33% señaló que si lo es. No tener tiempo suficiente para analizar a un posible beneficiario de un crédito con el pasar del tiempo se puede convertir en un problema para la cooperativa, ya que si el socio de atrasa en sus pagos sin duda puede ser por que el análisis no fue correcto y esto ocasiona que la cartera vencida crezca.

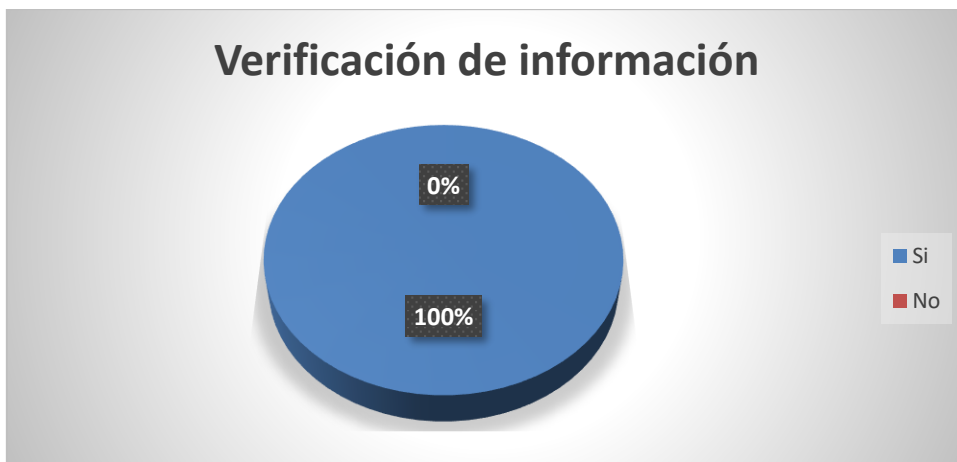
**8 ¿Se verifica la información otorgada por el socio al momento que este solicita el crédito?**

**Cuadro 13 Verificación de información**

| Alternativas | Verificación de información | Porcentaje  |
|--------------|-----------------------------|-------------|
| Si           | 149                         | 100%        |
| No           | 0                           | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>149</b>                  | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 11 Verificación de información**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados manifestó que si se verifica la información otorgada por el socio al momento que este solicita el crédito.

Es indispensable hacer una revisión, verificación y constatación de la información otorgada por el socio, una de los procesos que se realiza en esta parte es la inspección, en la cual se visita al socio a su domicilio y lugar de trabajo para verificar si la información otorgada por él es real.

**9 ¿En la cooperativa existe personal encargado de recuperar la cartera?**

**Cuadro 14 Recuperación de cartera**

| Alternativas | Recuperación de cartera | Porcentaje  |
|--------------|-------------------------|-------------|
| Si           | 149                     | 100%        |
| No           | 0                       | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>149</b>              | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 12 Recuperación de cartera**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados, todos concuerdan en que la Cooperativa existe personal encargado de recuperar la cartera, mismo que reposa en un documento llamado Manual de crédito.

Es evidente que dentro de la institución existen procesos que se encuentran fijados e institucionalizados mismos que se hacen conocer a todos los colaboradores.



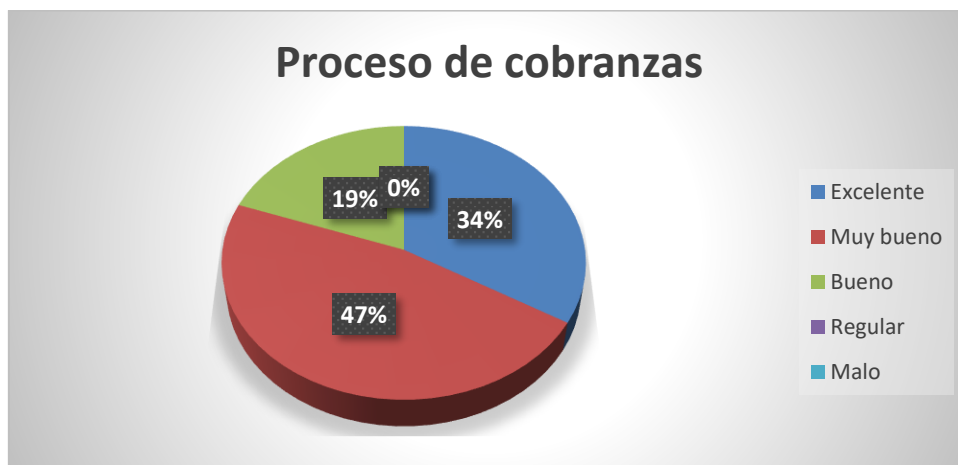
## 10 ¿Cómo ve usted el proceso de cobranzas por parte de la Cooperativa?

**Cuadro 15 Proceso de cobranzas**

| Alternativas | Proceso de cobranzas | Porcentaje  |
|--------------|----------------------|-------------|
| Excelente    | 50                   | 34%         |
| Muy bueno    | 70                   | 47%         |
| Bueno        | 29                   | 19%         |
| Regular      | 0                    | 0%          |
| Malo         | 0                    | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>149</b>           | <b>100%</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

**Figura 13 Proceso de cobranzas**



Elaborador por: Baños JJ (2021)

### **Análisis e interpretación**

El 34% del total de la muestra indica que el proceso de cobranzas de la cooperativa es excelente, mientras el 47% menciona que ve el proceso muy bueno, el 19% dice que el proceso lo vio bueno, ninguno de los encuestados lo considera regular o malo.

Las actuales estrategias para la recuperación de cartera que utiliza la cooperativa están dando resultados no riesgosos para la misma, esto indica que los índices de morosidad no son demasiado altos.

## Entrevista a la Gerente de la Cooperativa.

| N° | Preguntas  | Respuestas   |
|----|--|--|
| 1  | ¿Se han socializado las políticas crediticias de la Cooperativa con los colaboradores?   | Claro que sí, las políticas crediticias de la Cooperativa han socializadas con todo el personal de la misma; es más, se hacen reuniones periódicas en las cuales se comunican cuando existen cambios o correcciones. |
| 2  | ¿La Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder créditos?  | Por supuesto, como entidad del Sector financiero, la Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder créditos a sus socios, el mismo se encuentra reglamentado en el Manual de Créditos.               |
| 3  | ¿El personal encargado de otorgar los créditos se encuentra capacitado?  | Sin lugar a dudas, debido a que el personal pasa por dos procesos antes de ser contratado, primero la selección y luego la capacitación, que es realizada por el personal de la Cooperativa.                         |
| 4  | ¿Considera que el tiempo para la verificación de la información que reposa en la solicitud de crédito que hace el socio es suficiente? | Considero que quizás no lo es, debido a que el Asesor de crédito debe cumplir con un número de colocaciones y un monto establecido como meta mensual, los cuales varían dependiendo del sector.                      |
| 5  | ¿En la Cooperativa existen alguna persona encargada de recuperar la cartera?   | Son varias personas que están a cargo de este proceso, el orden es el siguiente: Asesor de crédito, Coordinador de agencia, Supervisor de negocios y el Jefe de negocios   |

### **Análisis e interpretación**

Luego de la entrevista realizada a la Gerente de la Cooperativa se pudo evidenciar que las políticas crediticias de la Cooperativa han socializadas con todo el personal por medios de reuniones periódicas en las cuales se comunican cuando existen cambios o correcciones. También manifestó que la Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder créditos a sus socios, el mismo se encuentra reglamentado en el Manual de Créditos. En cuanto al personal nos indicó que se encuentra capacitado para realizar su trabajo de manera adecuada. y que el Asesor de crédito debe cumplir con un número de colocaciones y un monto establecido como meta mensual. Respecto al proceso de cobranzas indicó que varias personas están a cargo de este, como son el: Asesor de crédito, Coordinador de agencia, Supervisor de negocios y el Jefe de negocios.

## 4.2. Plan de mejora

| Acciones de mejora  | Actividades   | Tiempo de implementación   | Responsables  | Indicador  | Precio             |
|---|---|----------------------------|---|--|--------------------|
| Proceso de evaluación para conceder créditos a los socios.  | Elaborar un plan detallado para la concepción de créditos.                      | Noviembre / Diciembre 2021 | Gerente.<br>Jefes de áreas.<br>Consultor.                         | 60% Números de créditos concedidos.                | \$1.0000,00        |
| Aumento del tiempo, análisis y verificación de información otorgada por los socios para otorgar un crédito. | Crear una fábrica de créditos, donde se verifique detenidamente la información. | Noviembre 2021             | Gerente.<br>Directivos.<br>Consultor.<br>Colaboradores.           | 80% Números de créditos concedidos eficientemente. | \$1.890,00         |
| Cumplimiento de procesos para el otorgamiento de crédito.   | Verificar detenidamente la información.   | Noviembre 2021             | Gerente.<br>Directivos.<br>Colaboradores.<br>Asesores de crédito. | 80% Números de créditos concedidos eficientemente. | \$ 1.100,00        |
| Seguimiento de los créditos colocados.  | Analizar los créditos para determinar la situación de los mismos.               | Enero 2022                 | Jefe de negocios.<br>Asesores de crédito.                         | 70% Números de créditos cancelados a tiempo.       |                    |
| <b>Total</b>  |   |                            |   |  | <b>\$ 3.990,00</b> |

Elaborador por: Baños JJ (2021)

### **4.3. Conclusiones**

- El proceso de evaluación para conceder créditos a los socios tiene falencias lo que ocasiona que existan inconvenientes al momento de querer cobrar los mismos, aumento la cartera vencida.
- El tiempo de análisis para otorgar un crédito no es el adecuado, es decir, que el asesor no puede examinar correctamente la información otorgada por el socio, de esa manera es difícil constatar que la misma sea real.
- Los componentes de los créditos que se deben mejorar son las condiciones del crédito, las tasas de interés; debido a que estos son limitantes para las personas que quieren acceder a un crédito.
- En la Cooperativa si se verifica la información otorgada por el socio al momento que este solicita el crédito, es decir, esta pasa por varios filtros; aunque existe poco tiempo para realizar la misma y esto ocasiona que después de un tiempo existan retrasos en el pago.
- Dentro de la Cooperativa existe personal encargado de recuperar la cartera, dependiendo de los días de atraso interviene un colaborador más por ello es que el mismo es considerado excelente.

#### **4.4. Recomendaciones**

- Mejorar el proceso de evaluación para conceder créditos a los socios tiene falencias, es necesario que este tenga mejoras, de esa manera facilitará el trabajo de los colaboradores y ayudará a la institución a alcanzar sus objetivos.
- Aumentar el tiempo de análisis para otorgar un crédito, debido a que no es suficiente para realizar una revisión exhaustiva; de esa manera se corregirán errores y solo se otorgará crédito a socios que estén en las condiciones de pagar a tiempo.
- Corregir y mejorar los componentes de los créditos, como por ejemplo las condiciones del crédito y las tasas de interés, de esta manera los socios se sentirán más a gusto y se puede captar más clientes.
- Verificar la información otorgada por el socio al momento que este solicita el crédito, esto ayudará a realizar un correcto análisis del beneficiario y evitará inconvenientes futuros.
- Mantener el proceso de recuperación de cartera que ha implementado la Cooperativa hasta la actualidad, debido a que este ha dado sus frutos porque es considerado excelente.

## 4.5. Bibliografía

- Agualongo, E. H. (S/F de S/F de 2017). *Universidad tecnica de Ambato*. Obtenido de Universidad tecnica de Ambato:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25885/1/T4036M.pdf>
- Alcaide, J. C., & Soriano, C. (2006). *Marketing Bancario Relacional*. España: Amelia Nueva.
- Álvarez, J. A. (2008). La banca española ante la actual crisis financiera. *Dialnet*, 15-31.
- Andrade Reyes, K. M. (2018). Las políticas crediticias y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Pan y el Agua.
- Anguita, J. C. (24 de abril de 2002). *ELSEVIER*. Obtenido de ELSEVIER:  
<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Argudo, C. (25 de 1 de 2018). *Etapas del proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Bach, D. (2011). *Lucha por tu dinero*. Penguin Random House.
- Bello R, G. (2007). *Operaciones bancarias en Venezuela teoría y practica*. Caracas: Texro C.A.
- Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. Col. La Loma Tlalnepantla: Digital UNID.
- Brachfeld Montaña, P. J. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. España: Profit.
- Brealey, R. A. (2007). *Principios de Finanzas Corporativas*. España: Editorial McGraw-Hill.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de calidad*. Madrid: Pearson.
- Campos, G. (05 de JUNIO de 2012). *XIHMAI*. Obtenido de XIHMAI:  
<file:///D:/descargas/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf>
- Careaga, C. (2014). *Perspectivas del modelo empresarial chino*. Barcelona: UOC.
- Cavero Infante, P. (2019). Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE.
- Cevallos, D. R. (11 de 2020). *Drecho Ecuador.com*. Obtenido de Drecho Ecuador.com:  
<https://www.derechoecuador.com/credito->
- Chavez Moreno, E. G. (2017). Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la Empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017.
- Chimal, J. (2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacionorganizacion-direccion-y-control/>
- Código Tributario. (2018). Ecuador.
- Committee, I. A. (s.f.). Norma Internacional de Contabilidad 38.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador.
- Ecuador, R. B. (2015). *Segmentación de la cartera de crédito*. Obtenido de [http://www.rfr.org.ec/desc/incidencias/comparativo\\_resolucion\\_43.pdf](http://www.rfr.org.ec/desc/incidencias/comparativo_resolucion_43.pdf)
- Evans, J., & Lindsay, W. (2005). *Administración y Control de calidad*. Mexico: Thomson.
- Flores Orozco, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega.
- Flores, L. (2000). *Administración, Primera Edición*. México: Prentice-Hall.
- Francisco, L. J. (09 de 09 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia.:  
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- García Dlhigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gardey, J. P. (10 de Enero de 2008). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/entrevista/>

- Gómez, C. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. Un estudio de caso. *Revista Científica de la UCSA*, 24-32.
- Gómez, P. (2012). *Dirección*. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Direccion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf)
- Guerra Martínez , C. (11 de 03 de 2002). *Breve reseña histórica del surgimiento de la Banca*. Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GuerraMC/cap1.pdf>
- Gutiérrez Nieto, B. (2017). Antecedentes del Mocr crédito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales.
- Gutiérrez, I. (31 de 7 de 2019). *Historia del crédito y del sistema bancario*. Obtenido de [http://www.muyfinanciero.com/historia/historia-del-credito/Historia de la Banca del Ecuador. \(s.f.\)](http://www.muyfinanciero.com/historia/historia-del-credito/Historia de la Banca del Ecuador. (s.f.))
- Horngren, C. T. (2010). *Contabilidad*. Mexico: Pearson .
- Kerlinger, F. (2002). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento*. Chile: McGraw-Hill.
- Kourganoff, V. (1969). *La investigación científica*. Buenos aires: Eudeba.
- Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS). (s.f.).
- Lopez, J. F. (09 de octubre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- López, J. F. (1 de Abril de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Lozano, K. (2013). *El control dentro del proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>
- Lucio. (2018). Examen especial al componente Cartera de Crédito Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba LTDA. de la ciudad de Riobamba Agencia Matriz. Riobamba.
- Marichal, C. (1998). El Nacimiento de la Banca Mexicana en el Contexto Latinoamericano: Problemas de Periodización. 112 - 141.
- Martínez Soto, A. P. (2000). Cooperativismo y crédito agrario en la Región de Murcia, 1890-1936. 123-167.
- Matamoros Pontón, D. (2016). *Reestructuración del proceso del Departamento de Crédito y su incidencia en la productividad en la COAC COOPEDUCORO LTDA*. Egresada de la carrera de Administración de Empresas. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Midgley, J. (1999). *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare*. Londres: SAGE Publications Ltd.
- Morales Noriega, A. M. (2018). El Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-7.
- Ordóñez Granda, E. M. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 195-225.
- Ordoñez Pilaguano, D. (2014). *Diseño de un modelo de Gestión Financiera para maximizar las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Vicente del Sur"*. Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, Ingeniería en Finanzas y Auditoría CPA. Quito, Ecuador: Departamento de Ciencias Economicas Administrativas y de Comercio.
- Pérez Ramírez, J. (2001). *Contabilidad bancaria*. España: McGraw-Hill.
- Ramírez Vega, J. (26 de 7 de 2016). *Que es la careta vencida*. Obtenido de <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>
- Real Estate Market & Lifestyle*. (s.f.). Obtenido de <http://www.realestatemarket.com.mx/articulos/arte/14894-bancos-banqueros-y-prestamos-una-historia-inmemorial>
- Riquelme, M. (2019). *Proceso Administrativo (Etapas Y Características)*. Obtenido de



- <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Rodríguez Jiménez, A. y. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de administración de negocios.*, 175-195.
- Rosa, A. C., & Hoyos Iruarizaga John, P. C. (2015). *Gestión de entidades financieras*. Madrid: ESIC Editorial.
- Saltos, F. (2017). *Situación y perspectivas de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*. Obtenido de <https://www.revistagestion.ec/index.php/economia-y-finanzas-analisis/situacion-y-perspectivas-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-0>
- Sanca Tinta, M. D. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 621-624.
- Seguros, S. d. (9 de 12 de 2003). Art. 2. *Normas Generales para las instituciones del Sistema Financiero* . Ecuador.
- Tapia Yagual, N. K. (2016). Desarrollo de un plan de mejoras para incrementar la captación de socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Controladores de tránsito aéreo del Ecuador.
- Zambrano Sólorzano, G. (2014). *Diseño de un sistema integral de cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito CÁMARA DE COMERCIO de Cantón Bolívar LTDA*. Administracion de Empresas . Calceta, Ecuador: Escuela Superior Politecnica Agropecuaria de Manabi Manuel Felix Lopez.
- Zambrano Valdiviezo, N. (2017). Políticas de manejo y control de crédito, y su incidencia en la recuperación de cartera del “Comercial AGRICAM MC” de la ciudad de San Vicente.
- Zegarra, L. F. (2007). La Banca en América Latina, 1850-1930: un análisis de las causas del desarrollo bancario. *Revista de Temas Financieros.*, 137-170.

# **ANEXOS**

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACION Y  
CIENCIAS**

**Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa**

**Formulario:**

**1 ¿Desde su punto de vista cuáles de los siguientes tipos de créditos son los que más se otorgan a los socios?**

Consumo                       Microcrédito                       Inmobiliario

**2 ¿Según lo que comentan los socios de la cooperativa, qué plazo de crédito considera usted que son los más accesibles para el pago de un préstamo?**

Mensual                       Bimensual                       Trimensual   
Cuatrimestral                       Semestral

**3 ¿La institución cuenta con un proceso de evaluación para conceder créditos a los socios?**

Si                       No

**4 ¿Considera que el proceso de evaluación para conceder créditos a los socios tiene falencias?**

Si                       No

**5 ¿Qué componentes de los créditos cree usted que se deben mejorar?**

Condiciones del crédito                       Tasas de interés                       Montos de crédito

**6 ¿Cuál es el tiempo para conceder un crédito?**

Tres días laborables                       Cinco días laborables                       Siete días laborables

**7 ¿Considera usted que el tiempo de análisis para otorgar un crédito es el adecuado?**

Si

No

**8 ¿Se verifica la información otorgada por el socio al momento que este solicita el crédito?**

Si

No

**9 ¿En la cooperativa existe personal encargado de recuperar la cartera?**

Si

No

**10 ¿Cómo ve usted el proceso de cobranzas por parte de la Cooperativa?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACION Y  
CIENCIAS**

**Nombre del entrevistado:** Gladys Cofre.

**Cargo del entrevistado:** Gerente de la Cooperativa.

**Nombre del entrevistador:** James Baños Jiménez.

**Cargo del entrevistador:** Asesor de crédito.

**Fecha:** 15 de octubre de 2021.

**Hora de Inicio y terminación:** 10:00 / 10:30 horas.

**Lugar de la entrevista:** Cantón Latacunga, Parroquia San Felipe.

**Objetivo de la entrevista:** Conocer a detalle cómo se maneja el Proceso administrativo de crédito de la Cooperativa Virgen del Cisne del cantón Vinces.

**Variable utilizada hacia la entrevista:** Proceso administrativo de crédito.

**Entrevista dirigida a la Gerente de la Cooperativa**

**Formulario:**

**1 ¿Se han socializado las políticas crediticias de la Cooperativa con los colaboradores?**

.....  
.....

**2 ¿La Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder créditos?**

.....  
.....

**3 ¿El personal encargado de otorgar los créditos se encuentra capacitado?**

.....  
.....

**4 ¿Considera que el tiempo para la verificación de la información que reposa en la solicitud de crédito que hace el socio es suficiente?**

.....  
.....

**5 ¿En la Cooperativa existen alguna persona encargada de recuperar la cartera?**

.....  
.....

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Número de serie de la especie en el SGA: 20475**

**Nombres y Apellidos:** Baños Jiménez James Joel

**Carrera:** Tecnología en Administración de Empresas

**Celular:** 0988594382

**Correo:** [james95joel@gmail.com](mailto:james95joel@gmail.com)

**Jornada:** Domingos ASO 62

**Tema:** Propuesta de plan de mejora al proceso de aprobación del crédito en la Cooperativa Virgen del Cisne del cantón Vinces.

**Formulación del problema:**

¿Cómo contribuir al fortalecimiento del proceso riesgo crediticio para minimizar la exposición de la cartera crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, ubicada en el cantón Vinces, provincia de Los Ríos, en el periodo 2021?

**Variable independiente:** Proceso riesgo crediticio

**Variable dependiente:** Cartera en crédito

**Objetivo general:** Diseñar un plan de mejora al proceso de aprobación del crédito para minimizar la exposición de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, del cantón Vinces.

**Objetivos específicos:**

- Revisar los procedimientos teóricos administrativos financieros, del proceso de riesgo crediticio y cartera de crédito en las instituciones financieras.
- Analizar la metodología administrativa utilizada en el proceso de aprobación del crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne.
- Estructurar un plan al proceso de aprobación del crédito que permitan una fácil identificación del destino final del crédito aprobado, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, del cantón Vinces.

**Revisado por la Comisión de Culminación de Estudios  
26 de Julio del 2021**

## Edificio de la Agencia Vinces

