



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN
LA MOROSIDAD DE LA CARTERA EN LA COOPERATIVA
CACPE PASTAZA AGENCIA MATRIZ**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar por el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR:

ALEX MELCHOR CHOTO VELATA

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN
LA MOROSIDAD DE LA CARTERA EN LA COOPERATIVA
CACPE PASTAZA AGENCIA MATRIZ**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar por el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR: ALEX MELCHOR CHOTO VELATA

DIRECTOR: Ing. EDISON VINICIO CALDERÓN MORÁN

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Alex Melchor Choto Velata

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca derecho de autor

Yo, Alex Melchor Choto Velata, declaro que el presente Trabajo de Titulación es exclusivamente de mi autoría y los contenidos, cálculos, análisis, esquema, diseño, resultados, conclusiones y recomendaciones del mismo, son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente argumentados, citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 14 de abril 2022

Alex Melchor Choto Velata

CI: 160056948-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación, tipo Proyecto de Investigación, **ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA EN LA COOPERATIVA CACPE PASTAZA AGENCIA MATRIZ**, realizado por el señor: **ALEX MELCHOR CHOTO VELATA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Adriana Margarita Morales Noriega PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	2022/04/14
Ing. Édison Vinicio Calderón Morán DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION	_____	2022/04/14
Ing. Mayra Alejandra Oñate Andino MIEMBRO DEL TRIBUNAL	_____	2022/04/14

DEDICATORIA

La elaboración de este trabajo de investigación ha demandado mucho esfuerzo, tiempo y dedicación por mi parte, es por ello que dedico a Dios el creador de todas las cosas, de igual manera a mis padres a quienes les debo la vida, les agradezco su cariño y comprensión, ustedes quienes me inculcaron valores que me ayudaron en mi desempeño y que a pesar de la distancia han velado por mi bienestar y educación convirtiéndose en mi apoyo incondicional.

Alex

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente cuando estaba a punto de caer, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la Facultad de Administración de Empresas por haberme brindado la oportunidad de superación, a los docentes quienes inculcaron en mí, responsabilidad y dedicación en la adquisición de nuevos conocimientos profesionales para desarrollarme personal y profesionalmente, a la Cooperativa CACPE PASTAZA por su apoyo en el desarrollo de la investigación por medio de la información entregada.

Alex

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Sistematización del problema.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 General.....	4
1.4.2 Específicos.....	4
1.5 Justificación.....	4
1.5.1 Justificación teórica.....	4
1.5.2 Justificación metodológica.....	4
1.5.3 Justificación académica.....	5
1.5.4 Justificación práctica.....	5
1.6 Antecedentes de investigación.....	6
1.7 Marco teórico.....	7
1.7.1 Cooperativismo.....	7
1.7.1.1 <i>Inicios del cooperativismo en el Ecuador.....</i>	7
1.7.1.2 <i>Definición de cooperativa.....</i>	8
1.7.1.3 <i>Valores cooperativos.....</i>	9
1.7.1.4 <i>Principios cooperativos.....</i>	10
1.7.2 Sector cooperativo.....	11
1.7.2.1 <i>Estructura interna.....</i>	12
1.7.2.2 <i>Segmentación de las cooperativas.....</i>	12
1.7.2.3 <i>Características.....</i>	13

1.7.3	<i>Sistema financiero Popular y Solidario</i>	13
1.7.3.1	<i>CONAFIPS</i>	14
1.7.4	<i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	14
1.7.4.1	<i>Atribuciones</i>	15
1.7.4.2	<i>Hitos históricos de la EPS y SEPS</i>	15
1.7.4.3	<i>Misión</i>	16
1.7.4.4	<i>Visión y objetivos estratégicos institucionales</i>	17
1.7.4.5	<i>Estrategias institucionales en base a los objetivos estratégicos</i>	18
1.7.5	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito</i>	19
1.7.5.1	<i>Riesgo de crédito</i>	19
1.7.5.2	<i>Segmentación del crédito</i>	20
1.7.5.3	<i>Unidad de Riesgos</i>	20
1.7.5.4	<i>Proceso de la administración de riesgos</i>	21
1.7.5.5	<i>Tipos de riesgo</i>	22
1.7.6	<i>Crédito</i>	23
1.7.6.1	<i>Proceso crediticio</i>	23
1.7.6.2	<i>Historial crediticio</i>	26
1.7.6.3	<i>Capacidad de pago</i>	27
1.7.6.4	<i>Morosidad</i>	27
1.7.6.5	<i>Cartera vencida</i>	28
1.7.6.6	<i>Notificaciones</i>	28
1.7.6.7	<i>Gestión de cobranza</i>	28
1.7.6.8	<i>Clasificación de cartera de crédito</i>	30
1.7.6.9	<i>Categorías</i>	31
1.7.7	<i>Modelos de mejora continua</i>	31
1.7.7.1	<i>Normas ISO 9001-2008</i>	33
1.7.7.2	<i>Objetivos principales de la Norma ISO 9001-2008</i>	33
1.8	<i>Marco conceptual</i>	33

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	36
2.1.	Enfoque de investigación	36
2.1.1.	<i>Enfoque Cualitativo</i>	36
2.1.2.	<i>Enfoque Cuantitativo</i>	36
2.2.	Nivel de investigación	36

2.2.1.	<i>Descriptivo</i>	36
2.2.2.	<i>Investigación bibliográfica</i>	37
2.2.3.	<i>Investigación de campo</i>	37
2.3.	Diseño de investigación	37
2.3.1.	<i>Investigación correlacional</i>	37
2.4.	Tipo de estudio	38
2.4.1.	<i>Diseño longitudinal</i>	38
2.5.	Población y muestra	38
2.5.1.	<i>Población</i>	38
2.5.2.	<i>Muestra</i>	39
2.6.	Métodos	40
2.6.1.	<i>Analítico y sintético</i>	40
2.7.	Técnicas	40
2.7.1.	<i>Encuesta</i>	40
2.7.2.	<i>Entrevista</i>	40
2.8.	Instrumentos	40
2.8.1.	<i>Encuesta</i>	40
2.8.2.	<i>Entrevista</i>	41
2.9.	Interrogantes de estudio	41
2.9.1.	<i>Idea a defender</i>	41
2.9.2.	<i>Variables</i>	41
2.9.2.1.	<i>Variable independiente</i>	41
2.9.2.2.	<i>Variable dependiente</i>	41

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y PROPUESTA	42
3.1.	Resultados	42
3.1.1.	<i>Análisis de entrevistas a trabajadores</i>	42
3.1.2.	<i>Resultados de la encuesta aplicada a personal de la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz.</i>	42
3.1.3.	Resultados de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz.	58
3.1.4.	<i>Diagnóstico de la gestión del proceso de crédito y la morosidad</i>	73
3.2.	Discusión de resultados	75
3.3.	Propuesta	76

3.3.1.	<i>Título</i>	76
3.3.2.	<i>Generalidades</i>	76
3.3.2.1.	<i>Datos Generales de la Entidad</i>	76
3.3.2.2.	<i>Antecedentes de la Entidad</i>	76
3.3.2.3.	<i>Misión</i>	76
3.3.2.4.	<i>Visión</i>	77
3.3.2.5.	<i>Valores institucionales</i>	77
3.3.2.6.	<i>Estructura Organizativa de la Entidad</i>	78
3.3.2.7.	<i>Productos y servicio financieros</i>	79
3.3.2.8.	<i>Análisis FODA</i>	81
3.3.3.	<i>Contenido de la propuesta</i>	81
3.3.3.1.	<i>Proceso de levantamiento de procesos</i>	82
3.3.3.2.	<i>Elaboración de ficha de proceso</i>	83
3.3.3.3.	<i>Diagramación de procesos</i>	84
3.3.3.4.	<i>Elaboración de ficha de indicadores</i>	86
3.3.3.5.	<i>Validación de procesos</i>	86
3.3.3.6.	<i>Mapa de procesos</i>	86
3.3.3.7.	<i>Identificación de macro procesos</i>	87
 CONCLUSIONES		124
RECOMENDACIONES		125
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Antecedentes de investigación	6
Tabla 2-1:	Segmentación de Cooperativas	12
Tabla 3-1:	Institucionales en base a los objetivos estratégicos.....	18
Tabla 4-1:	Morosidad de las Cooperativas de ahorro y crédito.....	27
Tabla 5-1:	Clasificación de la cartera de crédito	30
Tabla 1-2:	Créditos	38
Tabla 1-3:	Manual de crédito	43
Tabla 2-3:	Proceso de crédito	44
Tabla 3-3:	Importancia de otorgar un crédito	45
Tabla 4-3:	Capacitaciones	46
Tabla 5-3:	Productos crediticios.....	47
Tabla 6-3:	Procesos internos	48
Tabla 7-3:	Verificación de documentos.....	49
Tabla 8-3:	Evaluación de la solicitud de crédito	50
Tabla 9-3:	Análisis y aprobación.....	51
Tabla 10-3:	Asesoría crediticia.....	52
Tabla 11-3:	Seguimiento del crédito	53
Tabla 12-3:	Reportes de colocación y recuperación de crédito	54
Tabla 13-3:	Tiempo de retraso en las cuotas	55
Tabla 14-3:	Mecanismo de información.....	56
Tabla 15-3:	Causas para la morosidad.....	57
Tabla 16-3:	Tiempo que es socio de la institución	58
Tabla 17-3:	Motivo por el cual es socio de la institución.....	59
Tabla 18-3:	Importancia de un crédito	60
Tabla 19-3:	Tipo de productos	61
Tabla 20-3:	Calificación a los procesos internos.....	62
Tabla 21-3:	Destino del crédito	63
Tabla 22-3:	Tipo de crédito solicitado.....	64
Tabla 23-3:	Asesoría respecto al manejo del crédito.....	65
Tabla 24-3:	Dificultad para cancelar el crédito	66
Tabla 25-3:	Notificaciones previas ante el vencimiento de las cuotas	67
Tabla 26-3:	Mecanismo de información de cuota en mora	68
Tabla 27-3:	Rango en días de cuota vencida	69

Tabla 28-3:	Motivo del incumplimiento del pago	70
Tabla 29-3:	Generación de interés.....	71
Tabla 30-3:	Alternativas de solución para el pago del crédito	72
Tabla 31-3:	Lista de verificación proceso de gestión de crédito	73
Tabla 32-3:	Datos generales de la cooperativa	76
Tabla 33-3:	FODA de la CACPE PASTAZA,	81
Tabla 34-3:	Ficha de Procesos.....	83
Tabla 35-3:	Formato flujograma	84
Tabla 36-3:	Simbología de flujogramas	85
Tabla 37-3:	Formato ficha indicador	86
Tabla 38-3:	Procesos del área de negocios.....	88
Tabla 39-3:	Ficha de proceso otorgamiento	89
Tabla 40-3:	Flujograma de Otorgamiento parte 1	90
Tabla 41-3:	Flujograma de Otorgamiento parte 2	91
Tabla 42-3:	Ficha de Indicador créditos otorgados	92
Tabla 43-3:	Ficha de proceso seguimiento	94
Tabla 44-3:	Flujograma de seguimiento.....	95
Tabla 45-3:	Ficha de indicadores créditos a verificación	96
Tabla 46-3:	Ficha de proceso Recuperación.....	97
Tabla 47-3:	Flujograma Recuperación	98
Tabla 48-3:	Ficha de indicador recuperación de cartera.....	99
Tabla 49-3:	Ficha de proceso Control	100
Tabla 50-3:	Flujograma Seguimiento	101
Tabla 51-3:	Ficha de indicador índice de morosidad	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Manual de crédito	43
Gráfico 2-3:	Proceso de crédito.....	44
Gráfico 3-3:	Importancia de otorgar un crédito.....	45
Gráfico 4-3:	Capacitaciones	46
Gráfico 5-3:	Productos crediticios.....	47
Gráfico 6-3:	Procesos internos	48
Gráfico 7-3:	Verificación de documentos	49
Gráfico 8-3:	Evaluación de la solicitud de crédito	50
Gráfico 9-3:	Análisis y aprobación	51
Gráfico 10-3:	Asesoría crediticia	52
Gráfico 11-3:	Seguimiento del crédito	53
Gráfico 12-3:	Reportes de colocación y recuperación de crédito.....	54
Gráfico 13-3:	Tiempo de retraso en las cuotas.....	55
Gráfico 14-3:	Mecanismo de información	56
Gráfico 15-3:	Causas para la morosidad	57
Gráfico 16-3:	Tiempo que es socio de la institución.....	58
Gráfico 17-3:	Motivo por el cual es socio de la institución	59
Gráfico 18-3:	Importancia de un crédito	60
Gráfico 19-3:	Tipo de productos	61
Gráfico 20-3:	Calificación a los procesos internos.....	62
Gráfico 21-3:	Destino del crédito.....	63
Gráfico 22-3:	Tipo de crédito solicitado	64
Gráfico 23-3:	Asesoría respecto al manejo del crédito	65
Gráfico 24-3:	Dificultad para cancelar el crédito.....	66
Gráfico 25-3:	Notificaciones previas ante el vencimiento de las cuotas.....	67
Gráfico 26-3:	Mecanismo de información de cuota en mora	68
Gráfico 27-3:	Rango en días de cuota vencida.....	69
Gráfico 28-3:	Motivo del incumplimiento del pago.....	70
Gráfico 29-3:	Generación de interés	71
Gráfico 30-3:	Alternativas de solución para el pago del crédito	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Valores cooperativos.....	9
Figura 2-1:	Principios cooperativos.....	10
Figura 3-1:	Estructura interna de las cooperativas.....	12
Figura 4-1:	Hitos de la EPS y SEPS	16
Figura 5-1:	Objetivos estratégicos institucionales	17
Figura 6-1:	Proceso administrativo de los riesgos	21
Figura 7-1:	Tipos de riesgo.....	22
Figura 8-1:	Proceso crediticio.....	24
Figura 9-2:	Proceso crediticio.....	24
Figura 1-3:	Valores institucionales	77
Figura 2-3:	Productos de ahorro	79
Figura 3-3:	Tipos de crédito.....	79
Figura 4-3:	Mapa de procesos de créditos	88

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
- ANEXO B:** CUESTIONARIO DE ENCUESTA
- ANEXO C:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS

RESUMEN

Esta investigación se establece con el propósito de estipular a través de un análisis; La incidencia del proceso de crédito, la morosidad de la cartera en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz. El enfoque metodológico fue cualitativo y cuantitativo a detalle; registrando una línea base de información, datos medibles y registros subyacentes, describiendo las características de las variables dependientes e independientes del estudio. La investigación es de régimen de campo, bibliográfico y descriptivo; en la actividad de campo se recopila una base de información a partir de las distintas instalaciones de la institución; al ser un estudio de análisis es necesario recurrir a libros folletos, revistas, artículos científicos, entre otras fuentes para fundamentar teóricamente; además se describe la interpretación a detalle de la información obtenida según corresponda. Las técnicas empleadas en este estudio son, a través de la entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa; y la encuesta aplicada a diecisiete colaboradores de la empresa, así mismo se define que de la población de estudio se conforma por los socios y clientes de la cooperativa para la investigación se aborda una muestra significativa de trecientas diez personas. Los resultados muestran que los procesos crediticios son buenos, y permiten efectuar su labor conforme a las actividades y funciones asignadas; sin embargo, existen factores externos que influyen en el cumplimiento eficiente de esta área, como el desconocimiento de los procesos de crédito establecidos, la nula asesoría para el buen uso del préstamo entregado, la falta de seguimiento posterior a la entrega del crédito y la solvencia económica que el socio deja de percibir los ingresos necesarios una vez que adquiere la deuda para cubrir a tiempo las cuotas de su crédito. Se elabora un manual de políticas y procesos de crédito con base a la ISO 9001:2008.

Palabras clave: <CIENCIA ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <POLÍTICAS Y PROCESOS DE CRÉDITO>, <VARIABLES>, <MOROSIDAD DE LA CARTERA>, <ANÁLISIS FODA>, <FICHA DE PROCESO>.

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sistema financiero constituye una fuente de apoyo económico a la comunidad, razón que amerita a las entidades que pertenecen a este sector, deben efectuar su gestión de forma eficiente y eficaz; administrando los recursos económicos y financieros oportunamente para mantener la confianza de sus clientes; garantizando su solidez económica y financiera; por tanto, es importante que se realice una evaluación a los procesos, que influyen en el nivel de morosidad que puede fluctuar sobre uno de sus principales productos como los créditos.

El proyecto de investigación se deduce y se constituye de lo siguiente:

En el **CAPÍTULO I**, se presenta el marco teórico referencia, en el cual se describe el problema, los objetivos de investigación, se justifica su desarrollo de forma teórica, metodológica, académica y práctica; se realiza una revisión a la literatura existente sobre el tema, se define las variables de la investigación teórica, analítica y conceptualmente.

En el **CAPÍTULO II**, se detalla el marco metodológico, planteando un enfoque de la investigación y el nivel que se desarrolla la investigación; se indica el diseño, el tipo de estudio, la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para recoger los datos y la información requerida para cumplir con los objetivos planteados.

En el **CAPÍTULO III**, se presentan los resultados y la propuesta. Se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la entrevista y las encuestas.

En la propuesta se plantean los objetivos, se describe aspectos generales de la institución; se estructura un manual de calidad con base a los parámetros de la norma ISO 9001:2008 para establecer políticas y procesos de crédito.

Finalmente se elaboraron las conclusiones de la investigación con base a los objetivos; se emiten también las recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

El sistema financiero es la fuente principal de impulso económico para la sociedad, es por ello que las entidades pertenecientes a este sector tienen que salvaguardar las garantías necesarias y manejar indicadores financieros positivos para mantener la confianza de sus clientes, para ello se analiza el nivel de morosidad de la cartera de créditos que corresponde a la Cooperativa CACPE Pastaza agencia matriz y el proceso mediante el cual los ejecutivos de crédito otorgan las operaciones crediticias; cabe recalcar que su manejo tiene treinta y tres años en el mercado, ofreciendo los servicios financieros de cuentas ahorro a la vista, mini ahorro infantil, depósitos a plazo fijo, ahorro futuro, cacpe exequial y las diferentes líneas de crédito que aportan con el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector en los cuales se encuentran las agencias de CACPE PASTAZA.

El problema se centra en identificar los factores que influye de manera negativa a que la cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz presente un nivel de morosidad considerable en base a los créditos colocados por parte de los oficiales de crédito; si el proceso es el adecuado y responde a las necesidades, que cada uno de los encargados de la colocación requiere para su correcto análisis y proceso de información.

En el sistema financiero, el factor principal a evaluar es el índice de morosidad generado por los créditos entregados a sus socios, motivo por el que se obtiene la segmentación que distingue a cada una de las entidades legalmente constituidas para la intermediación financiera y controladas por el organismo correspondiente, de esto depende el correcto funcionamiento y la obtención de rentabilidad para llevar a cabo las actividades propias del negocio.

La presente investigación busca analizar el proceso de la colocación de créditos, además de verificar si se cumple con todas las etapas de gestión siendo estas las siguientes:

- Colocación
- Recuperación
- Seguimiento
- Control

La presentación de índices negativos o valores fuera del rango de control, afectan la calificación generando una desconfianza por parte de los socios al posible riesgo que se incrementa por posibles pérdidas económicas que puede incidir en la institución, para ello se propone un plan de solución que permita a la Cooperativa CACPE Pastaza reducir aquel índice para mejorar el proceso de créditos; empoderando más a los encargados de las operaciones del área en mención para un mejor análisis a través de la entrega de herramientas que permitan optimizar tiempo y recursos para rentabilizar las finanzas de la institución y evitar pérdidas que anualmente son valores considerables en base a los créditos vencidos por la mala interpretación y el mal manejo de información de parte del asesor de crédito.

En base a lo expuesto, se plantea una investigación de rigor que permite responder a las siguientes interrogantes: ¿Por qué existe una cartera vencida considerable con respecto a los créditos de la Agencia Matriz?, ¿Existirá un impacto social y empresarial el obtener estos indicadores negativos para la Cooperativa CACPE Pastaza? y ¿Los procesos de créditos están claros por parte de los ejecutivos de créditos y responden a las necesidades de los mismos?

1.2 Formulación del problema

¿Cómo el análisis del proceso de crédito permitirá determinar su incidencia en la morosidad de la cartera en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz?

1.3 Sistematización del problema

¿De qué manera el análisis del proceso de crédito permitirá determinar si la gestión de los ejecutivos de créditos es óptima?

¿Cómo se beneficiará la agencia y la cooperativa con el análisis efectivo del proceso de crédito?

¿Qué consecuencias representaría para la cooperativa un inadecuado manejo en la gestión de la morosidad de la cartera?

¿Cómo se determinará un procedimiento adecuado de gestión y colocación de efectivo?

¿Qué efectos presentaría el mejorar el proceso de créditos optimizando el factor tiempo?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar a través de un análisis, como incide el proceso de crédito en la morosidad de la cartera en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz.

1.4.2 Específicos

- Realizar una aproximación teórica para el correcto análisis de los procesos de gestión crediticia, que permita orientar la realización del trabajo de investigación.
- Realizar un diagnóstico situacional sobre como la cooperativa gestiona los procesos de crédito y la morosidad de la cartera, de manera que permita determinar los factores que pueden afectar la optimización de sus resultados.
- Desarrollar la propuesta de un manual de políticas y procedimientos conforme a las normas ISO 9001:2008 para el proceso de crédito en la Cooperativa CACPE Pastaza, para mejorar el otorgamiento de crédito y su recuperación.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

El tema de investigación se fundamenta desde la parte teórica debido a la utilización de fuentes bibliográficas que permitan sustentar, validar y corroborar todo el contenido expuesto en el documento, permitiendo además mejorar los conocimientos adquiridos en la cátedra universitaria; obteniendo mayor información con respecto al tema de estudio, de manera que se pueda identificar y establecer una solución óptima al problema detectado.

1.5.2 Justificación metodológica

En el ámbito metodológico del presente trabajo de investigación se justifica debido a la utilización de diversas herramientas de investigación (enfoques, métodos, diseño y tipos de estudio) que permitirán contribuir al desarrollo del trabajo de titulación, aprovechando la oportunidad que brinda la cooperativa para poder diagnosticar su situación actual y demostrar la capacidad de los Ingenieros de la carrera de Administración de Empresas de la ESPOCH para establecer soluciones en el corto, mediano y largo plazo, según sea el caso.

1.5.3 *Justificación académica*

Es de gran importancia escudriñar los conocimientos adquiridos en cátedra universitaria, que contribuyan a la realización efectiva de un análisis económico y para este caso de estudio aplicar la evaluación de los procesos de otorgamiento de créditos de manera que se evite a la institución su incremento en el riesgo de la cartera y su nivel de morosidad.

1.5.4 *Justificación práctica*

En el ámbito práctico es importante el desarrollo de la presente investigación debido a que el análisis y la evaluación permiten establecer mejoras de acción e implementar alternativas de solución de manera que si se detectan irregularidades en los procedimientos de entrega de créditos se pueda especular un incremento de morosidad de la cartera de crédito, con el desarrollo y la investigación documentada en el trabajo de titulación, la cooperativa se beneficia permitiendo que la metodología aplicaba a la agencia matriz sea un ejemplo para el resto de agencias, mediante la mejora en los procesos de créditos optimizando el factor tiempo y permitiendo al oficial gestionar de mejor manera su cartera.

1.6 Antecedentes de investigación

Tabla 1-1: Antecedentes de investigación

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS				
TÍTULO	AUTORES	AÑO DE PUBLICACIÓN	INSTITUCIÓN	CONCLUSIÓN DEL TRABAJO
MODELO DE GESTION FINANCIERA Y REDUCCION DE MOROSIDAD EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA S.A.	Bertha Soledad Oto Topón	2011	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO	El problema de la empresa es la falta de un Modelo dentro del Departamento Financiero, misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Financiera. La empresa no cuenta con el personal suficiente destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento Financiero sino para toda la empresa en sí.
ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA., PERÍODO 2012.	Cristina Alexandra Moreta Meneses	2012	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	En lo que se refiere a la morosidad se puede concluir, que una de las causas principales es porque de parte de la institución no existe un seguimiento continuo a los deudores, el tiempo máximo que se ha demorado en pagar la cuota ha sido de uno a tres días, no se les recuerdan sus fechas de pago ya sea mediante citaciones entregadas en sus domicilios, por llamadas telefónicas o mensaje de texto, ocasionando en los clientes.
EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO.	Johana Paola Tierra Chacha	2015	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	El trabajo que se realiza en el área crediticia de la Cooperativa no posee un control apropiado, por tal motivo el riesgo de crédito tiene a incrementarse y pone en riesgo la funcionalidad de la institución. Por último, se pudo comprobar la escasez de un plan preventivo de riesgo crediticio para minimizar este índice y que a su vez de manera directa a la morosidad de la cooperativa.
DISEÑO DE UN MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.	Joselyn Renata Yambay Fuenmayor	2017	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO	La aplicación de políticas para la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., se consideró que ha sido productivo porque se ha permitido evaluar la existencia, actualización y aplicación estrategias, normas y disposiciones legales, la eficiencia, eficacia y calidad empresarial. La propuesta de la creación de un manual de crédito y cobranza para disminuir el índice de morosidad, establecerá una herramienta y un objetivo para recuperar la liquidez agregando el valor de la entidad.

Elaborado por: Choto, A. 2020

1.7 Marco teórico

1.7.1 Cooperativismo

Según Ressel et al., (2013) el cooperativismo ha sido interpretado y valorado como una entidad creada por la capacidad organizativa y participativa de la población para resolver problemas de trabajo. Además, se debe tomar en cuenta que el cooperativismo no nació históricamente para atender exclusivamente las necesidades de sus asociados y asociadas, también fue una respuesta popular ante las condiciones imperantes de un sistema excluyente e inequitativo existente en cada sociedad. Es decir, se enmarca y contribuye a la resolución de problemas internos y externos de las cooperativas principalmente.

Por otra parte, López, Moreno y Fuentes (2018) hacen mención en que el cooperativismo se compone de la unión de una colectividad para el alcance de un beneficio económico para todos aquellos que participan o que se encuentran inmersos en la sociedad, Por tanto, las cooperativas como entidades sociales son aquellas que agrupan a un colectivo para revertir su situación laboral y económica, cuya meta es la generación de puestos de trabajo y la satisfacción de sus integrantes principalmente con beneficios económicos.

Finalmente, Hernández y Ramírez (2014) hacen su aporte donde es preciso entender el significado de "cooperación". El término se refiere, concretamente, a la realización de una acción entre dos o más individuos, con el fin de alcanzar una meta común. Por su parte, el cooperativismo se considera como un modelo que conduce a la solución de problemas económicos y sociales. De este modo, se afirma que: Las instituciones cooperativistas como expresión de la economía solidaria, orientadas primordialmente al mejoramiento de las condiciones económicas de sus asociados, tienen, además de los antecedentes comunes con otras expresiones solidarias, algunos que corresponden más específicamente a manifestaciones de cooperación contractual.

1.7.1.1 Inicios del cooperativismo en el Ecuador

Los gobiernos de cada país tienen la responsabilidad y obligación individual o colectiva de conocer la situación económica y social de su población; así como buscar soluciones a los problemas que se manifiesten (García et al., 2018). De igual manera, la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su capítulo sexto, artículo 319 manifiesta que “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas” (p. 150). Es decir, en Ecuador se identifica al cooperativismo como una forma de organización que ayuda en la producción de la economía, esto en base a las relaciones sociales que se establezcan.

De esta forma Gómez et al., (2018) menciona que:

En Ecuador, el cooperativismo surgió como una iniciativa que englobaba amplios sectores sociales. Estos, a su vez, estaban compuestos por las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios agrícolas, maestros, policías y militares, que demandaban recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo. (p. 257)

Las cooperativas de ahorro y crédito salieron de la crisis económica y sus activos se aceleraron más de 26 veces en los diez años comprendidos entre 1999 y 2009. Esto significa que son los "ganadores" de la crisis. Términos cuantitativos. Esta visión se deriva del análisis de cuentas de depósitos a la vista, depósitos a plazo, activos, capital y reservas. La crisis provocó la transferencia de ahorradores del sistema bancario a las cooperativas, porque estos ahorradores se convirtieron en una opción institucional para la crisis. Debido a cambios significativos en el valor de la cuenta, como el depósito a plazo (Barba & Morales, 2019).

Después de enfrentar enormes obstáculos durante un siglo, el corporativismo ha promovido significativamente oportunidades para que una amplia gama de sectores sociales obtenga diversas formas de producción conjunta, especialmente en las áreas de ahorro y crédito. Ha desarrollado un servicio de crédito basado en el conocimiento y la confianza de sus socios y sus propias necesidades para brindar servicios sin barreras para personas de bajos ingresos. En Ecuador, con el tiempo, el corporativismo se ha convertido en un medio de transformación socio-económica y garantía de servicio, sentando las bases para el actual y pleno crecimiento futuro (Coba, Díaz, & Tapia, 2020).

Al inicio del sector de cooperación ecuatoriano, se pueden ver tres etapas principales. Se estableció en la última década del siglo XIX, cuando se formaron una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua en Quito y Guayaquil. La segunda se inició en 1937, cuando en ese año se promulgó la primera "Ley Cooperativa", con el propósito de ampliar el alcance del movimiento campesino y modernizar la estructura productiva y administrativa mediante el modelo cooperativo. La tercera etapa comenzó a mediados de la década de 1960. La Ley de Reforma Agraria fue promulgada en 1964 y la nueva Ley de Cooperativas fue promulgada en 1966 (Bayas & Noriega, 2019).

1.7.1.2 *Definición de cooperativa*

Según la Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional (2013) "Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática" (p. 51)

Adicionalmente desde el punto de vista de Concepción (2016), las cooperativas son organizaciones de carácter socioeconómico, creadas libre y voluntariamente, conforme a los valores y principios cooperativos, para ofrecer productos y servicios a sus asociados y a la comunidad. Como modelos de empresas asociativas, representan un sector con un importante crecimiento en la economía de los países, por su orientación al desarrollo de las personas, al progreso de los pueblos y los aportes que hacen a la gestión de los gobiernos.

Con lo indicado se puede definir a la cooperativa como una asociación libre y voluntaria de personas que buscan satisfacer sus necesidades de financiamiento económico, necesidades sociales y culturales bajo la administración de sus socios y siempre buscando el bien común de sus integrantes, tomando decisiones de forma democrática y con una planificación acorde a la voluntad y apoyo de los que integran el organismo cooperativo.

1.7.1.3 Valores cooperativos

De acuerdo con Villafáñez (2017) los valores cooperativos están enmarcados en el buen funcionamiento de las instituciones que se encuentran dentro de este sector, los mismos que se presentan a continuación:

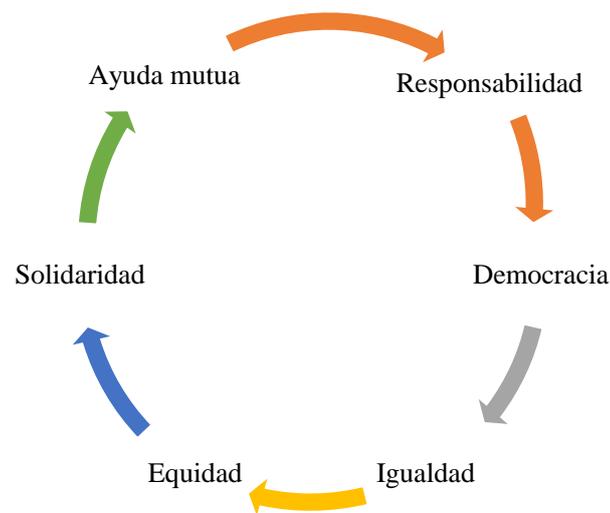


Figura 1-1: Valores cooperativos
Fuente: (Villafáñez, 2017)

Debido a la cultura cultivada por los socios fundadores, se busca promover la honestidad, la responsabilidad social cooperativa, el respeto a los demás y la atención al bienestar de todos, y la transparencia en el proceso de ejecución interna de la organización para fortalecer el apoyo y la amistad entre los miembros del grupo. Los valores corporativos son el lema de la cultura de la organización y son la clave para revitalizar y operar, y nos permiten realizar nuestra misión a la visión.

1.7.1.4 Principios cooperativos

Como expresa Ruiz & Quesada (2014) los principios cooperativos son normas creadas con el fin de ayudar a que las cooperativas sigan un rumbo definido, por el cual se pueda obtener un beneficio común y de esa manera aplicar los valores cooperativos para el apoyo y fortalecimientos de las relaciones interpersonales y como un todo en la organización.



Figura 2-1: Principios cooperativos
Fuente: (Alianza Cooperativa Internacional, 2013)

De acuerdo a lo indicado por la Alianza Cooperativa Internacional (2013), estos principios se describen como:

Primer principio: Adhesión libre y voluntaria. Las cooperativas son organizaciones voluntarias y se encuentran abiertas a todas las personas competentes para utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación social, posición política, religiosa, racial o de sexo.

Segundo principio: Gestión democrática por parte de sus socios. Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los mismos que participan activamente en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones.

Tercer principio: Participación económica de los socios. Los socios contribuyen de manera equitativa al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Es obligatorio que una parte de ese capital debe ser propiedad común de la cooperativa.

Cuarto principio: Autonomía e independencia. Las cooperativas son estructuras autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios. Si realizan acuerdos con otras organizaciones, incluido los gobiernos, o si obtienen capital de fuentes externas, lo efectúa asegurando siempre el control democrático por parte de sus socios y de mantener su autonomía cooperativa.

Quinto principio: Educación, formación e información. Las cooperativas proporcionan educación y formación a los socios, a los representantes elegidos, a los directivos y a los empleados para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan al gran público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperación.

Sexto principio: Cooperación entre cooperativas. Las cooperativas sirven a sus socios de la manera más eficaz posible y robustecen el movimiento cooperativo trabajando en conjunto mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo principio: Compromiso con la comunidad. Las cooperativas trabajan para lograr el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de políticas que fueron previamente aprobadas por sus socios.

1.7.2 Sector cooperativo

Según la LOEPS (2019), el sector cooperativo surge de la unión de cooperativas conformadas por como una sociedad de personas que en busca de satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales se reúnen y conforman grupos de apoyo mutuo y de llevar una administración democrática entre los integrantes de dicha organización que a través de este medio buscan el beneficio común. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Además, Blanco (2020) manifiesta que pese a restringir sus colocaciones, las cooperativas han tenido que apoyar a sus clientes con el diferimiento de cuotas de sus préstamos en los meses de mayor impacto por la emergencia sanitaria y el confinamiento en sus domicilios con la cuarentena impuesta por el gobierno nacional para salvaguardar la salud de las personas. Es lógico concluir que debido a esto las cooperativas han ofrecido diversos productos a sus clientes para que puedan cumplir con sus obligaciones crediticias como:

- Créditos emergentes para el pago de pensiones educativas u otras necesidades
- Pago de las primeras cuotas con hasta tres meses de gracia.

1.7.2.1 Estructura interna

De acuerdo con (Fernández, 2016) La estructura interna de las cooperativas es la siguiente:

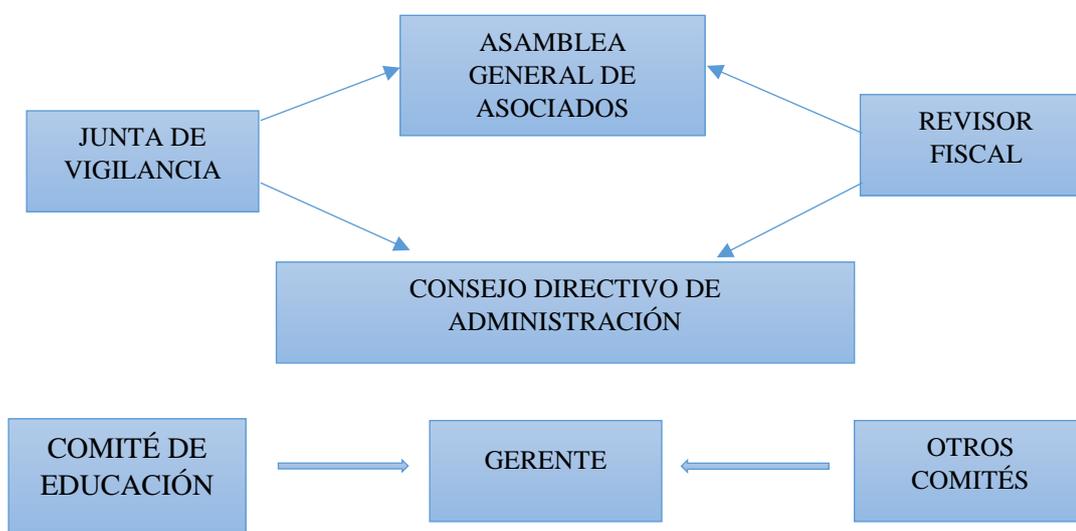


Figura 3-1: Estructura interna de las cooperativas

Fuente: (Fernández, 2016)

Como se evidencia en la figura, una cooperativa contará con (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018):

- Asamblea de Socios la cual la integran todos los socios de la cooperativa.
- Consejo de Administración, el cual estará conformado por representantes de los socios para precautelar por los intereses de los mismos y son aquellos que establecen políticas.
- Consejo de Vigilancia quienes llevarán el control interno de las actividades económicas.
- Gerencia quien es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa y es de libre nominación y remoción por parte de Consejo de Administración.

1.7.2.2 Segmentación de las cooperativas

En concordancia con la LOEPS (2018), se hace mención a la siguiente segmentación:

Tabla 2-1: Segmentación de Cooperativas

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: LOEPS (2018)

Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados." En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018).

1.7.2.3 *Características*

Las cooperativas tienen diferentes características principales según Charterina (2015), las cuales se describen a continuación:

- Tienen personalidad jurídica.
- Este tipo de sociedades no tiene fines lucrativos, busca el mejoramiento social y económico de los trabajadores.
- Debe existir un fondo de reserva obligatorio, que será destinado a la consolidación y desarrollo de la cooperativa.
- El capital es variable y funciona bajo principios de igualdad de derechos y obligaciones de los socios.
- El capital está constituido por el aporte de los socios según lo estipule el reglamento interno.
- Las ganancias o excedentes se capitalizan se distribuyen entre los asociados de forma equitativa.
- Se constituye mediante escritura pública.
- Todos los socios tienen derecho a participar de elecciones y opiniones.
- El lugar de residencia será aquel en donde realiza la actividad.
- El socio es dueño de la cooperativa en base a sus aportes realizados.

La cooperativa de ahorro y crédito tiene características propias por su actividad y según lo que estable el órgano de control como lo es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, debido al gran aporte que este sector genera al PIB es considerado la alternativa financiera en el Ecuador que desde sus inicios fue fortaleciéndose cada vez, la diferencia principal entre una cooperativa y un banco es que el socio es dueño de la cooperativa mientras que en un banco existen accionistas quienes reciben los excedentes generados.

1.7.3 *Sistema financiero Popular y Solidario*

Según la Constitución del Ecuador (2008) y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) , son organismos nacionales que se encuentran regulando y controlando la economía de un país, ya sea esta pública, privada y mixta , las mismas que forman parte del sistema económico social y

solidario, dentro de este se encuentran las Cooperativas de Ahorro y Crédito, cajas de ahorro, bancos comunales, entidades solidarias y las conocidas mutualistas.

El sistema económico social y solidario es considerado como un aporte de apoyo económico busca el acercamiento a una vida más digna y con comodidades para aquellas familias que forman parte de este programa; que se impulsa el trabajo en grupo y de esta manera generar más empleos, es por ello que se trabaja en fortalecer las cooperativas de ahorro y crédito y cajas comunales que puedan ser administrados por los mismos habitantes del sector.

1.7.3.1 *CONAFIPS*

Según la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (2018)

La CONAFIPS es una entidad pública de segundo piso que está al servicio de los emprendedores de la economía popular y solidaria, trabaja a través de las organizaciones del sector financiero y solidario como cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, cajas de ahorro y bancos comunales. (p. 8)

La CONAFIPS , es considerada como una institución de origen público que funciona como un segundo piso de una entidad financiera, es decir se encuentra al servicio de quienes conforman la economía popular y solidaria, trabajan a través de las principales organizaciones que se encuentran dentro del sector financiero popular y solidario y que tiene como finalidad la generación de una inclusión financiera, es decir que todos trabajen de manera conjunta para un beneficio mutuo, para el mejoramiento de la calidad de vida de las organizaciones y socios que forman parte de este conglomerado. (Salinas, 2018)

1.7.4 *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es una entidad que fue creada en el año 2011 por medio de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria para la supervisión de las organizaciones del Sector Económico Popular y Solidario que se da inicio por la agrupación de pequeñas sociedades de personas buscando la satisfacción de necesidades propias económicas, sociales y culturales. Es la entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, la cual tiene busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, cuyo ámbito de jurisdicción es a nivel nacional. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

De acuerdo a ello se menciona que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tiene como finalidad buscar el desarrollo económico, estabilidad empresarial, solidez que les permitan continuar con la actividad y verificar su correcto funcionamiento de dicho sector económico.

1.7.4.1 *Atribuciones*

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018) y su reglamento que dieron paso a la creación de este organismo de control, determina las siguientes atribuciones:

- Control de las actividades económicas y sociales.
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones que se encuentran inmersas en este grupo.
- Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones y disponer su registro.
- Autorizar las actividades financieras.
- Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Imponer sanciones.
- Expedir normas de carácter general.
- Requerir información para levantar estadísticas.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria nace posterior a la creación de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en abril del año 2011 y de su reglamento en febrero del año 2012, en el cual se detalla sus atribuciones y obligaciones que debe cumplir como organismo de control de este sector económico siempre buscando el beneficio para las entidades de este grupo económico conformado por cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, mutualistas y bancos comunitarios.

1.7.4.2 *Hitos históricos de la EPS y SEPS*

En concordancia con Rhon (2016) , las aseveraciones presentadas a continuación forman parte de los antecedentes más importantes de la historia de la SEPS y EPS:

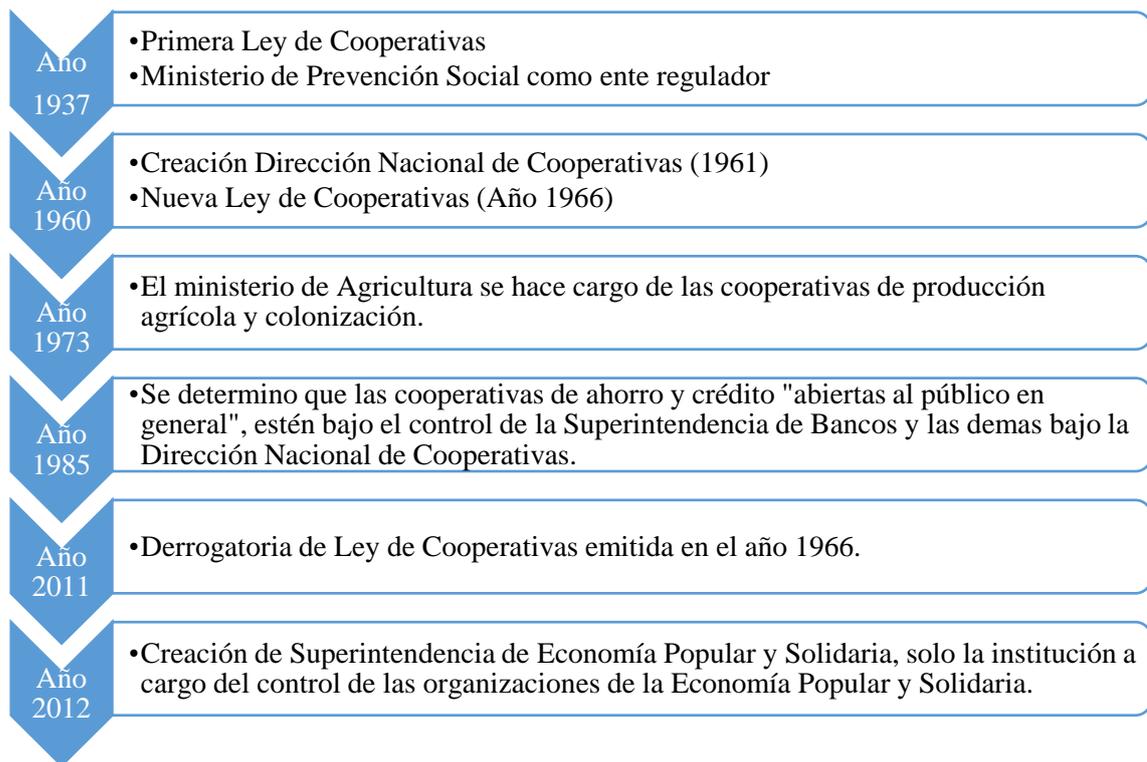


Figura 4-1: Hitos de la EPS y SEPS

Fuente: (Rhon, 2016)

La historia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se remonta hasta los años 30 en donde surge una primera normativa que regla al sector cooperativo como lo es la Ley de Cooperativas, con el paso del tiempo se han ido haciendo modificaciones hasta llegar al año 2011 en el cual se crea la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria mediante la cual se crea un organismo de control para este sector económico que en la actualidad aporta de manera considerable al Producto Interno Bruto del Ecuador.

1.7.4.3 Misión

La institución tiene como misión ser organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento, para proteger a sus socios. La entidad tiene clara su misión y lo que busca en bien del desarrollo del sector económico Social y Solidario, a través de su control y supervisión a las organizaciones que integran este sector se puede brindar el apoyo necesario para promover su sostenibilidad y proteger a sus socios dentro de sus competencias. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

1.7.4.4 *Visión y objetivos estratégicos institucionales*

De acuerdo a lo que se indica en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019), la visión del organismo es ser reconocida como una institución a nivel regional en la aplicación de las mejores prácticas de supervisión y control, que apoye a la generación de estabilidad, confianza, integración y sostenibilidad de la EPS.

Para lo cual se han planteado los siguientes objetivos estratégicos:

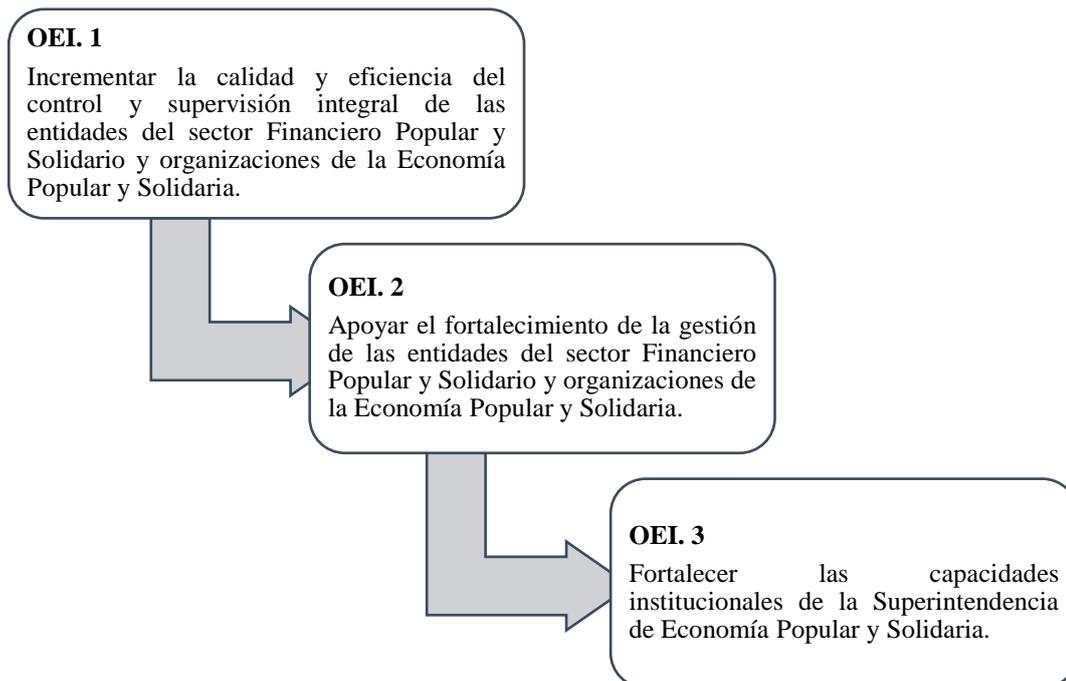


Figura 5-1 Objetivos estratégicos institucionales

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

1.7.4.5 Estrategias institucionales en base a los objetivos estratégicos

Tabla 3-1: Institucionales en base a los objetivos estratégicos

MISIÓN	VISIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	VARIABLES / EJES ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS
Somos el organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento, para proteger a sus socios.	Ser reconocida como una institución líder a nivel regional en la aplicación de las mejores prácticas de supervisión y control, que apoye a la generación de estabilidad, confianza, integración y sostenibilidad de la Economía Popular y Solidaria.	OEI. 1 incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.	Efectivo control y supervisión	Fortalecer los procesos de registro y acopio de información de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria para la toma de decisiones y un efectivo proceso de supervisión y control
				Diseñar e implementar las mejores prácticas de control y supervisión.
		OEI.2 Apoyar el fortalecimiento de la gestión de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.	Estabilidad y sostenibilidad del sector	Mejorar la calidad de las regulaciones a las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria
				. Mejorar las capacidades de gestión y de gobierno de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria
				Fomentar la integración efectiva de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria
		OEI.3 Fortalecer las capacidades institucionales de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	Capacidades Institucionales (Recursos)	Optimizar la calidad del gasto público institucional.
				Fortalecer la capacidad técnica y tecnológica para alcanzar la eficiencia en los modelos institucionales
				Simplificar trámites y procesos institucionales
				Implementar estándares nacionales e internacionales de calidad, anticorrupción, seguridad de la información, ambientales y de excelencia
				Fortalecer la institucionalidad de la SEPS

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su Plan Estratégico 2019 – 2022 se ha propuesto tres objetivos estratégicos para lograr una visión positiva de la entidad de control y resaltar a nivel regional como un referente en el ámbito cooperativo, los objetivos persiguen puntualmente ayuda en la mejora de la calidad y eficiencia del control y supervisión realizada de forma transparente por la SEPS. De igual manera cada objetivo propuesto tiene sus estrategias para lograr el cumplimiento y mejorar la visión actual de la institución.

1.7.5 Cooperativa de Ahorro y Crédito

De acuerdo a lo indicado por Tobar (2014)

La cooperativa de ahorro y crédito es considerada como la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios; que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta. (p. 9)

Por otra parte, Tobar & Solano (2018) hacen mención a que la cooperativa de ahorro y crédito nace por la necesidad de satisfacer la necesidad de financiamiento económico y apoyo mutuo entre un grupo de personas, a diferencia de los bancos, en una cooperativa existen socios, los mismos los cuales deben encontrarse formadas generalmente por 50 socios, los cuales tienen derechos según el aporte económico que hayan contribuido a la formación de la cooperativa.

Como lo expresa la ley General de Cooperativas (2020) las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas que poseen un objeto único y exclusivo de cada una de ellas brindar servicios de intermediación financieras principalmente en beneficio de aquellos socios que las conforman. Sus principales actividades se centran en recibir depósitos de sus socios y de terceros, contraer préstamos con instituciones financieras ya sean de carácter nacional e internacional y por otra parte el otorgamiento de préstamos que generalmente se encuentran amparados por garantías hipotecarias.

1.7.5.1 Riesgo de crédito

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos y Seguros (2017) el riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas.

El riesgo de crédito según Leal et al., (2018) es un factor presente en las operaciones crediticias, por lo que es fundamental tenerlo en cuenta al momento de procesar la información para la reducción de la probabilidad de incumplimiento por la contraparte según lo estipula el contrato de la obligación pactada, como resultado de esto, la entidad puede incurrir en pérdidas económicas.

1.7.5.2 Segmentación del crédito

Según lo planteado por García (2014), la segmentación del crédito es de la siguiente manera:

- **Crédito productivo:** se le otorga aquellas personas que quieren desarrollar un proyecto productivo generalmente a corto plazo.
- **Crédito comercial ordinario.** Dentro de este grupo se encuentran las ventas anuales superiores a USD 100,000.00, este tipo de crédito se destina a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, de combustible fósil, dentro de los cuales se encuentran los que son para fines productivos y comerciales.
- **Crédito comercial prioritario.** Se les otorga a las personas para la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, las cuales se encuentran fuera del grupo de comercial ordinario.
- **Crédito de consumo.** Se direccionan a las personas que van a utilizar el efectivo para consumo propio.
- **Crédito educativo.** Son en beneficio de aquellos jóvenes que desean continuar con sus estudios y no poseen los recursos necesarios.
- **Crédito de vivienda.** Se enmarca en la compra de vivienda, pero con una mención de hipoteca.
- **Microcrédito.** Se enmarca en las actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala.

Los créditos están segmentados de acuerdo a la necesidad de cada una de las cooperativas, entre las que más destacan están los microcréditos que son destinados al apoyo de la actividad comercial de minoristas y medianas empresas, los créditos de consumo son demandados para la adquisición de vehículos o gastos personales como salud, viajes, entre otros, y los inmobiliarios que son destinados para la compra o construcción de vivienda con la garantía de la hipoteca del bien.

1.7.5.3 Unidad de Riesgos

Las cooperativas del segmento 1, 2 y cajas centrales, contarán con una unidad de riesgos con el mismo nivel jerárquico que las áreas de negocio y trabajará de forma independiente de las demás áreas de la entidad. La unidad de riesgo dentro de una cooperativa es el área especializada en analizar los factores de riesgos a los que puede enfrentar la entidad y tratar de reducir su impacto negativo para la misma (Alianza Cooperativa Internacional, 2013)

Según Vargas (2015) la unidad de riesgos es aquella que permite la identificación de las falencias que hayan ocurrido dentro de las instituciones financieras, la cual tiene como objetivo principal el análisis del riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. Con lo citado

el que las organizaciones posean una unidad de riesgo hace que se establezcan como fuertes; y los errores o falencias que se puedan encontrar sean detectados y corregidas a tiempo, lo que hace que se ahorre tiempo y recursos en la búsqueda de las mismas.

El uso de diferentes métodos como el descriptivo, el cual permite el detalle de las principales características que intervienen en los socios, por otra parte, el método deductivo brinda a la administración del riesgo operativo en estas cooperativas una visión más amplia de la toma de decisiones correcta frente a las anomalías que se presenten. Además, lo más factible sería que el seguimiento se ejecute a través de gestiones cualitativas y cuantitativas, entre ellos evaluaciones y auditorías continuas que refuercen su gestión (Villafáñez, 2017).

1.7.5.4 *Proceso de la administración de riesgos*

La administración de riesgos es el proceso a través del cual se identifican, miden, priorizan, controlan, mitigan, monitorean y comunican los riesgos a los cuales se exponen las instituciones financieras. Según la Ley Orgánica de la Economía Popular Y Solidaria (2018), el proceso de la correcta administración de los riesgos dentro de las cooperativas es el siguiente:

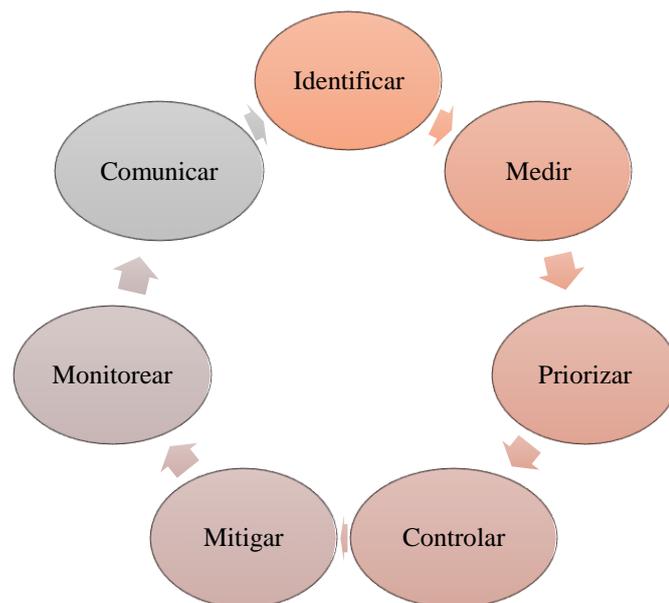


Figura 6-1: Proceso administrativo de los riesgos
Fuente: (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Los elementos para la administración de riesgos se describen como (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017):

- **Identificar:** se refiere al reconocimiento de los riesgos que existen en las operaciones, procesos y línea de negocio que efectúa la corporación, para lo cual se identifican y clasifican los elementos que son desfavorables de acuerdo al tipo de riesgo al que corresponde.

- **Medir:** Consiste en cuantificar los riesgos con la finalidad de medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la institución. Los métodos que se utilicen deben encontrarse acordes al tamaño, naturaleza, y niveles de riesgos asumidos por la corporación.
- **Priorizar:** Luego de identificar los eventos de riesgo y su impacto, la institución debe priorizar aquellos en los cuales va a enfocar sus acciones de control.
- **Controlar:** Son las actividades que se realizan para disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento desfavorable, que puede ocasionar pérdidas a la institución.
- **Mitigar:** Se refiere a la definición de acciones para la reducción del impacto de un evento riesgoso y minimizar las pérdidas.
- **Monitorear:** Se refiere al seguimiento que permite detectar y corregir de manera oportuna las deficiencias e incumplimiento en las políticas, procesos y procedimientos para cada riesgo a los que se expone la corporación.
- **Comunicar:** Se orienta a establecer y desarrollar un plan de comunicación que asegure la distribución de información apropiada, veraz y oportuna relacionada con la corporación de manera periódica.

1.7.5.5 Tipos de riesgo

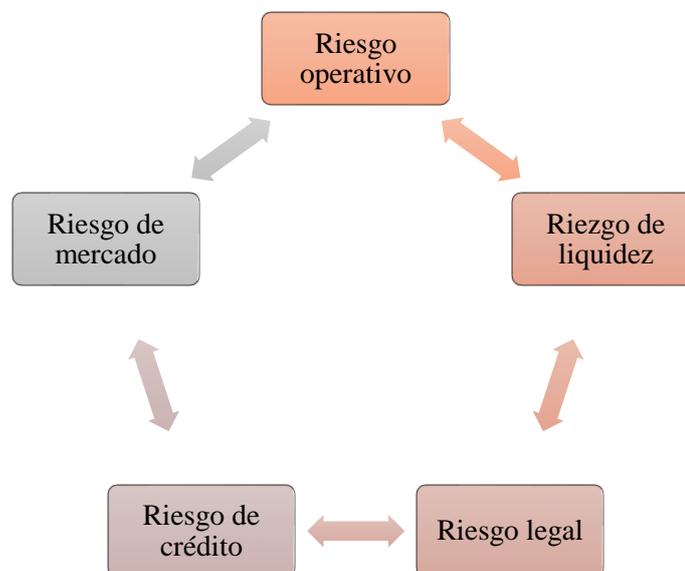


Figura 7-1: Tipos de riesgo

Fuente: (Restrepo, 2016)

Para Restrepo (2016), los tipos de riesgo se definen de la siguiente manera:

- **Riesgo de crédito:** es considerado como a proporcionalidad de la pérdida de incumplimiento de una promesa de pago.
- **Riesgo de liquidez.** Es el incumplimiento de las obligaciones adquiridas con terceros a corto plazo.

- **Riesgo de mercado.** Es el riesgo a que el valor de un activo disminuya por las fluctuaciones de acuerdo con las condiciones del mercado.
- **Riesgo Operativo.** Es la falta de control y por ende los errores que se presentan en los procesos por personas, sistemas internos o tecnologías.
- **Riesgo legal.** Es el incumplimiento de obligaciones de carácter legal, que generalmente terminan en sanciones pecuniarias.

El factor riesgo está presente en cada uno de los procesos propios de la actividad de las cooperativas, para ello hay que saber cómo identificarlos de acuerdo al área de trabajo, es así que los riesgos de mayor presencia son los de créditos, debido a su condición propia que hace incierta su presencia, puesto que se hace complejo determinar lo que puede suceder en un corto plazo con la contraparte y evitar que se genere problemas de morosidad por la falta de pago, por voluntad propia o por factores externos que hacen inevitable su impacto.

1.7.6 Crédito

Según Guzmán (2014), crédito se define como un contrato en el cual participan dos partes que mediante un documento legal se comprometen por una parte el prestamista a entregar la cantidad solicitada por el prestatario y este a su vez se compromete a pagar en las condiciones de tiempo y rubros correspondientes hasta su liquidación total de la obligación. Lo cual se ve reflejado en un documento en ocasiones notariados para su correcto uso.

Por otra parte, Chaves (2013) el crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha posterior.

Además, Baez (2014) indica que es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo.

1.7.6.1 Proceso crediticio

Como lo hace notar Ulloa (2016) el proceso crediticio se define como un conjunto de fases que se relacionan entre sí y donde principalmente se organizan cada uno de los procesos que participan en una operación crediticia y se origina desde antes de tomar contacto con el socio hasta el pago total del crédito, durante ese periodo se tiene un seguimiento para determinar el resultado de la operación acreditada.

Para una mejor comprensión del tema mencionado se cita a la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera (2015) que mediante resolución N° 129-2015-F manifiesta que el proceso de crédito realiza

mediante cuatro etapas, cada una con los subprocesos que intervienen dentro del flujo de crédito, que son: otorgamiento; seguimiento, recuperación y control. (pp.3-4)



Figura 8-1: Proceso crediticio

Fuente: (Ulloa, 2016)

Otorgamiento

El otorgamiento de crédito es un fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestionada adecuadamente, nos debe garantizar la generación de una cartera sana, a continuación, se detalla los subprocesos que intervienen en la etapa inicial (Ulloa, 2016).



Figura 9-2: Proceso crediticio

Fuente: (Ulloa, 2016)

1. Promoción e información

Brinda información sobre las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación del crédito a través de diferentes medios y será de responsabilidad del ejecutivo de crédito la realización de esta actividad.

2. Recepción de solicitudes y documentos

Para iniciar el proceso del crédito es necesario que el solicitante sea persona natural o jurídica firme la solicitud adjuntando los documentos solicitados por el ejecutivo de crédito y que servirán de respaldo para la operación crediticia, cada solicitud debe constar el croquis del domicilio y/o negocio del solicitante para la posterior inspección y verificación de información.

3. Verificación e información

En toda operación de crédito es obligatorio realizar la inspección y verificación de la información y documentación entregada por el solicitante, esta actividad es responsabilidad del ejecutivo de crédito, esto con el propósito de confirmar la validez de la documentación.

4. Análisis y evaluación

El ejecutivo de crédito realizara la evaluación de la voluntad y capacidad de pago en base al levantamiento de información con respecto a las fuentes de ingresos; historial crediticio y demás factores que servirán para el análisis del sujeto de crédito.

5. Aprobación

Es responsabilidad del ejecutivo de crédito recomendar las condiciones de otorgamiento de crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago sustentada en la revisión y análisis previo para que el nivel resolutivo sea el encargado de la aprobación o negación de la solicitud del crédito.

6. Instrumentación y desembolso

Una vez recibida la aprobación del crédito, se procederá a la liquidar en el sistema informático, con la finalidad de generar e imprimir los documentos que el socio, conyugue y garantes deben firmar para realizar la acreditación de recursos solicitados en la cuenta de ahorros del socio. (CACPE PASTAZA, 2020)

Seguimiento

Supervisar la correcta aplicación de los fondos en el destino establecido en la solicitud del crédito y la permanencia de las garantías establecidas para el otorgamiento del crédito.

El ejecutivo de crédito tiene la responsabilidad de identificar y reportar los factores que hayan afectado el nivel de cumplimiento, en caso que la obligación se encuentre en mora, es importante que se determine el carácter del incumplimiento del solicitante.

Recuperación

La recuperación de valores vencidos es responsabilidad exclusiva del ejecutivo de crédito, así como garantizar la calidad de la cartera de crédito a través de herramientas o estrategias de control y seguimiento con el fin de mantener índices de morosidad aceptables que no afecten a la rentabilidad institucional.

Control

Esta actividad se ejerce a través del sistema de seguimiento y control de riesgo de crédito de los diferentes portafolios, lo que implica un proceso continuo de la calificación de los sujetos y operaciones coherentes con el proceso de otorgamiento, que incluye un esquema para realizar el seguimiento del nivel de riesgo en las operaciones crediticias. (CACPE PASTAZA, 2020)

Cada una de las etapas del proceso crediticio tiene su importancia, esta inicia con la organización comercial un análisis al cliente, a continuación, se incluirán las políticas crediticias seguido de la fase de aprobación esta se enfoca en la evaluación del riesgo, también se evalúa la capacidad de pago de cada uno de quienes acceden a un crédito. Para todo ello nos y debe dejar pasar por alto que el crédito sea adecuado a lo que se está financiado (Baez, 2014).

Las etapas del proceso de crédito deben constar en el manual de cumplimiento. Esta a su vez debe tomar en cuenta las 5 “c” de crédito: capacidad, colateral, capital, condiciones y carácter (Haro, 2017). Estupiñan (2015) señala que la calidad de la cartera se relaciona con la capacidad de

recuperación, el nivel de morosidad y los modelos de niveles de provisiones de cartera tomando en cuenta las garantías y otras dificultades propias de estos procesos, logrando así considerar la cartera vigente y principalmente la vencida que es la que presenta mayores dificultades y aumenta constantemente el riesgo financiero de las cooperativas de ahorro y crédito, para ello se debe tener un control de los procesos crediticios, de acuerdo a Mendivil (2016) se dividen en: conformación de adeudo, cobros posteriores, arqueos de documentación, análisis de saldos, conexión contra otras cuentas y estudio de la recuperación.

El proceso del crédito son todas las etapas que deben cumplir la entidad cooperativa a través del ejecutivo de crédito, es decir desde el contacto con el socio y su negociación inicial, proceso de la documentación y posterior cobro y liquidación de la deuda generada. Para esto se considera varios factores iniciales para validar la condición del sujeto de crédito y brindarle una respuesta inmediata logrando la satisfacción económica del socio.

1.7.6.2 *Historial crediticio*

El historial crediticio, o historial de crédito, es un informe en el que se recogen los antecedentes financieros de una persona, es decir, sus pagos e impagos, si ha tenido deudas, si ha dejado alguna factura pendiente o si por el contrario es puntual en hacer frente a los recibos. Ayuda a las entidades a saber cómo se maneja un cliente con las finanzas y si pueden confiar en él o no, y por eso es determinante en la vida de una persona, que se abran las puertas a un préstamo o por el contrario le corte esa vía de obtener dinero en una entidad financiera. (Monedo, 2017)

El historial crediticio es necesario para aquella persona que desea realizar cualquier tipo de transacción, las más comunes son algún crédito o a su vez préstamo bancario. Este registro se encuentra compuesto por las actividades financieras realizadas al transcurso de su vida por parte del solicitante. Es importante saber que todos los créditos adquiridos deben pagarse para de esta manera no afectar de forma negativa los próximos créditos a los que se desea aspirar. (Mckenna, Makela, & Prter, 2014)

Los informes crediticios son como fotografías, capturan una imagen fija en un cierto punto en el tiempo, en ciertas ocasiones, la imagen muestra a una persona que se ve bien y tiene controlada la situación, mientras que en otras imágenes muestran a personas en peores circunstancias. Un informe crediticio es una imagen de las personas en palabras y números, y les ofrece a otras personas una impresión de su comportamiento. Si su informe crediticio indica que habitualmente paga a tiempo sus créditos, la impresión es positiva. Si, por el contrario, generalmente paga fuera de término, no cumple con los pagos de los préstamos y tiene más crédito del que puede pagar, su imagen crediticia es negativa (Bonilla, Romero, & Vallejo, 2017).

1.7.6.3 Capacidad de pago

La capacidad de pago es un indicador que mide la probabilidad que posee un individuo o entidad para cumplir con sus obligaciones financieras, es decir la cobertura de la deuda y de los intereses. Este indicador es utilizado por las entidades financieras dentro del proceso de otorgamiento de crédito, es decir que antes de que la corporación apruebe un crédito, realiza una evaluación para determinar si el cliente se encuentra en la capacidad de responder por dicha obligación (Pastor, 2014).

Las obligaciones limitan a la persona a disponer de su efectivo, para ello se evalúa la capacidad de pago que tiene la persona para responder a la obligación futura que va a adquirir, en los que se considera el total de ingresos del cual reducimos los gastos personales, cuotas de créditos y se le suma la nueva cuota para determinar si es factible otorgar el crédito o negarlo para evitar la toma de una decisión que luego puede tomar un rumbo diferente.

1.7.6.4 Morosidad

Según Baez (2014) la morosidad de una organización se define como el retraso en el cumplimiento de las obligaciones que se hayan contraído con terceros y su tiempo de incumplimiento ya haya superado los 90 días.

En concordancia con Evas, Guamán , & Chafla, (2019) morosidad de la cartera total de las cooperativas de ahorro y crédito:

Tabla 4-1: Morosidad de las Cooperativas de ahorro y crédito

Año	Morosidad
2015	8,23%
2016	10,75%
2017	10,47%
2018	9%

Fuente: (Evas, Guamán , & Chafla, 2019)

La morosidad es un factor presente en el proceso de crédito cuando el socio incumple el compromiso de pago en las fechas establecidas, aunque no es el incumplimiento total de la obligación si son periodos de pago tardíos que generan valores adicionales por los días de retraso. Los retrasos en los pagos se ven reflejados en su historial crediticio lo que incurre en una dificultad para acceder a nuevas obligaciones, esto en base a las políticas que cada cooperativa maneje para el otorgamiento de nuevas obligaciones.

1.7.6.5 *Cartera vencida*

La cartera vencida es un porcentaje del total de la cartera que una institución financiera, banco o a su vez cooperativa, que está compuesta por aquellos clientes que no han cumplido con el pago de sus deudas, lo que al largo plazo genera pérdida y a su vez se le sumarán a la deuda los intereses y la mora que se genere durante el tiempo que no se realicen los pagos pertinentes (Araujo , 2016). La cartera vencida de una empresa se encuentra conformada por los documentos y a su vez créditos que no se pagaron hasta la fecha de su vencimiento, esta herramienta es fundamental para la composición de la planeación financiera la misma que debe ser exitosa, eficiente y eficaz porque representa un enorme riesgo para la salud económica de cualquier compañía (Muñoz, 2017) Es decir, la cartera vencida de una cooperativa son una porción del total que aún no ha sido recuperado dentro de los plazos pactados con la contraparte por falta de compromiso de pago, a pesar de que se siguen devengando intereses por el periodo impago.

1.7.6.6 *Notificaciones*

Según Cisneros (2014), “las notificaciones representan un acto o documento en el que consta o se pone en conocimiento de alguna persona o institución una resolución emanada de autoridad competente o a requerimiento particular”. (p. 50)

Las notificaciones son consideradas como documentos informativos que generalmente se emiten a aquellas personas que por algún motivo no han cumplido con la totalidad de sus obligaciones, es decir, no han realizado sus pagos responsablemente o en las fechas pactadas que se debieron haber realizado. las notificaciones pueden ser por llamadas telefónicas, correos electrónicos y a su vez en visitas a sus domicilios. (Vargas & Mostajo, 2014)

El Código de Procedimiento Civil del Ecuador (2016) la define como:

“El acto por el cual se pone en conocimiento de las partes, o de otras personas o funcionarios, en su caso, las sentencias, autos y demás providencias judiciales, o se hace saber a quién debe cumplir una orden o aceptar un nombramiento, expedidos por el juez.”

De esta forma se puede indicar que las notificaciones sirven como estrategia dentro y fuera del mercado crediticio; son un medio de presión para el cumplimiento de la obligación al deudor y también a los garantes si estos existieran, en el documento de notificación se detalla los valores adeudados y el plazo máximo a cancelar dichos rubros, caso contrario se continuaría con el proceso en la gestión de cobranza.

1.7.6.7 *Gestión de cobranza*

La gestión de cobranza se refiere a las acciones coordinadas y aplicadas de manera adecuada y oportuna a los clientes para alcanzar la recuperación de los créditos, de forma que los activos de

la institución se conviertan en activos líquidos de manera rápida y eficiente, manteniendo la buena disposición de los clientes para realizar negociaciones futuras (Coronel & Abad, 2019).

De igual manera Charterina (2015) menciona que el proceso de cobranza se conforma por una serie de procedimientos, los cuales se consideran habituales, y en varias ocasiones se efectúan de forma rutinaria en los Departamentos de Crédito y Cobranza, dentro de este proceso se encuentra la preparación de la cobranza, entrega de la cobranza, el trabajo del cobrador, recepción de la cobranza en el departamento de crédito y cobranza.

El proceso de cobranza cuando la obligación se encuentre impaga por un periodo superior a 3 meses antes de pasar a trámite judicial, en este periodo se puede convenir entre las partes con un compromiso de pago que el deudor tiene que cumplir, de lo contrario se continuaría con el proceso en el área correspondiente, a través del embargo y/o impedimento de venta de los bienes del deudor y garantes.

1.7.6.8 Clasificación de cartera de crédito

Tabla 5-1: Clasificación de la cartera de crédito

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
		COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	INMOBILIARIO
NIVEL DE RIESGO		DÍAS DE MOROSIDAD		
RIESGO NORMAL	A1	0	0	0
	A2	de 1 a 15 días	de 1 a 8 días	de 1 a 30 días
	A3	de 16 a 30 días	de 9 a 15 días	de 31 a 60 días
RIESGO POTENCIAL	B1	de 31 a 60 días	de 16 a 30 días	de 61 a 120 días
	B2	de 61 a 9 días	de 31 a 45 días	de 121 a 180 días
RIESGO DEFICIENTE	C1	de 91 a 120 días	de 46 a 70 días	de 181 a 210 días
	C2	de 121 a 180 días	de 71 a 90 días	de 211 a 270 días
DUDOSO RECAUDO	D	de 181 a 360 días	de 91 a 120 días	de 271 a 450 días
PÉRDIDA	E	mayor a 360 días	mayor a 120 días	mayor a 450 días

Fuente: (Super Intendencia de Bancos y Seguros del Ecuador , 2017)

1.7.6.9 Categorías

De acuerdo a Buero (2014, p. 3) citado por Moreta (2015, p. 30) existen cinco categorías del crédito de acuerdo al deudor:

Categoría normal (0). – la persona solicitante presenta una situación con un nivel bajo de endeudamiento y de igual manera hace mención a una estructura adecuada de su generación de ingresos.

Categoría con problemas potenciales (1). – el solicitante muestra un historial crediticio bueno, pero con mediano endeudamiento, existen problemas a futuro por los incumplimientos ocasionales y reducidos que no excedan los 60 días.

Categoría deficiente (2). El solicitante demuestra una situación financiera débil y con un nivel bajo de pago. En esta categoría se incumple con tiempos mayores a sesenta (60) días y que no exceden de ciento veinte (120) días.

Categoría dudosa (3). - el solicitante no cumple con los pagos de las obligaciones pactadas con anterioridad y se incumplen en un tiempo mayor a ciento veinte (120) días y que no exceden de trescientos sesenta y cinco (365) días;

Categoría pérdida (4). -en este punto el solicitante ya no puede cumplir con ninguna de sus obligaciones económicas y que no han sido cumplidas en un periodo mayor a trescientos sesenta y cinco (365) días.

1.7.7 Modelos de mejora continua

De acuerdo a (Moquillaza, 2017) la mejora continua comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar día a día los procesos para una dirección efectiva dentro de la administración de una organización en la cual busca la satisfacción de sus clientes internos y externos. Existen algunos métodos que permiten alcanzar la mejora continua en las empresas como los detallados a continuación:

- El ciclo PHVA

Está considerado el modelo base de la mejora continua, es el más conocido y guarda relación con las normas ISO 9001 sobre la gestión de calidad, desarrollado a través de los cuatro procesos básicos que son planificar, hacer, verificar y actuar.

- Análisis de valor

Busca el aumento en el valor añadido de un producto o servicio y en la búsqueda de opciones para reducir costos, refiere a la optimización de recursos.

- Los 5 porqués

Permite la revisión de las posibles causas que han provocado un fallo a través de una serie de preguntas con el objetivo de trazar una línea en sentido inverso al del proceso para detectar el problema y sacar conclusiones oportunas para dar soluciones efectivas.

- Estratificación

Es una herramienta que plantea la división de la información por niveles en el momento que es detectado el problema con la finalidad de aislar las causas que provocan los fallos y tratar por separado de cara a eventuales mejoras.

- Lean manufacturing

El modelo lean prioriza las necesidades del cliente o consumidor desplegando recursos en función al deseo del destinatario con el objetivo de eliminar la mayor cantidad de obstáculos y reducción de costos.

- DFSS

Es una metodología especializada en el lanzamiento de nuevos productos y servicios con la calidad requerida en el mercado considerando definición, medición, análisis, optimización y verificación de resultados.

- Diagrama de afinidad

Es una herramienta que permite la agrupación de ideas o asuntos que se relacionan entre sí, la idea es confirmar datos o establecer vínculos que en un principio no se habían contemplado de cara a la toma de decisiones.

(Moquillaza, 2017) Define al modelo de Deming como el más popular usando un marco general de mejora de procesos continuos en busca de actualizar y rediseñar cambios estratégicos y aplicando la metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) o más conocido como ciclo de Deming la cual se estructura en las cuatro etapas;

- Planificar. - Establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo a las necesidades del cliente, requerimientos legales y normativas vigentes.
- Hacer. - Implementar los procesos necesarios para ejecutar la mejora.
- Verificar. – Dar seguimiento y medición de procesos y productos con relación a las políticas, objetivos y requisitos e informar sobre los resultados.
- Actuar. – Toma de decisiones para la mejora de continua y mejorar el desempeño del proceso.

1.7.7.1 Normas ISO 9001-2008

De acuerdo a (Moquillaza, 2017) las normas ISO se definen como una estructura organizativa en la cual intervienen procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad aplicable en todas las actividades realizadas en una empresa.

Por otro lado (Castillo , 2018) define las Normas ISO 9001-2008 como un modelo de gestión de la calidad con un enfoque en procesos direccionado a la satisfacción del cliente y la mejora continua en busca de soluciones y toma de decisiones.

Los conceptos fundamentales y principios de la administración de calidad son universalmente aplicable en diferentes ámbitos en el cual el actor principal y hacia quien se enfoca sea el cliente final siempre buscando su bienestar y satisfacción.

Campo de la aplicación de la norma ISO 9001-2008

Esta Norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad cuando una organización:

- a) Quiere demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, ámbito legal y reglamentos vigentes y aplicados.
- b) Anhela el incremento de la satisfacción de sus clientes a través de procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requerimientos necesarios para su aplicabilidad. (Moquillaza, 2017)

1.7.7.2 Objetivos principales de la Norma ISO 9001-2008

La aplicación de las normas ISO 9001-2008 permite incrementar la satisfacción del cliente mediante procesos de mejora continua que garantiza la capacidad de ofrecer productos y servicios con la finalidad de cumplir con las exigencias de sus clientes.

- Mejora de la normativa actual
- Proporcionar mayor claridad y facilidad de uso
- Incremento en el nivel de satisfacción del cliente.

1.8 Marco conceptual

Administración. La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz (Paredes, 2014).

Carácter. El compromiso con el cumplimiento de las obligaciones de crédito. La mejor manera de medir el carácter es con base en el historial de pagos del solicitante (Paredes, 2014).

Colateral (Garantía). La garantía que puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor de la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de re venta (Paredes, 2014).

Capacidad. La posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales. La capacidad se evalúa examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos o del estado de flujos de efectivo del solicitante (Paredes, 2014).

Condiciones. Condiciones económicas generales o de la industria. Las condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgamiento de crédito (Paredes, 2014).

Cooperativa de Ahorro y Crédito. Es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios, cada persona posee una pequeña participación dentro de esta (Tobar L. &, 2014).

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Es la entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, misma que tiene por objeto buscar el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, cuyo ámbito de jurisdicción es a nivel nacional, para lo cual cuenta con presencia institucional en el territorio, que facilita la gestión de sus atribuciones y prestación de servicios a todos los actores inmersos en el ámbito de sus competencias (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Morosidad. La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable) (Roldán , 2018).

Crédito. Es un derecho presente, a pago a futuro, Crédito es confianza; en negocios, es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios (Paredes, 2014).

Socios. Un socio es un agente, persona u organización, que se alía a otro con el fin de lograr un objetivo común. Los socios forman una sociedad en la cual se definen los derechos y obligaciones de cada parte (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Cartera de crédito. Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimulación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito (Román , 2015).

Cobranza. Se define a la cobranza como el proceso mediante el cual la cooperativa realiza actividades de recuperación de los valores entregados en calidad de crédito a los socios, estas operaciones deben tener relación y coherencia con las políticas de créditos vigentes en la normativa interna (Araujo , 2016).

Riesgo de crédito. Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales por la contraparte (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015).

Proceso de crédito. Comprende las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamiento, reestructuraciones, y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015).

Sector Cooperativo. Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque Cualitativo*

Para Raven (2014) el paradigma cualitativo es una herramienta fundamental para una investigación, al poseer un enfoque multimetódico en el que se encuentran inmersos acercamientos interpretativo y naturalista al sujeto de estudio, lo que recae en el análisis de las cosas en sus ambientes naturales, pretendiendo darle sentido a los fenómenos en base a los diferentes significados que contribuyan a los objetos de estudio.

De acuerdo a lo mencionado, la investigación tuvo un enfoque cualitativo, debido a que se requirió realizar la interpretación de los reglamentos y estatutos internos de la cooperativa, los cuales se utilizan para gestionar una adecuada política de colocación de efectivo con respecto a los procesos crediticios de la entidad financiera.

2.1.2. *Enfoque Cuantitativo*

Según Hernández (2014) el enfoque cuantitativo se fundamenta en la recolección y el análisis numérico, que pretende principalmente la contestación de las preguntas de investigación y de esta manera probar si la hipótesis ha sido o no factible, mediante el uso estadístico de algunas herramientas complementarias para su respectivo análisis.

La investigación realizada se fundamenta en el análisis de los datos de la cartera vencida de créditos en la cooperativa CACPE PASTAZA que brinde una visión más amplia del proceso de crédito en relación al incremento del nivel de morosidad.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. *Descriptivo*

Según Fuente y Marín (2018):

“El método descriptivo se utiliza principalmente para la evaluación de características de una población o de una situación particular, es decir describe ante todo el estado o comportamiento de las variables de estudio. Esto implica que debe observar sistemáticamente la variable que se va a estudiar y evaluar la información para que pueda ser utilizada” (p 4).

El tipo de investigación que se realizó fue de nivel descriptivo, puesto que se detalló e interpretó la información que se obtuvo del análisis de los procesos de crédito que la institución ejecuta, determinando de forma clara y concisa si las políticas implementadas gestionan eficientemente la cartera de crédito de modo que se pueda proponer alternativas de mejora continua si el caso lo amerita.

2.2.2. Investigación bibliográfica

Además, se utilizó la investigación bibliográfica-documental que, según Alí et al., (2010) la definen como:

“Aquella que está basada en conocimientos ciertos y fundamentados mediante la utilización de diferentes herramientas que certifiquen su autenticidad, en su mayoría son estudios o proyectos a realizar, con propuestas concretas y soluciones reales, no ficticias, aunque en ocasiones manejemos conocimientos empíricos, pero ya comprobados” (p 2).

Para el desarrollo del presente proyecto se empleó la investigación bibliográfica – documental necesario, recurriendo a libros, folletos, revistas, artículos científicos, entre otros relacionadas con las teorías del tema de estudio, los mismos que apoyaron de manera significativa a la obtención de información relevante para alcanzar los objetivos planteados.

2.2.3. Investigación de campo

La investigación de campo se centra principalmente en la extracción de datos e informaciones directamente de la realidad, es decir se realiza en el lugar de los hechos donde el objeto de estudio se desarrolla, a través del uso de técnicas de recolección como la encuesta (Gauchi Rizzo, 2017).

Para la recopilación de información se direccionó por medio de entrevistas y encuestas, que se centraron directamente en conocer el proceso de crédito y la manera en cómo analizan a sus socios para posteriormente pueda acceder a créditos.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Investigación correlacional

La investigación correlacional se centra directamente en la correlación de las variables objeto de estudio, es decir el cambio de una de ellas no afecta a la otra. Además, esta investigación brinda la oportunidad de observar de manera interna o externa los diferentes fenómenos que se encuentren con relación a la investigación (Rojas, 2015).

Para el desarrollo de la investigación fue necesario realizar levantamiento de procesos para conocer las fases que intervienen dentro del otorgamiento de créditos y como ésta incide en la morosidad de la cartera crediticia de la cooperativa CACPE PASTAZA, la misma que es administrada por el jefe de agencia para posterior análisis con su equipo de trabajo.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Diseño longitudinal

Un estudio longitudinal es un tipo de diseño de investigación que consiste en estudiar y evaluar a las mismas personas por un período prolongado de tiempo, aplica la examinación de cambios producidos en el tiempo en una misma muestra, y además busca verificar diferencias interindividuales a través de los cambios interindividuales mediante el uso de procesos de cambio que se encuentren vinculados directamente con el paso del tiempo (Jaume & Bono, 2018).

La investigación permitió evaluar la gestión de los ejecutivos de créditos en el área de negocios para el otorgamiento de crédito y la incidencia de estos procesos en la morosidad de la misma, analizando los factores que influyen en el incremento de los índices de morosidad, para la recopilación de la información se aplicará entrevistas, reuniones y observación directa al personal durante un periodo de tiempo aproximado de un año que permita examinar los cambios producidos durante el tiempo propuesto.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Para la presente investigación la población de estudio fue de dos tipos, el primero conformado por el personal del área de crédito con el objetivo de analizar la gestión en el otorgamiento de créditos, por otra parte, fueron los socios que están en estado de morosidad o recibieron crédito en el periodo 2019 lo cual nos permitió conocer el porqué de su mora.

Por ende, se cuenta con los siguientes datos proporcionados por la cooperativa:

Tabla 1-2: Créditos

PASTAZA		
CREDITOS AGENCIA MATRIZ		
Bonito	Jorge	Jefe de Agencia
Cárdenas	Paola	Ejecutivo de Negocios
Cayambe	Jenny	Ejecutivo de Negocios (CACPE SEMILLA)
Chariguamán	Karina	Ejecutivo de Negocios
Chicaiza	Fernando	Ejecutivo de Negocios
Choto	Alex	Ejecutivo de Negocios
Faconda	Johana	Ejecutivo de Negocios
Gómez	Fanny	Ejecutivo de Negocios
Guaila	Arcelia	Ejecutivo de Negocios
Hervas	Jacqueline	Ejecutivo de Negocios
Llamuca	Jenny	Asistente de Negocios
Masaquiza	Lucia	Asistente de Negocios
Parra	Verónica	Ejecutivo Operativo
Quiquirí	Diana	Ejecutivo de Negocios
Romero	Alejandra	Ejecutivo de Negocios
Ruiz	Jessica	Ejecutivo Operativo
Vaca	Samuel	Ejecutivo de Negocios

Fuente: CACPE PASTAZA

Elaborado por: Choto, A. 2020

De acuerdo a la información proporcionada por la cooperativa el personal que conforma el área de crédito es de 17 personas.

Para la segunda población de estudio según los datos de la cooperativa los socios que estaban en mora de acuerdo a las carpetas de crédito colocado en el periodo 2019 fueron de 1500

2.5.2. Muestra

Debido a que la población se conforma del área de crédito no representa gran escala, tomando una muestra poblacional de 17 colaboradores.

Para la segunda población fue necesario sacar la muestra de 1500 socios, debido a que representa una gran cantidad, por lo cual se utilizó la fórmula de muestreo:

Donde:

n: tamaño de la muestra.

Z: nivel de confianza; para el 95%, $Z = 1,96$

p: posibilidad de ocurrencia de un evento, en caso de no existir investigaciones previas o estudios piloto, se utiliza $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 1 - p$; para el valor de p asignado anteriormente, $q = 0,5$

E: error

$$n = \frac{Z^2 * pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$
$$n = \frac{1,96 * (0,5 * 0,5 * 1,500^2)}{0,05^2(1,500 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 309,9 = 310$$

La muestra es de 310 socios a quienes se realizó el levantamiento de información sobre los aspectos del por qué han incurrido en mora.

2.6. Métodos

2.6.1. Analítico y sintético

El método a utilizar en la investigación fue analítico y sintético por la característica de analizar y sintetizar la información obtenida con respecto a los procesos de crédito, gestión de la cartera y morosidad de la agencia, para posteriormente desarrollar alternativas de solución si la investigación demuestra a corto y mediano plazo, una administración ineficiente.

Este método da inicio con la descomposición de un todo en sus partes para analizar cada una de ellas y en como contribuirá al desarrollo de la propuesta, al investigar cada parte del problema se logra obtener un mejor panorama sobre el objeto de estudio, de manera que permita comprender como una inadecuada gestión de los procesos de crédito puede influir negativamente en el desarrollo organizacional y por ende incrementar el nivel de morosidad de la cooperativa.

2.7. Técnicas

2.7.1. Encuesta

Para la realización de este trabajo de investigación se utilizó la encuesta direccionada hacia el personal de la agencia específicamente a los ejecutivos de crédito, misma que permite tener un enfoque sobre como realizan los procesos de otorgamiento de crédito.

2.7.2. Entrevista

La entrevista realizada al jefe de Agencia Matriz de CACPE PASTAZA permite tener una visión preliminar de la situación del área de créditos y como se evalúa la gestión realizada por los ejecutivos de créditos que incide en los resultados agencia matriz y determinar los factores que influyen en la morosidad por parte de los socios de la cooperativa.

2.8. Instrumentos

2.8.1. Encuesta

La encuesta implementada en la cooperativa CACPE PASTAZA Agencia Matriz tiene como finalidad recopilar la información que permita un análisis detallado del proceso de crédito y los factores que incide en el incremento del índice de morosidad.

2.8.2. Entrevista

La encuesta fue realizada al jefe de agencia a través de la entrevista por medio de la cual se recopila la información que permite el análisis del proceso de crédito y de la incidencia en la morosidad de la cartera.

2.9. Interrogantes de estudio

2.9.1. Idea a defender

¿Cómo incide el proceso de otorgamiento de crédito en la morosidad de la cartera en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz?

2.9.2. Variables

2.9.2.1. Variable independiente

Procesos de crédito

2.9.2.2. Variable dependiente

Morosidad de la cartera

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y PROPUESTA

3.1. Resultados

En este capítulo se expone los desenlaces obtenidos, al ejecutar cuidadosamente un trabajo de campo mediante la entrevista realizada al jefe de agencia como responsable del área de crédito de CACPE PASTAZA Agencia Matriz; adyacente a este proceso se desarrolla dos grupos de encuestas, una direccionada a los colaboradores del área de crédito conformada por 17 personas para conocer de manera interna el desarrollo de sus procesos, y otra aplicada a una muestra poblacional de 310 socios que se encuentran en mora a partir del año 2019 según la base de registro de la cooperativa.

3.1.1. *Análisis de entrevistas a trabajadores*

Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento del proceso de crédito y su cumplimiento con la finalidad de salvaguardar los recursos económicos que entrega la cooperativa.

Lugar: Instalaciones de CACPE PASTAZA Agencia Matriz

Número de encuestas: 17

Fecha de entrevista: 15 de marzo de 2021

3.1.2. *Resultados de la encuesta aplicada a personal de la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz.*

En el presente epígrafe se presentan los resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz, la cual consta de 15 preguntas cerradas.

1. ¿Dispone la Cooperativa CACPE Pastaza de un manual de crédito?

Tabla 1-3: Manual de crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	17	100,00%
No	0	0,00%
Ninguna de las anteriores	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

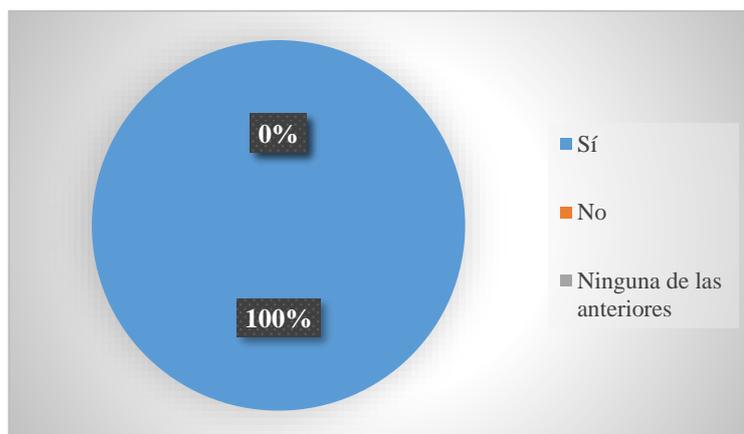


Gráfico 1-3: Manual de crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Conforme los resultados presentados en el gráfico 1-3 precedente, el 100% de los empleados encuestados indican que la Cooperativa CACPE Pastaza sí posee un manual de crédito.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se deduce; que la institución evaluada si posee un manual para la gestión de créditos y cobranzas, sin embargo, este no se ha socializado de forma adecuada; varios de los empleados de la institución solo conocen de forma general el proceso para la concesión de crédito, provocando el suceso de inconvenientes durante el proceso de crédito y de la relación con el socio.

2. ¿Cómo califica Ud., el proceso de crédito existente en la cooperativa CACPE Pastaza?

Tabla 2-3: Proceso de crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	11,76%
Bueno	10	58,82%
Regular	5	29,41%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

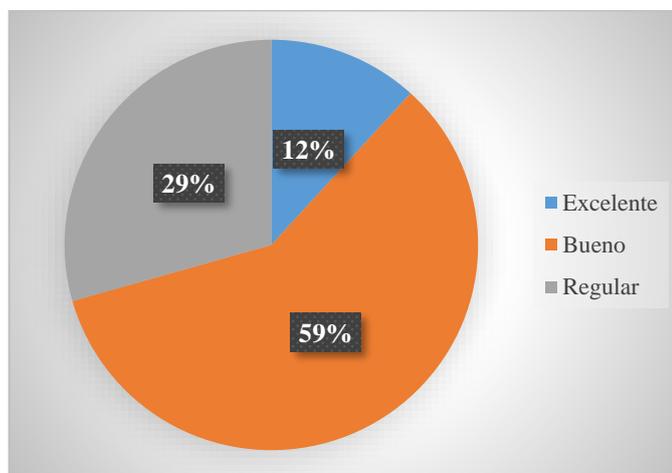


Gráfico 2-3: Proceso de crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados expuestos en el gráfico 2-3, el 58.82% de los empleados encuestados califican como bueno el proceso de crédito de la cooperativa CACPE Pastaza, un 29.41% considera que es regular y solo un 11.76% sostiene que es excelente.

Interpretación

Los resultados permiten deducir que el proceso efectuado para la concesión de créditos es bueno, y la institución ha implantado los mecanismos necesarios para que el talento humano de esta área lleve a cabo un proceso adecuado; sin embargo, existen factores externos que influyen en dicho proceso, principalmente a causa del socio solicitante.

3. ¿Qué importancia tiene para usted otorgar un crédito?

Tabla 3-3: Importancia de otorgar un crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	15	88,24%
Media	2	11,76%
Baja	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

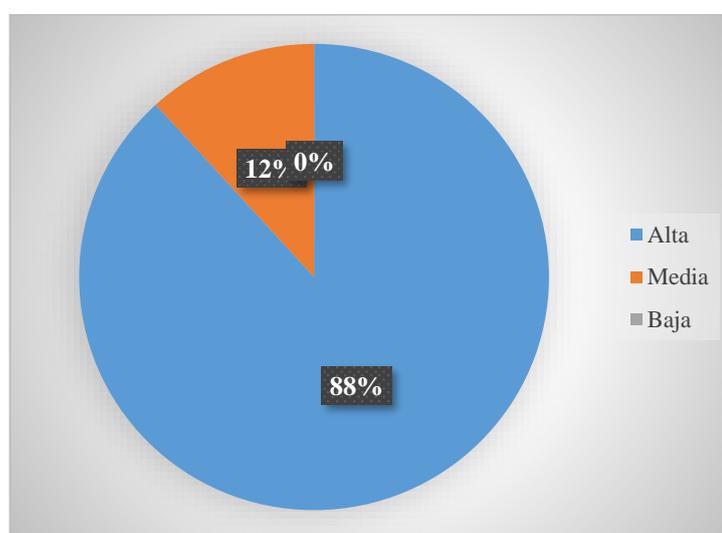


Gráfico 3-3: Importancia de otorgar un crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Al observar el gráfico 3-3, el 88.24% de los encuestados afirma que la importancia que tiene para la institución otorgar créditos es alta, mientras que para el 11.76% es media.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, es de gran importancia para la institución conceder créditos a los socios, CACPE como institución promotora del Capital Social tiene el objetivo de ayudar a las diferentes localidades, mediante servicios financieros que permiten buscar el bienestar y satisfacer las necesidades de sus clientes.

4. ¿Recibe capacitación para el proceso de otorgamiento de crédito?

Tabla 4-3: Capacitaciones

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 vez al año	15	88,24%
2 veces al año	2	11,76%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

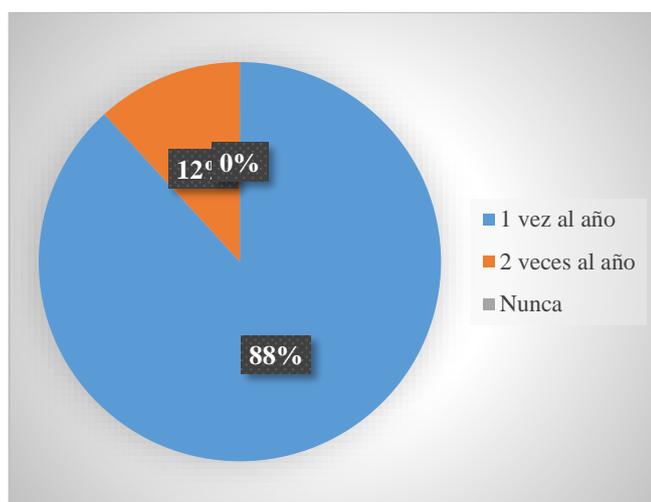


Gráfico 4-3: Capacitaciones

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Según los resultados presentados en el gráfico 4-3, el 88.24% de los encuestados afirman que reciben capacitación referente a los procesos de otorgamiento de crédito 1 vez al año, mientras que el 11.76% manifiesta que lo hace 2 veces a l año.

Interpretación

Los resultados muestran que en la institución si se realizan capacitaciones, considerando que es importante que el personal que labora en la cooperativa mantenga sus conocimientos actualizados conforme las funciones de cada área, además de efectuar su labor de manera adecuada estará en la capacidad de solucionar problemas y brindar un mejor servicio a los socios.

5. ¿Qué productos crediticios brinda la Cooperativa CACPE Pastaza?

Tabla 5-3: Productos crediticios

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crédito inmobiliario vivienda	0	0,00%
Crédito de consumo	0	0,00%
Microcrédito	0	0,00%
Todas las anteriores	17	100,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

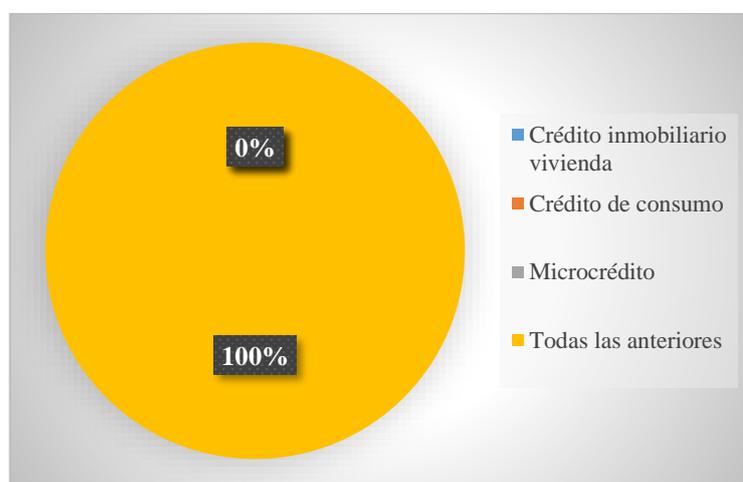


Gráfico 5-3: Productos crediticios

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Acorde a los resultados obtenidos, el 100% de los empleados encuestados indican que la institución ofrece crédito inmobiliario vivienda, crédito de consumo y microcrédito.

Interpretación

Actualmente la institución ofrece a sus socios una amplia gama de productos crediticios con el propósito de llegar a la mayor cantidad de socios, estos productos son: Créditos Comerciales, Créditos de Consumo Ordinarios y Prioritarios, Créditos Inmobiliarios, Créditos de Interés Público y Microcréditos.

6. ¿Cómo califica usted los procesos internos de la Cooperativa CACPE Pastaza para el otorgamiento de un crédito?

Tabla 6-3: Procesos internos

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	11,76%
Bueno	12	70,59%
Regular	3	17,65%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

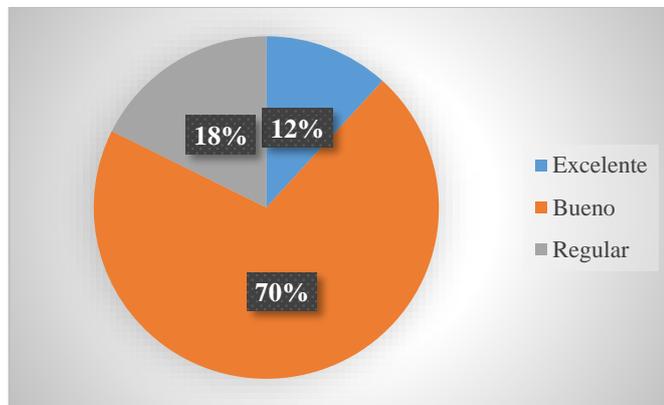


Gráfico 6-3: Procesos internos

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Como se puede observar en el gráfico 6-3, el 70.59% de los encuestados califican como bueno los procesos internos de la Cooperativa CACPE Pastaza para el otorgamiento de un crédito, el 17.65% afirma que son regulares y solo el 11.76% sostienen que son excelentes.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, para la mayoría de los empleados de la institución, los procesos crediticios son buenos, y que permite efectuar su labor conforme las actividades y funciones asignadas; no obstante, se debe socializar oportunamente las políticas, procesos y procedimientos que se debe cumplir para alcanzar una mejor gestión crediticia.

7. ¿De qué manera considera Ud., que verifica la documentación para otorgar el crédito?

Tabla 7-3: Verificación de documentos

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	11,76%
Buena	15	88,24%
Regular	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

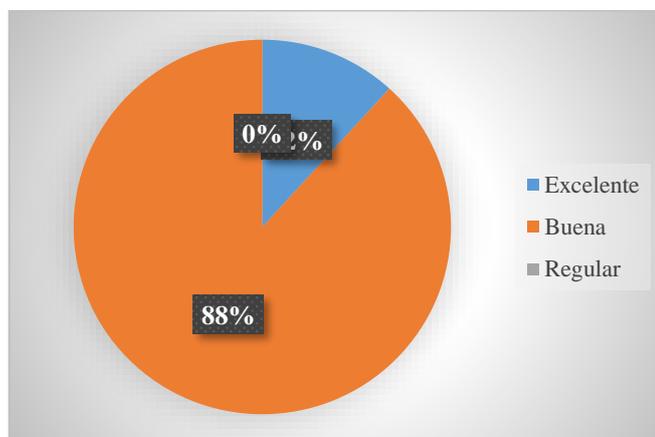


Gráfico 7-3: Verificación de documentos

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Conforme a los resultados obtenidos en la gráfica 7-3, el 88.24% de los encuestados indican que la manera de verificación de la documentación presentada para otorgar el crédito al socio solicitante es buena, mientras que sólo el 11.76% sostiene que es excelente.

Interpretación

Desde la perspectiva de la mayoría de encuestados la manera como se realiza la verificación de la documentación presentada por el socio solicitante como requisito para otorgar el crédito es buena, tomando en cuenta que se procura revisar la información presentada conforme las especificaciones de la institución.

8. ¿Cómo calificaría Ud., el tiempo en que se tarda en evaluar la solicitud de crédito?

Tabla 8-3: Evaluación de la solicitud de crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	29,41%
Bueno	12	70,59%
Regular	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

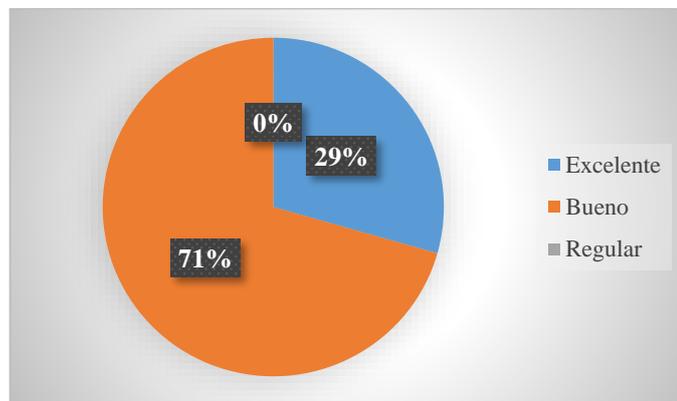


Gráfico 8-3: Evaluación de la solicitud de crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico anterior, el 70.59% de los empleados encuestados señalan que el tiempo que se tarda en evaluar la solicitud de crédito es buena, mientras que el 29.41% considera que es excelente.

Interpretación

Con base al criterio emitido por los empleados que laboran en la institución se asevera que el tiempo que se tardan en evaluar y dar respuesta a la solicitud de crédito emitida por los socios es buena, buscando atender oportunamente cada una de estas y conforme su fecha de ingreso; sin embargo, puede existir demora por la falta de algún documento en la carpeta presentada por el socio.

9. ¿Efectúa la Comisión de Crédito el respectivo análisis y aprobación del monto del crédito?

Tabla 9-3: Análisis y aprobación

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	88,24%
A veces	2	11,76%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

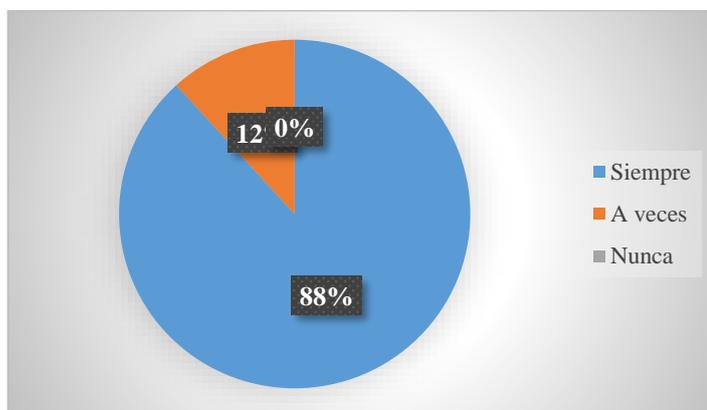


Gráfico 9-3: Análisis y aprobación

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Como se observa en el gráfico 9-3, el 88,24% de los encuestados afirman que la Comisión de Crédito efectúa el respectivo análisis y aprobación del monto del crédito “siempre”, mientras que el 11,76% indica que lo hace “a veces”.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, la Comisión de Crédito se reúne para la revisión y aprobación de los créditos solicitados, tomando en cuenta que en primera instancia el Ejecutivo de Crédito realizará la evaluación de la voluntad y capacidad de pago socio, previo sustento de la información levantada y verificada, además de sus niveles de ingresos, con lo cual preparará un informe de sugerencia o no del crédito para que sea analizado en la instancia de aprobación de acuerdo al monto solicitado.

10. ¿Brinda asesoría al socio respecto al manejo de su crédito, y las consecuencias de no pago a tiempo?

Tabla 10-3: Asesoría crediticia

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	58,82%
A veces	7	41,18%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

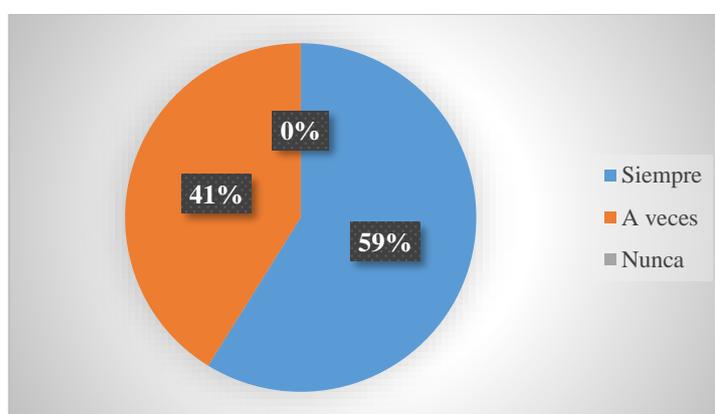


Gráfico 10-3: Asesoría crediticia

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico 10-3, el 58.85% de los encuestados afirman que siempre se brinda asesoría al socio respecto al manejo de su crédito, y las consecuencias de no pago a tiempo, mientras que el 41.18% indica que se lo hace a veces.

Interpretación

Los resultados muestran que por lo general en la institución siempre se brinda la asesoría necesaria sobre el buen uso de los recursos crediticios solicitados; además de informar al socio solicitante las consecuencias de generar un retraso en el pago de las cuotas del crédito, tanto económicas (intereses) como en su historial crediticio, con el propósito de fomentar una educación crediticia en el cliente y garantizar una recuperación oportuna del crédito otorgado.

11. ¿Una vez otorgado el crédito se realiza el seguimiento necesario para el cobro de dicho crédito?

Tabla 11-3: Seguimiento del crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	17	100,00%
A veces	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

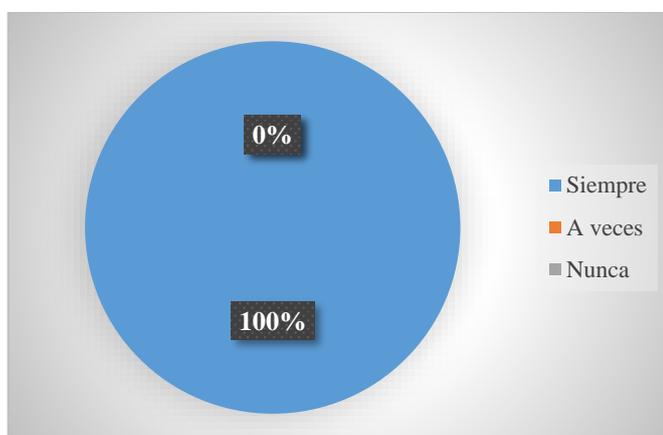


Gráfico 11-3: Seguimiento del crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Según los resultados presentados en el gráfico 11-3, el 100% de los empleados encuestados afirman que una vez otorgado el crédito siempre se realiza el seguimiento necesario para el cobro del mismo.

Interpretación

Los resultados muestran que, en la institución, posterior a haber realizado el desembolso del valor del crédito al socio, se brinda el seguimiento del mismo, con el propósito de recuperar el monto entregado de manera puntual. Cabe indicar que la recuperación de los créditos es de responsabilidad exclusiva del Ejecutivo de Crédito o funcionario responsable por lo tanto debe estar pendiente de los vencimientos.

12. ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito?

Tabla 12-3: Reportes de colocación y recuperación de crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semanal	0	0,00%
Quincenal	2	11,76%
Mensual	15	88,24%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

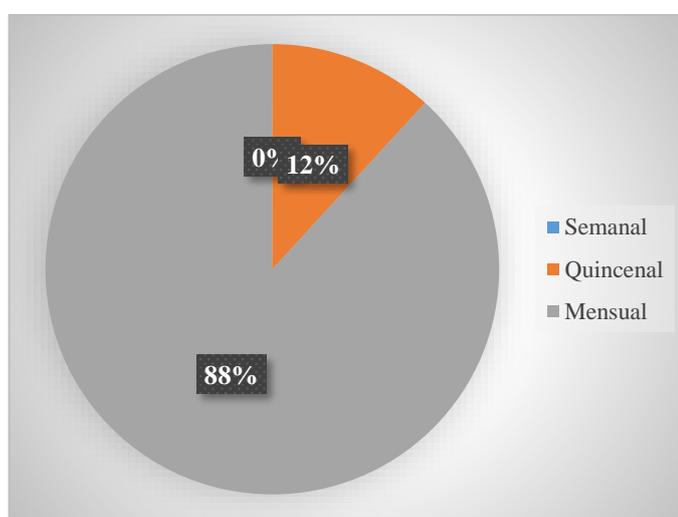


Gráfico 12-3: Reportes de colocación y recuperación de crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Según el gráfico 12-3, el 88.24% de los encuestados indican que la frecuencia con la cual se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito es mensual, mientras que el 11.76% manifiesta que es quincenal.

Interpretación

Cabe mencionar que la responsabilidad por la calidad de la cartera es del Ejecutivo de Crédito o funcionario responsable quien establece un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes (dividendos por vencer) emitidos por la Cooperativa a fin de mantener un índice de morosidad mínimo.

13. ¿Cuál es el tiempo máximo en que se demora un socio en cancelar su cuota?

Tabla 13-3: Tiempo de retraso en las cuotas

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 15 días	10	58,82%
16 a 30 días	5	29,41%
Más de 60 días	2	11,76%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

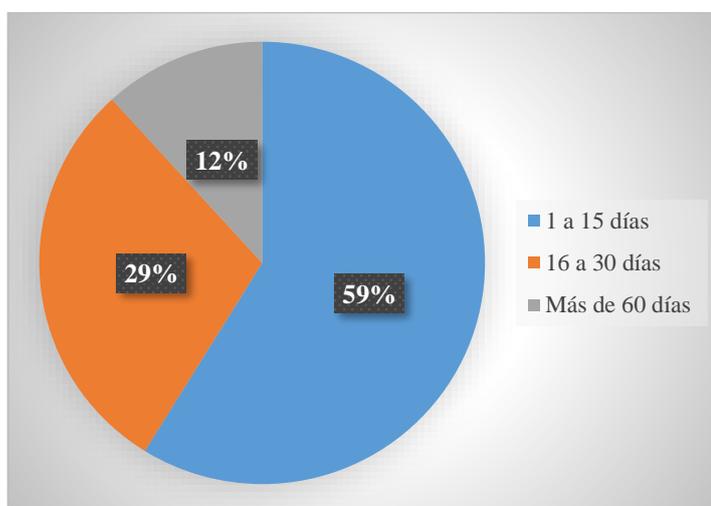


Gráfico 13-3: Tiempo de retraso en las cuotas

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico 13-3, el 58.82% de los encuestados afirman que el tiempo máximo en que se demora un socio en cancelar su cuota es de uno a 15 días, el 29.41% manifiesta que de 16 a 30 días y el 11.76% señala que más de 60 días.

Interpretación

Conforme los resultados obtenidos, por lo general muchos socios se han retrasado en un periodo de tiempo comprendido entre 1 a 15 días; no obstante, existen clientes que se retrasan en el pago de su cuota por periodos mayores a 60 días, quienes por lo general no se acercan a la institución de forma voluntaria para informar a su asesor de crédito la causa de su retraso para formular acuerdos y evitar caer en cartera vencida.

14. ¿A través de qué mecanismos se informa al socio que su pago se encuentra en mora?

Tabla 14-3: Mecanismo de información

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas	5	29,41%
Visitas	0	0,00%
Mensajes	12	70,59%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

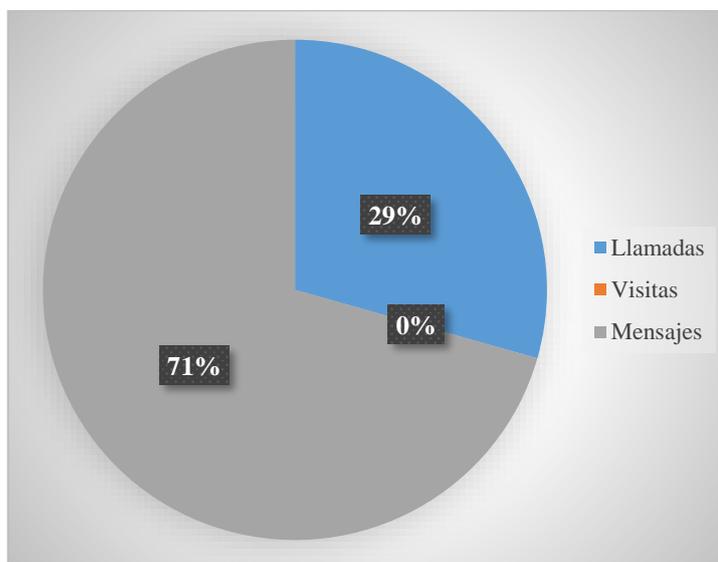


Gráfico 14-3: Mecanismo de información

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Según el gráfico 14-3, el 70.59% de los encuestados afirman que el mecanismo a través del cual se informa al socio que su pago se encuentra en mora es por mensajes, mientras que el 29.41% señala que es mediante llamadas.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, los mecanismos utilizados por la institución para informar a los socios cuando tienen una cuota vencida son los mensajes de texto y las llamadas telefónicas. Cabe indicar que se procede con el seguimiento a los clientes a partir del día siguiente de haber vencido la cuota.

15. ¿Cuál considera que es la principal causa para que se dé un alto índice de morosidad?

Tabla 15-3: Causas para la morosidad

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de seguimiento a los deudores	5	29,41%
Deficiente actualización de datos del cliente	12	70,59%
Escaso personal de cobro	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

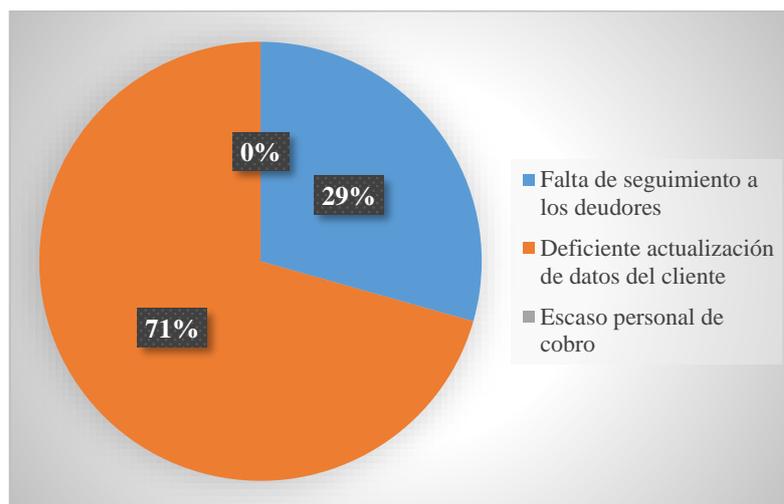


Gráfico 15-3: Causas para la morosidad

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Según los resultados presentados en el gráfico 15-3, el 70.59% de los encuestados afirman que la principal causa para que se dé un alto índice de morosidad es la deficiente actualización de los datos de los clientes, el 29.41% manifiesta que se debe a la falta de seguimiento a los deudores.

Interpretación

Los resultados obtenidos, permiten inferir que en la institución no se ha logrado mantener actualizada la información y datos de los socios que mantienen deudas, tomando en cuenta que en muchos de los casos los clientes no acuden con frecuencia a las instalaciones de la cooperativa para realizar la respectiva actualización, dificultando que se les pueda ubicar con facilidad.

3.1.3. Resultados de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz.

1. ¿Qué tiempo es socio de la Cooperativa?

Tabla 16-3: Tiempo que es socio de la institución

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desde su inicio	50	16,13%
Menos de un año	42	13,55%
Más de un año	218	70,32%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

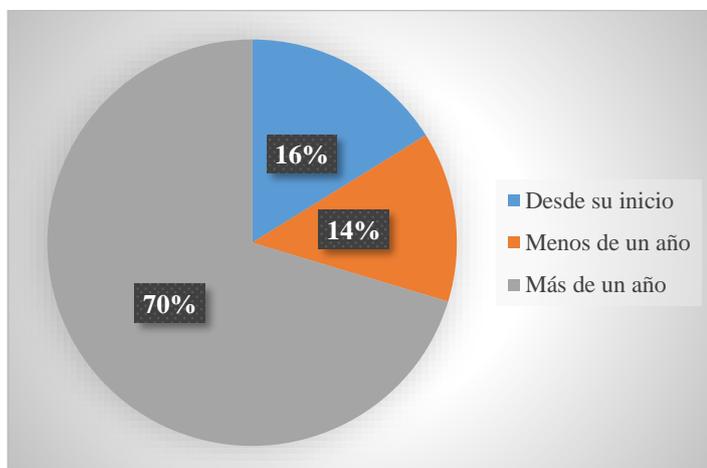


Gráfico 16-3: Tiempo que es socio de la institución

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico 16-3, el 70.32% de los encuestados indica que es socio de la institución por más de un año, el 16.13% afirma que es cliente de la cooperativa desde sus inicios, mientras que el 13.55% se unió a la entidad hace menos de un año.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se aprecia que la mayoría de los socios en calidad de mora del año 2019 tienen más de un año de pertenecer a la CACPE, pero no más allá de los inicios de la institución, tomando en cuenta que hacen uso de los diferentes productos y servicios que ofrece.

2. ¿Por qué motivo usted decidió ser socio de la Cooperativa CACPE Pastaza?

Tabla 17-3: Motivo por el cual es socio de la institución

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por su confianza	51	16.45%
Por sus servicios	98	31.61%
Por sus productos	161	51.94%
TOTAL	310	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

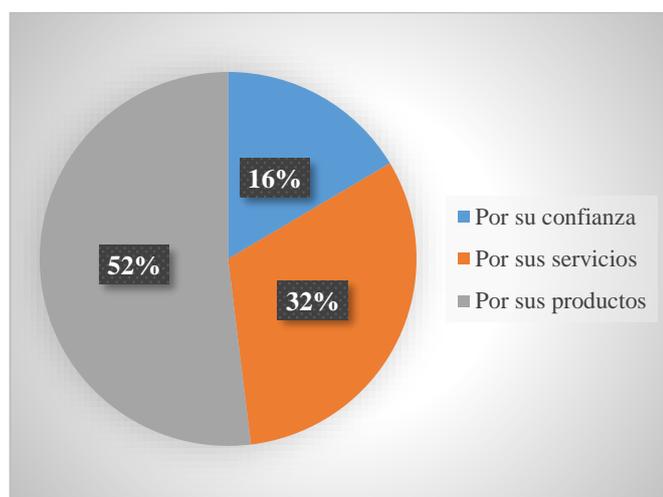


Gráfico 17-3: Motivo por el cual es socio de la institución

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Como se observa en el gráfico 17-3, el 51.94% de los socios encuestados manifiestan que uno de los motivos por los cuales decidieron formar parte de la institución se debe a los productos que ofrece, el 31.61% afirma que por los servicios y el 16.45% por la confianza.

Interpretación

Los resultados muestran que la gran mayoría de personas optaron por la institución debido a la variedad de productos y servicios que esta brinda; así como también, las facilidades que brinda para que el cliente puede acceder al crédito que se ajuste a sus necesidades y capacidad de pago.

3. ¿Qué importancia tiene para usted obtener un crédito?

Tabla 18-3: Importancia de un crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	205	66,13%
Media	94	30,32%
Baja	11	3,55%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

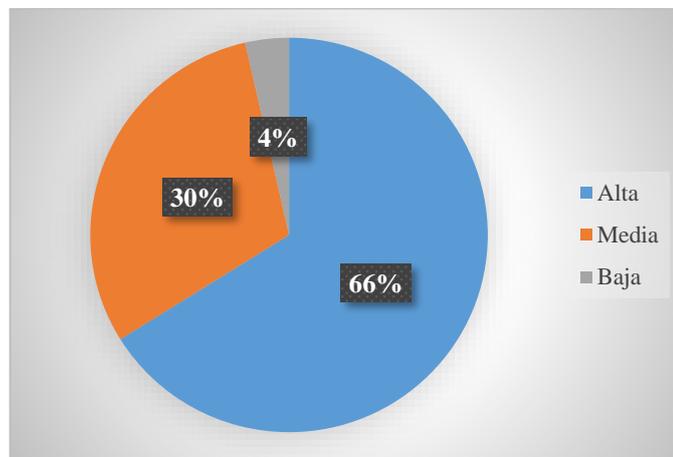


Gráfico 18-3: Importancia de un crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Acorde a los resultados presentados en el grafico 18-3, el 66.13% de los encuestados manifiestan que la importancia que tiene el poder acceder a un crédito es alta, para el 30.32% es media y sólo para el 3.55% es baja:

Interpretación

Los resultados muestran que para la mayoría de socios de la cooperativa es muy importante el poder acceder a un crédito; en muchos de los casos, de esto depende sus emprendimientos y negocios activos; mediante una reinversión se incrementa su nivel productivo y sus ingresos consecuentemente.

4. ¿Conoce que tipos de productos crediticios ofrece la Cooperativa CACPE Pastaza?

Tabla 19-3: Tipo de productos

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	205	66.13%
No	105	33.87%
Ninguna de las anteriores	0	0.00%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Choto, A. (2021)

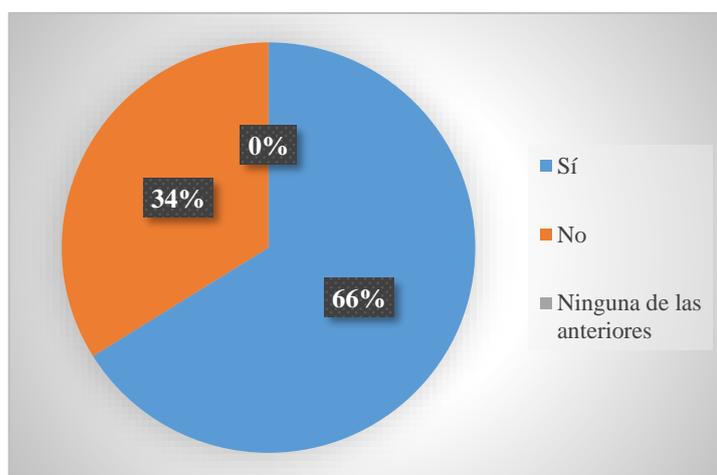


Gráfico 19-3: Tipo de productos
Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Como se observa en el gráfico 19-3, el 66.13% de los socios encuestados afirman que, si conocen los tipos de productos crediticios que la cooperativa oferta, mientras que el 33.87% lo desconoce.

Interpretación

Como muestran los resultados, la mayoría de los socios conocen muchos de los tipos de crédito que la institución ofrece, así como la forma de acceder a ellos; no obstante, es importante que los directivos apliquen herramientas de comunicación que permitan llegar a un mayor número de personas.

5. ¿Cómo socio de la Cooperativa CACPE Pastaza que calificación le daría Ud., a los procesos internos de obtención de un crédito en la entidad financiera?

Tabla 20-3: Calificación a los procesos internos

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	3,23%
Bueno	209	67,42%
Regular	91	29,35%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

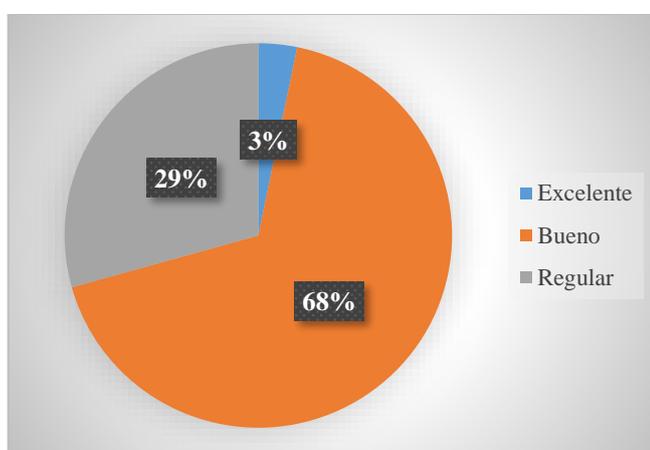


Gráfico 20-3: Calificación a los procesos internos

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico 20-3, el 67.42% de los encuestados califican los procesos internos para la obtención de un crédito en la entidad financiera como “bueno”, el 29.35% considera que es “regular” y solo el 3.23% sostiene que es “excelente”.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, la mayoría de socios de la institución consideran que los procesos que se ejecutan en la institución para otorgar un crédito son buenos; sin embargo, manifiestan que en ocasiones existe demora en la revisión y aprobación de la documentación presentada.

6. ¿Por qué motivo solicito el crédito a la Cooperativa CACPE Pastaza?

Tabla 21-3: Destino del crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adquisiciones inmuebles	33	10,65%
Adquisición de un bien	105	33,87%
Emprendimiento de un negocio	172	55,48%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

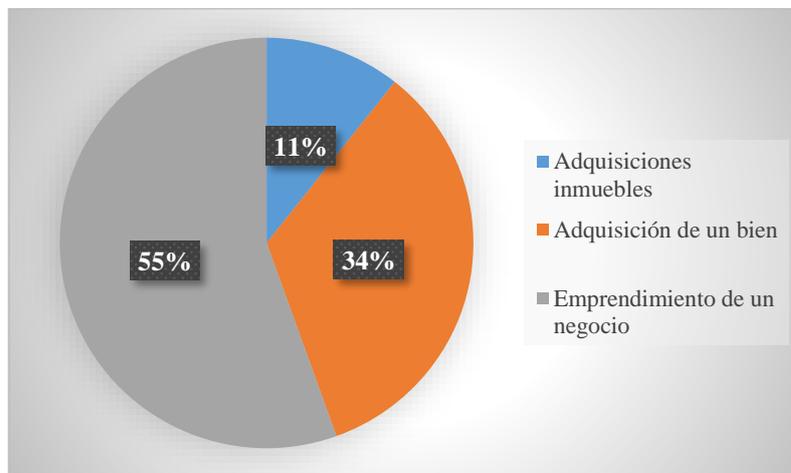


Gráfico 21-3: Destino del crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

En el gráfico 21-3; se observa que el 55.48% de los encuestados solicito un crédito a la institución con el objetivo de financiar el emprendimiento de un negocio, el 33.87% lo destino para la adquisición de un bien y el 10.65% los utilizó para la adquisición de un inmueble.

Interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de socios han solicitado un crédito en la entidad destinando los recursos para invertir en su emprendimiento, es decir un microcrédito, dependiendo la recuperación del préstamo en gran magnitud del rendimiento que genere sus negocios, representando un alto riesgo para la recuperación oportuna del crédito, por lo que es fundamental que la institución cuente con políticas y procesos cuidadosamente definidos.

7. ¿Qué tipo de crédito tiene en la Cooperativa CACPE Pastaza?

Tabla 22-3: Tipo de crédito solicitado

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crédito inmobiliario vivienda	33	10,65%
Crédito de consumo	105	33,87%
Microcrédito	172	55,48%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

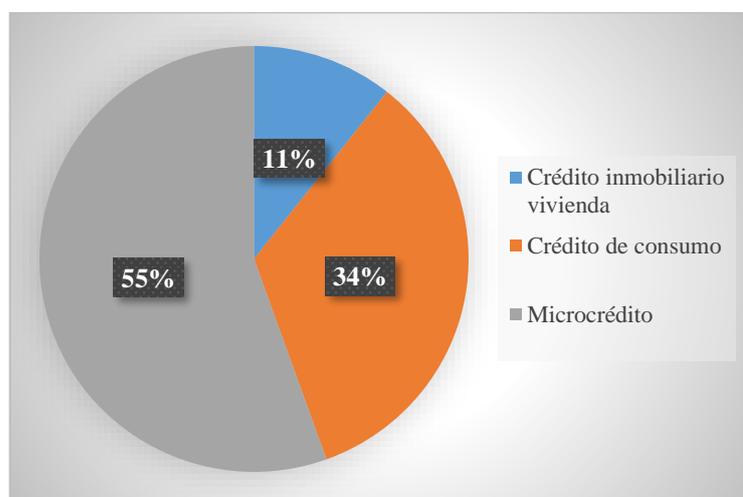


Gráfico 22-3: Tipo de crédito solicitado

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico 22-3, el 55.48% de los encuestados manifiestan que el tipo de crédito al que accedieron es microcrédito, el 33.87% obtuvo un crédito de consumo y el 10.65% obtuvo un crédito inmobiliario de vivienda.

Interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de socios accedieron a un microcrédito, buscando recursos que les permitan poner en marcha un nuevo emprendimiento o inyectar capital a un negocio ya existente, tomando en cuenta que existen factores económicos, políticos y tributarios que afectan gradualmente la estabilidad de los negocios.

8. ¿Recibe capacitación respecto al manejo de su crédito y las consecuencias de no pagar a tiempo?

Tabla 23-3: Asesoría respecto al manejo del crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Al momento de solicitar el crédito	105	33,87%
Al momento de recibir el crédito	183	59,03%
En ningún momento	22	7,10%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

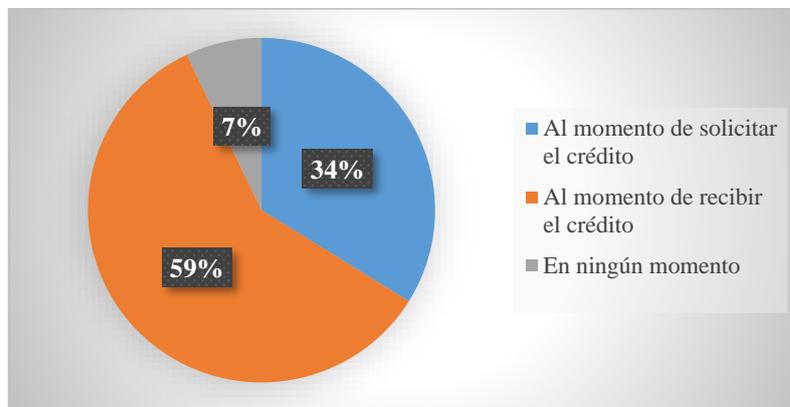


Gráfico 23-3: Asesoría respecto al manejo del crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Como se observa en el gráfico 23-3; el 59.03% de los socios indican que recibieron asesoría respecto al manejo de su crédito y las consecuencias de no pagar a tiempo, al momento de recibir el crédito. El 33.87% afirman que recibieron capacitación al momento de solicitar el crédito, y el 7.10% señala que en ningún momento.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, la gran mayoría de los socios que han accedido a un crédito en la cooperativa recibieron asesoría/capacitación respecto al uso adecuado de los recursos económicos entregados; además, en el momento que se acercaron a firmar los documentos de su crédito recibieron información respecto al pago y las posibles consecuencias que tendría el retraso en el pago de sus cuotas.

9. ¿Se le ha presentado algún tipo de dificultad al momento de cancelar su crédito?

Tabla 24-3: Dificultad para cancelar el crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	201	64,84%
No	109	35,16%
Ninguna de las anteriores	0	0,00%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

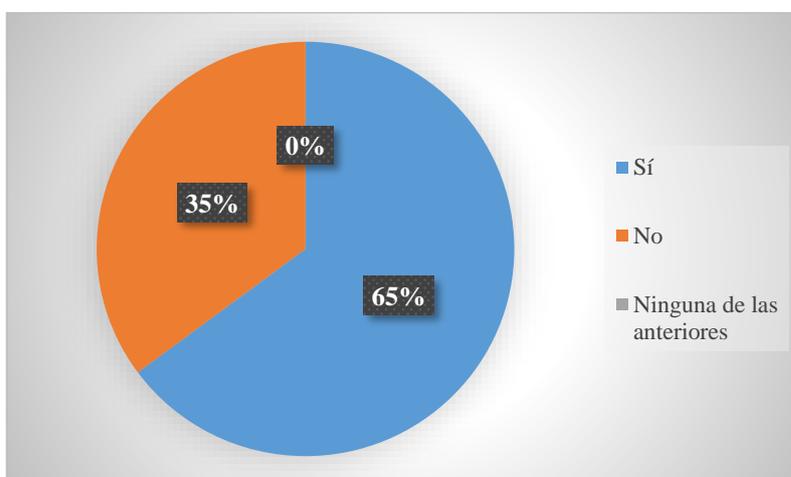


Gráfico 24-3: Dificultad para cancelar el crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Según los resultados presentados en el gráfico anterior, el 64.84% de los encuestados afirman que sí tuvieron algún tipo de dificultad al momento de cancelar las cuotas de su crédito, mientras que el 35.16% manifiesta que no.

Interpretación

Los resultados evidencian que la mayoría de los socios que accedieron algún tipo de crédito en la institución presentaron algún tipo de inconveniente para cancelar puntualmente las cuotas de sus créditos, principalmente debido a factores económicos que influyen en el rendimiento económico de la inversión realizada o a su vez por los distintos factores externos no contemplados dentro de sus gastos de inversión, eventualidades o solvencia.

10. ¿Con que frecuencia recibe notificaciones sobre su obligación previo a la fecha de vencimiento de las cuotas del crédito?

Tabla 25-3: Notificaciones previas ante el vencimiento de las cuotas

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	85	27,42%
A veces	192	61,94%
Nunca	33	10,65%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

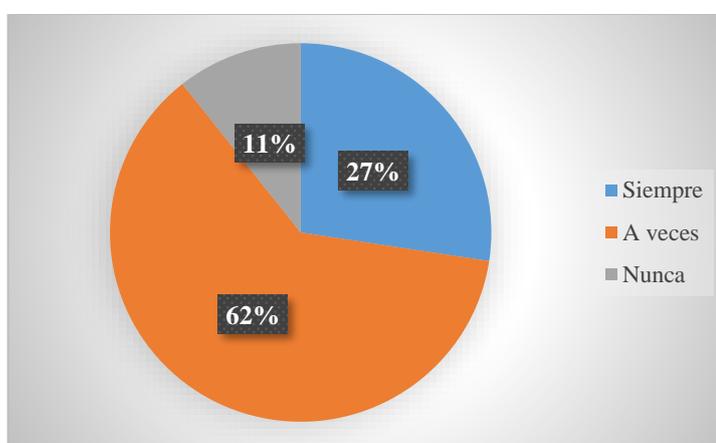


Gráfico 25-3: Notificaciones previas ante el vencimiento de las cuotas

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Como se observa en el gráfico 25-3; el 61.94% de los encuestados manifiestan que reciben notificaciones sobre su obligación previo a la fecha de vencimiento de crédito “a veces”, el 27.42% indica que “siempre” y el 10.65% señala que “nunca”.

Interpretación

Conforme los resultados obtenidos, la mayoría de socios que mantiene algún tipo de crédito en la institución sí reciben notificaciones para recordarles que la fecha de vencimiento para el pago de su cuota se acerca; sin embargo, existen personas que no lo reciben, esto podría deberse a que sus datos no se encuentran actualizados.

11. ¿Mediante que mecanismo se le informó que su pago se encuentra en mora?

Tabla 26-3: Mecanismo de información de cuota en mora

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas	202	65.16%
Visitas	6	1.94%
Mensajes	69	22.26%
Ninguna de las anteriores	33	10.65%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

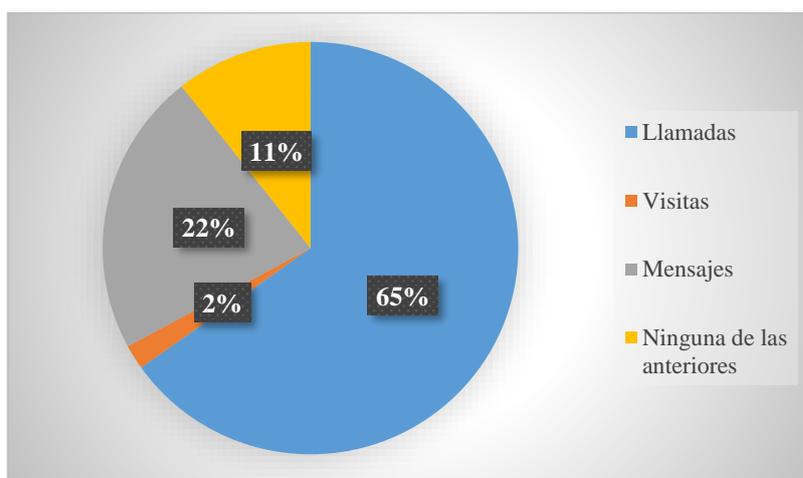


Gráfico 26-3: Mecanismo de información de cuota en mora

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo al gráfico 26-3; el 65.16% de los encuestados afirman que el mecanismo mediante el cual fueron informados que su pago esta vencido fue las llamadas telefónicas, el 22.26% señala que se les notificó a través de mensajes de texto, el 10.65% señala que no fue notificado y el 1.94% asevera que mediante visitas.

Interpretación

Los resultados muestran que la institución procura informar oportunamente a sus socios cuando se han retrasado en el pago de sus cuotas; sin embargo, algunos indican no haber sido informados, por tanto, es importante que se actualice periódicamente sus datos como: número de teléfono, e-mail, dirección, otros.

12. ¿En qué rango de días se encuentra vencido el pago de su crédito?

Tabla 27-3: Rango en días de cuota vencida

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 15 días	256	82,58%
16 a 30 días	21	6,77%
Más de 60 días	33	10,65%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

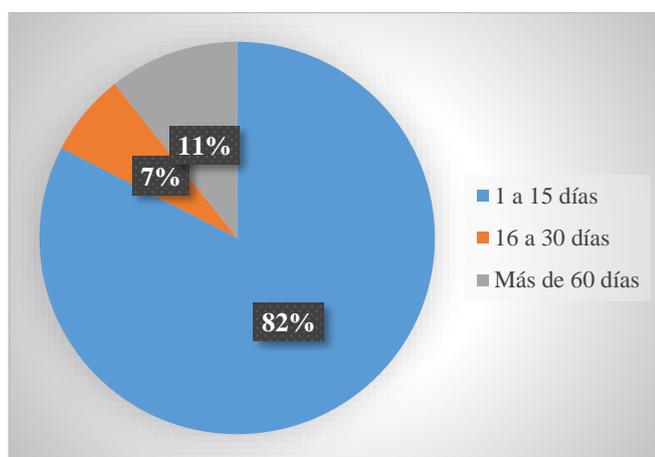


Gráfico 27-3: Rango en días de cuota vencida

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Como se observa en el gráfico 27-3, el 82.58% de socios encuestados afirman que el rango en días que se han retrasado en el pago de su crédito oscila entre 1 a 15 días, el 10.65% indica que tienen cuotas vencidas por más de 60 días y el 6.77% se retrasó entre 16 a 30 días.

Interpretación

Conforme los resultados obtenidos, la mayoría de socios presentan un retraso en el pago de sus cuotas entre 1 a 15 días; no obstante, existen personas que no han logrado cubrir su pago por más de 60 días; por tanto, es importante que el responsable de crédito brinde el seguimiento respectivo para ofrecer soluciones a estos socios y garantizar la recuperación del crédito en su totalidad.

13. ¿Por qué razón no pudo cumplir con el pago de su crédito a tiempo?

Tabla 28-3: Motivo del incumplimiento del pago

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desempleo	97	31,29%
Reducción de ingresos	201	64,84%
Sobre endeudamiento	12	3,87%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Choto, A. (2021)

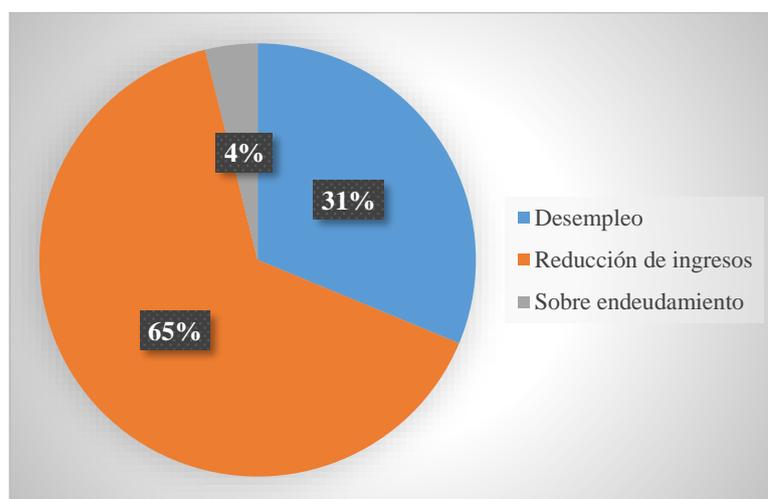


Gráfico 28-3: Motivo del incumplimiento del pago

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Como se observa en el gráfico 28-3; el 64.84% de los encuestados indican que no pudo cumplir con el pago de su crédito a tiempo debido a la reducción de sus ingresos, el 31.29% señala que se debió al desempleo y el 3.87% asevera que fue a causa de sobre endeudamiento.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, el retraso en el pago de las cuotas de los créditos otorgados principalmente se debió a una reducción de los ingresos percibidos por los socios, tomando en cuenta que durante el año 2020 las familias ecuatorianas en general se vieron afectadas en su economía a causa de la pandemia por el COVID 19, generando la suspensión de la mayoría de actividades empresariales a nivel del todo territorio ecuatoriano.

14. ¿Conoce sobre el incumplimiento de pago en plazos previsto que le generen interés de mora?

Tabla 29-3: Generación de interés

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	278	89,68%
No	32	10,32%
Ninguna de las anteriores	0	0,00%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

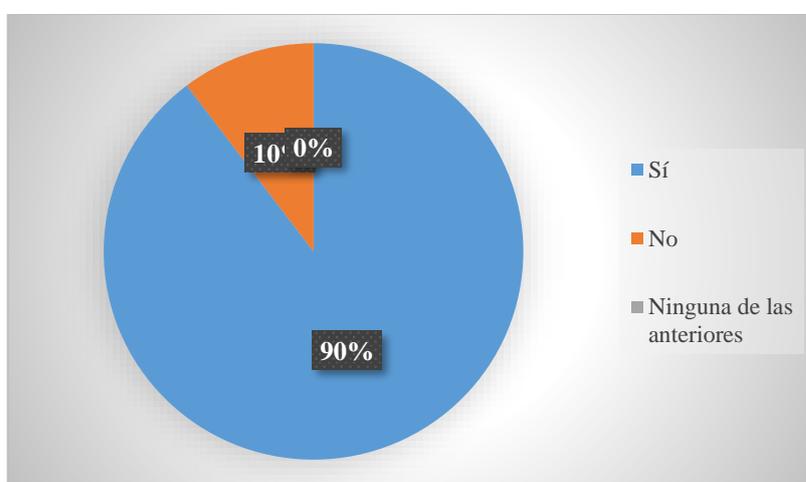


Gráfico 29-3: Generación de interés

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

Según los resultados presentados en el gráfico 29-3; el 89.68% sobre conocer el incumplimiento de pago en los plazos previsto le generen interés por mora manifiestan que “sí” y el 10.32% indican que “no”.

Interpretación

Los resultados evidencian que la gran mayoría de los socios sí conocen que el retraso en alguna de sus cuotas le genera interés por mora, por lo que evitan retrasarse; sin embargo, como ya se mencionó existen factores que pueden afectar su nivel de ingresos repercutiendo en su pago puntual.

15. ¿Mediante que alternativa pudo solucionar el pago de su crédito pendiente?

Tabla 30-3: Alternativas de solución para el pago del crédito

CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Refinanciamiento de crédito	92	29,68%
Reestructuración de crédito	166	53,55%
Nuevas negociaciones	52	16,77%
TOTAL	310	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Choto, A. (2021)

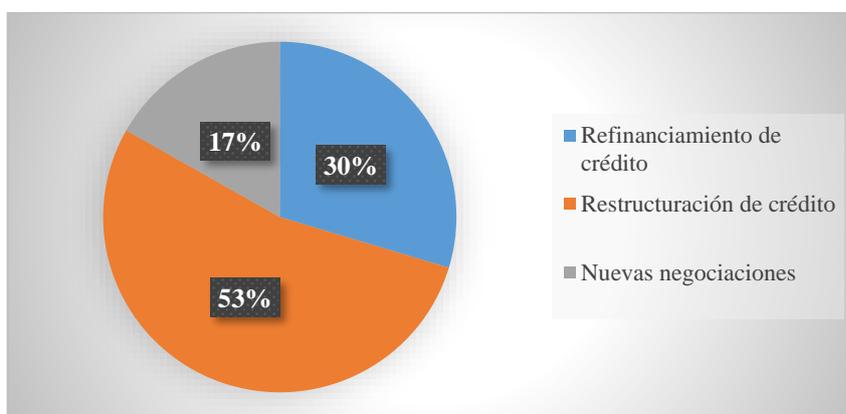


Gráfico 30-3: Alternativas de solución para el pago del crédito

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Análisis

De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico 30-3, el 53.55% de los socios manifiestan que pudieron solucionar el pago de su crédito pendiente a través de una reestructuración, el 29.68% afirma que lo solucionó refinanciándolo y el 16.77% lo hizo a través de nuevas negociaciones.

Interpretación

Los socios que mantienen un crédito en la institución lograron solucionar el pago de las cuotas de sus créditos a través de una reestructuración y un refinanciamiento, considerando que debido a la crisis por la pandemia derivado por el COVID 19, las instituciones financieras debieron mostrar su sentido de responsabilidad social para facilitar el pago de los créditos, muchos de los socios se vieron afectados sus fuentes de ingresos.

3.1.4. Diagnóstico de la gestión del proceso de crédito y la morosidad

Para evaluar la gestión de los procesos de crédito y la morosidad de la cartera se aplicó una lista de cotejo, lo que permitió determinar los puntos críticos que han influido en la cartera de la institución.

Tabla 31-3: Lista de verificación proceso de gestión de crédito

ITEMS	Si Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple
1. Otorgamiento			
1.1. Promoción			
Se capacita al personal que labora en el área de crédito respecto a los productos y servicios que oferta la institución.		X	
Se promocionan los productos crediticios en negocios y en las oficinas de la Cooperativa.	X		
Se facilita la información sobre los requisitos para acceder a los créditos.	X		
1.2. Recepción de solicitudes y documentos			
Posterior a la recepción de la documentación, se verifica que se encuentre completa.	X		
1.3. Verificación de Información			
Se verifica la información entregada por el socio (dirección, croquis)		X	
Se analiza el entorno, situación económica y familiar que rodea al socio solicitante.		X	
Se realizan inspecciones del domicilio y el trabajo del cliente dos veces.		X	
Se verifica si el socio tiene alguna relación con algún empleado de la cooperativa.			X
1.4. Análisis - Evaluación			
Se evalúa el historial crediticio del cliente y garante.	X		
Se verifica si el cliente consta en la central de riesgos.	X		
Se evalúan los documentos presentados por el garante del cliente.		X	
Se registra y mantiene actualizada la información del socio en el Score interno de la institución.		X	
Se realizan capacitaciones para profundizar el conocimiento de las cinco 5 Cs.			X
Se realiza el análisis de las 5Cs de crédito.		X	
1.5. Aprobación			
Se revisa la documentación del expediente se encuentre conforme, completo y reúna los requisitos mínimos para un buen análisis crediticio y pueda ir a la instancia de aprobación.	X		

ITEMS	Si Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple
1. Otorgamiento			
1.1. Promoción			
Se comunica al socio para informar la resolución final (aprobado o negado) personalmente.		X	
En caso de que el crédito haya sido aprobado el socio y sus garantes firman (contrato –pagaré) para el respaldo del crédito.	X		
1.6. Desembolso			
Se realiza el desbloqueo de los fondos inmediatamente posterior a la firma de los documentos de aprobación del crédito.	X		
2. Seguimiento			
Se verifica el uso del crédito en el destino indicado en la solicitud.			X
3. Recuperación			
El socio elige la fecha para el pago de la cuota de su crédito.	X		
Se informa al socio cuando se acerca la fecha de pago de la cuota.		X	
Se brinda seguimiento cuando el cliente se ha retrasado en sus cuotas.	X		
La cooperativa cuenta con porcentajes de la tasa de mora para aplicar a cada tipo de crédito.	X		
Se realizan reuniones para que el personal de créditos conozca si se cambian los porcentajes de la tasa de mora.		X	
Se han definido políticas para gestionar la cartera vencida.		X	
4. Control			
Todos los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad: de quien lo realizado, revisado y aprobado.	X		
La cooperativa cuenta con un archivo solo de copias de los créditos aprobados.	X		
Se evalúa constantemente el nivel de cartera vencida.		X	
TOTAL	14	12	3

Fuente: CACPE PASTAZA

Elaborado por: Choto, A. (2021)

3.2. Discusión de resultados

La cooperativa de ahorro y crédito CACPE PASTAZA Ltda., cuenta con un trayecto de reputación, carrera financiera y posicionamiento de la institución al rating N° 12 de las mejores cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, reflejando su trabajo e impacto local y regional por los servicios financieros que ofertan a sus socios, se realiza un levantamiento de información o línea base de investigación a través de encuestas al personal que trabajan en el área de créditos.

Conforme los resultados presentados, se hace evidente que en la institución se cumple parcialmente los estándares de seguridad para otorgar los créditos de manera que se garantice su oportuna recuperación, por una parte no se capacita continuamente a los colaboradores de la cooperativa con aspectos relevantes a los productos crediticios; además, no se socializa oportunamente las políticas o cambios suscitados en la gestión de créditos, limitando su aplicabilidad repercutiendo en la recuperación de la cartera de crédito.

Por consiguiente, se puede evidenciar que uno de los principales factores que inciden en el incumplimiento del proceso de crédito es la falta de socialización oportuna sobre los cambios efectuados en las políticas y procedimientos de crédito, que afecta directamente el análisis crediticio y a su vez la omisión de la normativa vigente en las políticas de crédito.

Existen factores externos que inciden en el incremento de los índices de morosidad como el desempleo, problemas de salud y la afectación económica posterior a desastres naturales, por ello las personas tienden a desmejorar sus ingresos familiares con repercusión directa en el incumplimiento de las obligaciones, la afectación a la actividad económica desarrollada por los socios afecta en el cumplimiento de la obligación.

La falta de control en los procesos aplicados en la cooperativa muestra la debilidad y la fragilidad con la que se puede incurrir en omisiones operativas, que se desmejore en el análisis al sujeto de crédito por diferentes circunstancias como la presión del cumplimiento de metas mensuales de colocación impuestas a los ejecutivos de créditos, la competencia interna en base al personal que se involucra directamente en el área de estudio, la falta de comunicación oportuna genera alteración en el mensaje final destinado al personal de créditos, para ello se busca un modelo de políticas y procesos para establecer una guía adecuada para la mejora en la aplicación del proceso de crédito y reducir el índice de morosidad.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cartera en la cooperativa CACPE Pastaza agencia matriz

3.3.2. Generalidades

3.3.2.1. Datos Generales de la Entidad

Tabla 32-3: Datos generales de la cooperativa

Nombre de la institución	Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
Sector	Financiero Popular y Solidario
Provincia	Pastaza
Cantón	Puyo
Dirección	Calle Atahualpa y General Villamil, sector la (Y)
Teléfono	03 2 883 041
Correo electrónico	info@cacpepas.fin.ec
Página web	https://www.cacpepas.fin.ec/

Fuente: Cooperativa CACPE Pastaza

Elaborado por: Choto, A. (2021)

3.3.2.2. Antecedentes de la Entidad

CACPE PASTAZA, es una institución Cooperativa Financiera, creada en 1986 como Cooperativa de Pequeños Comerciantes de Pastaza; en el año de 1987 se establece como Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, su objetivo es brindar a sus socios soluciones económicas que le permitan desarrollar sus actividades comerciales, enfocados principalmente en la microempresa, siempre enmarcados con responsabilidad social hacia la comunidad.

3.3.2.3. Misión

“Satisfacer las necesidades financieras de nuestros socios y la comunidad, a través de productos y servicios financieros, de calidad, utilizando tecnología adecuada, personal calificado con valores éticos y comprometidos con la responsabilidad social”.

3.3.2.4. *Visión*

“Ser la mejor alternativa financiera de la Sierra y Amazonía del Ecuador”.

3.3.2.5. *Valores institucionales*

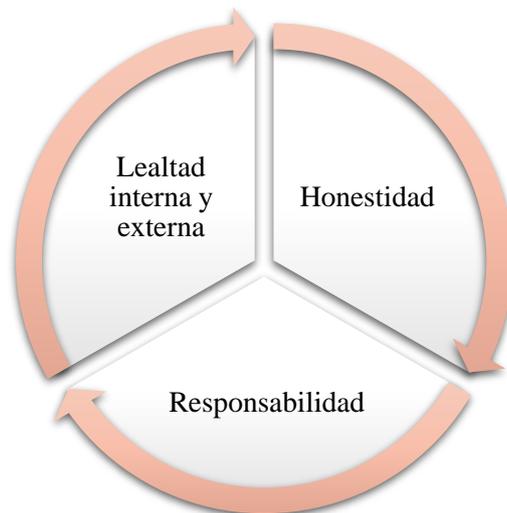


Figura 1-3: Valores institucionales

Fuente: Cooperativa CACPE Pastaza

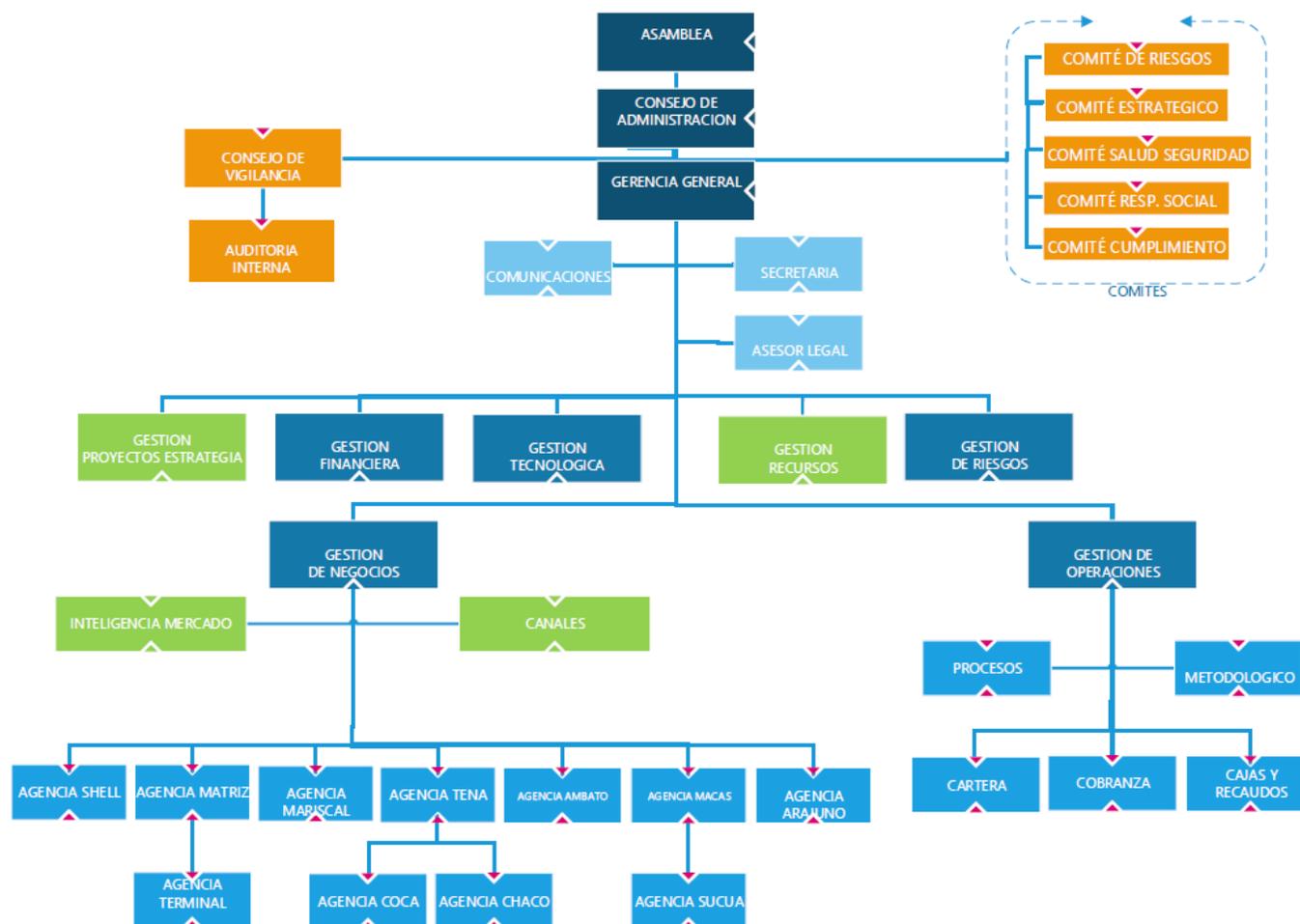
Elaborado por: Choto, A. (2021)

Honestidad: Expresado a través de la realización del trabajo diario, con absoluta transparencia para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan.

Responsabilidad: Evidencia a través de la actividad en equipo (consejos, gerencia, operativos), que en conjunto buscan tomar y ejercer las mejores decisiones para sus clientes con el fin de brindar servicios eficientes, con calidad, que les permitan a los socios mejorar su futuro, y también en forma individual a través del cabal cumplimiento de sus obligaciones.

Lealtad Interna y Externa: La primera, se concreta en el manejo reservado y objetivo de la información, en el trabajo constante y respetuoso hacia todos los miembros de la cooperativa. La segunda se concreta en incentivar la confianza de los socios y clientes, manteniendo rigurosa reserva de información de éstos.

3.3.2.6. Estructura Organizativa de la Entidad



Fuente: Cooperativa CACPE Pastaza
 Elaborado por: Choto, A. (2021)

3.3.2.7. Productos y servicio financieros

Ahorros

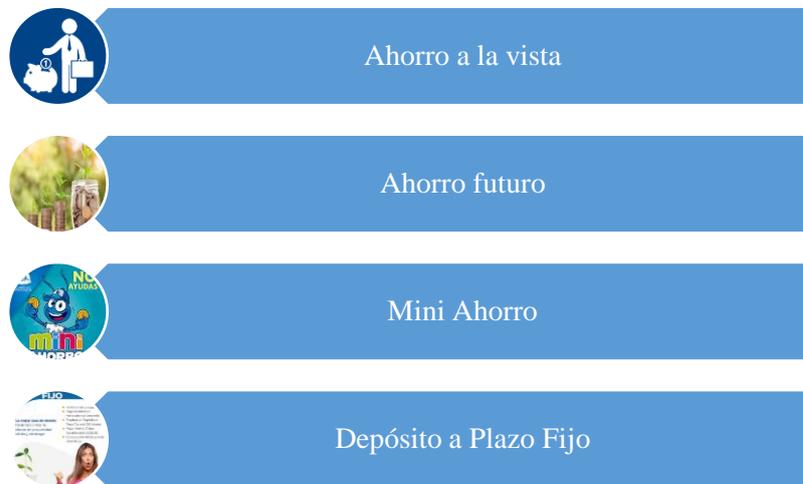


Figura 2-3: Productos de ahorro

Fuente: Cooperativa CACPE Pastaza

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Créditos

La cooperativa de ahorro y crédito CACPE PASTAZA Ltda., al servicio y bajo el cumplimiento de la normativa vigente enmarcado a la ley; con una esquematización de productos crediticios dirigidos a sus socios y clientes; bajo una evaluación, control y estudio oferta lo siguiente:

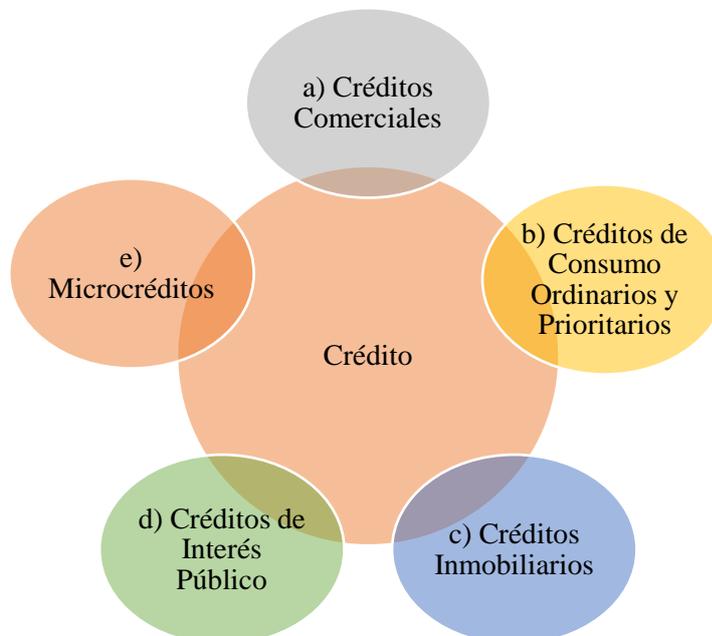


Figura 3-3: Tipos de crédito

Fuente: Cooperativa CACPE Pastaza

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Servicios

La cooperativa CACPE PASTAZA pensando en el bienestar de sus socios y a la vanguardia de la tecnología y oferta de productos que incentivan al socio a satisfacer necesidades, dispone de un portafolio de servicios financieros presentados a continuación:

- CACPE ONLINE
- Botón azul
- Tarjeta de debito
- Fondo exequial
- Pago de servicios básicos
- Recargas
- Transferencias Nacionales e Internacionales

3.3.2.8. Análisis FODA

Tabla 33-3: FODA de la CACPE PASTAZA,

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Pose la infraestructura y el equipamiento necesario.	D1	No posee un Sistema de Gestión de Calidad
F2	Variedad de productos y servicios.	D2	Deficiente comunicación entre departamentos.
F3	Trabajadores enfocados en la satisfacción de los socios.	D3	Incremento de la cartera vencida.
F4	Crecimiento del Activo y Patrimonio.	D4	Demora en los procesos de crédito.
F5		D5	Inexistencia de planes de capacitación y desarrollo para los colaboradores.
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Potencialidad de nuevos segmentos de mercados.	A1	Amplia competencia en el sector financiero.
O2	Políticas que apoyan al sector Cooperativo.	A2	Ocurrencia de desastres naturales, pandemias, otros.
O3	Creciente apoyo con microcréditos a emprendimientos.	A3	Alto grado de inseguridad.
O4		A4	Inestabilidad política.

Fuente: Cooperativa CACPE Pastaza
Elaborado por: Choto, A. (2021)

3.3.3. Contenido de la propuesta

a) Título

Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cartera en la cooperativa CACPE Pastaza agencia matriz

b) Objetivo

Analizar los procesos de crédito y conocer su incidencia en la morosidad de la cartera en la cooperativa CACPE Pastaza agencia matriz.

c) Responsable

Jefe de Agencia

d) Periodicidad

La elaboración de este documento puede ser revisado el periodo que considere necesario (mensual, trimestral, semestral o anual) y puede ser modificado o actualizado para adaptarse a las necesidades que la empresa requiera en ese momento.

e) Alcance

El análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad tiene su alcance en base a la cartera en la cooperativa CACPE Pastaza agencia matriz

f) Herramientas

- Ficha de procesos
- Diagrama de actividades
- Ficha de indicadores
- Análisis de morosidad

g) Sistema de monitoreo

Los procesos que sean detectados se encontraran monitoreados en base a indicadores el cual contribuyan al control y medición de la morosidad que tienen los clientes con sus créditos.

3.3.3.1. Proceso de levantamiento de procesos

La cooperativa CACPE PASTAZA en la necesidad de identificar los factores que inciden en el incremento del índice de morosidad permite el desarrollo de la investigación que aporte con soluciones oportunas y eficaces para el desarrollo de un mejor proceso y con ello alcanzar la satisfacción en las necesidades del cliente.

- Levantamiento de procesos

El proceso para la ejecución de la investigación inicia desde el interés por parte de la institución, sobre la incidencia que rige la morosidad de la cartera de CACPE Pastaza; por consiguiente, se plantea el levantamiento de información, el análisis, las políticas y procedimientos de crédito establecidos bajo la debida autorización correspondiente; elaborando así un plan de trabajo partiendo desde, la elaboración de documentos que autoricen y avalen el desarrollo de la investigación, la encuesta, entrevista entre otras actividades que se programa a través del siguiente proceso:

- Autorización

Antes de iniciar con la investigación se envió el requerimiento a la gerencia de la cooperativa CACPE PASTAZA, solicitando la autorización para el desarrollo del trabajo de titulación a través de distintas actividades de indagación como: encuesta al personal, entrevistas y levantamiento de procesos en el área de crédito de la agencia matriz.

- Sensibilización

Promover la importancia del uso de las políticas y procedimientos de crédito con el motivo de generar cambios y una mejor aplicación de la normativa en busca de salvaguardar los recursos económicos de la cooperativa y la satisfacción de sus socios.

- Levantamiento de procesos

El levantamiento de proceso consiste en la identificación y descripción de las actividades y tareas que desarrollan dentro de un proceso en un área específica. El investigador tiene la obligación de levantar la información en el área donde se ejecuta los procesos para comprender la realidad de la cooperativa CACPE PASTAZA.

- Hoja de caracterización de procesos

3.3.3.2. *Elaboración de ficha de proceso*

La ficha de proceso es el documento en el cual se puede evidenciar la recopilación de información del proceso que se va a estudiar donde se observa datos como: responsable, objetivo, recursos, insumos y demás información relevante para el objeto de estudio.

Tabla 34-3: Ficha de Procesos

	CACPE PASTAZA FICHA DE PROCESOS ÁREA DE NEGOCIOS
Macro proceso	Es la denominación por la cual identificamos el macro proceso
Proceso	Es la denominación por la cual identificamos el proceso
Objetivo	Es la finalidad del proceso, es decir el porque de su existencia
Responsable	Persona que tiene la responsabilidad o propiedad de la correcta ejecución del proceso, se debe identificar el puesto de trabajo
Lugar de ejecución	Sitio donde se ejecuta el proceso
Entradas	Documentos, registros y/o recursos que en algún momento hacen su entrada en el proceso para su correcto desarrollo.
Salidas	Documentos, registros, productos y resultados intermedios del proceso que tiene su propio origen dentro del ciclo.
Recursos	Todos los recursos necesarios para la ejecución de las actividades de un proceso: maquinaria, talento humano, materiales, entre otros.
Insumos	Es el que no sufre transformación o se emplea en el proceso.
Variables de control	Son mecanismos diseñados para adecuar los servicios a las características esperadas y evitar que los clientes reciban servicios defectuosos. (timón del proceso).
Indicadores	Son magnitudes para medir tendencias (analizar cómo vamos) y resultados (qué hemos logrado)

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Choto, A. (2021)

3.3.3.3. Diagramación de procesos

Tabla 35-3: Formato flujograma

<p>Macro proceso: Es la denominación por la cual identificamos el macro proceso Proceso: Es la denominación por la cual identificamos el proceso</p>		
RESPONSABLE	RESPONSABLE	
Simbología del cada subproceso que interviene en el proceso de crédito	Simbología del cada subproceso que interviene en el proceso de crédito	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Choto, A. (2021)

Tabla 36-3: Simbología de flujogramas

Símbolo	Significado
	<p>Inicio o Terminó.- Indica el principio o fin de un proceso o referencia a otro proceso.</p>
	<p>Acción o Actividad.- Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
	<p>Almacenaje físico.- Indica el depósito de un documento dentro de un archivo o de un objeto cualquiera en un almacén.</p>
	<p>Documento.- Representa cualquier tipo de documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento</p>
	<p>Conector. - Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del Mismo.</p>
	<p>Transmisión. - La fecha quebrada se utiliza para mostrar transmisión de los datos por vía telefónica o electrónica.</p>
	<p>Dirección de flujo o línea de unión.- conecta los símbolos, señalando la secuencia en que se van ejecutando las acciones u operaciones.</p>

Fuente: (Agudelo, 2012)

Elaborado por: Choto, A. (2021)

3.3.3.4. *Elaboración de ficha de indicadores*

En todo proceso se requiere que este sea evaluado de alguna forma, a fin de que se controle los procesos y se puedan tomar correctivos adecuados para una mejora, el cual se pueda medir. Los indicadores son importantes porque nos ayuda a controlar las acciones de un proceso en un evento determinado. A continuación, la ficha de proceso que se utilizó para el levantamiento de información:

Tabla 37-3: Formato ficha indicador

 CACPE PASTAZA FICHA DE INDICADORES ÁREA DE NEGOCIOS	
Nombre del indicador	¿Algún control para ejecutar el proceso?
Objetivo del indicador	¿Qué se busca al usar el indicador?
Proceso al que mide	Nombre del proceso
Tipo de indicador	Cualitativo: verificar atributos Cuantitativo: mide la fórmula de calculo
Fórmula de cálculo	Formula
Meta	A lo que se quiere llegar
Período	¿En qué fechas voy a verificar o medir?
Responsable del cálculo	Auditor de proceso
Fuente de información	Responsable de proveer información.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Choto, A. (2021)

3.3.3.5. *Validación de procesos*

La aplicación del proceso de crédito es verificada por el departamento de operaciones de la cooperativa CACPE PASTAZA, quien se encarga de llevar un control efectivo del cumplimiento de la normativa y procedimientos que intervienen en dicho proceso.

3.3.3.6. *Mapa de procesos*

El mapa de proceso contribuye a tener una visión más amplia y detallada de los procesos que se ejecutan en la cooperativa CACPE PASTAZA, en este caso específico del área de créditos como objeto de estudio para determinar la relación entre el personal responsable y sus actividades.

3.3.3.7. *Identificación de macro procesos*

a) Proceso estratégico o gobernante

Son aquellos procesos que dirigen la gestión del área de créditos en la cooperativa CACPE PASTAZA, por medio de estrategias, políticas y procedimientos bajos los objetivos que la cooperativa ha establecido en donde se ha podido identificar los siguientes:

- ✓ Gestión administrativa
- ✓ Gestión de negocios
- ✓ Gestión contable

b) Proceso operativo

Son aquellos procesos clave que están enfocados a la operación de productos y servicios que ofrece la cooperativa a sus socios internos y externos que se relacionan con la satisfacción al socio, estos procesos son la base del funcionamiento de la cooperativa.

- ✓ Otorgamiento
- ✓ Seguimiento
- ✓ Recuperación
- ✓ Control

c) Proceso de apoyo

Estos procesos están enfocados al cumplimiento de los objetivos planteados y ser el soporte de los demás procesos que intervienen en el desarrollo y crecimiento económico de la cooperativa.

- ✓ Inteligencia de mercado
- ✓ Canales o Comunicación

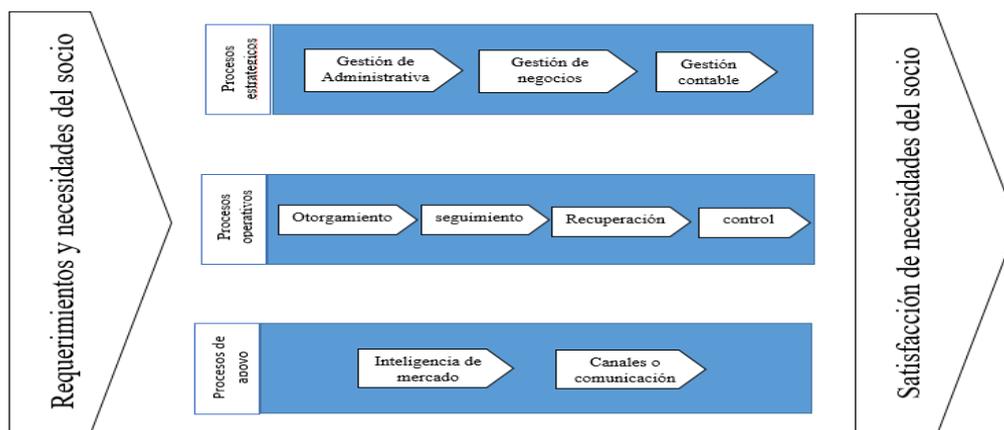


Figura 4-3: Mapa de procesos de créditos

Fuente: Cooperativa CACPE Pastaza

Elaborado por: Choto, A. (2021)

d) Procedimiento documental

Representar los documentos como constancia y respaldo de la investigación realizada sobre los análisis de procesos de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa CACPE.

e) Registros

Presentar los documentos los cuales son el respaldo que evidencia el trabajo realizado respecto al análisis de procesos de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa CACPE.

Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cartera en la cooperativa CACPE Pastaza agencia matriz

Tabla 38-3: Procesos del área de negocios

	
CACPE PASTAZA HOJA DE PROCESOS ÁREA DE NEGOCIOS	
MACROPROCESO	PROCESOS
CRÉDITO	Otorgamiento
	Seguimiento
	Recuperación
	Control

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

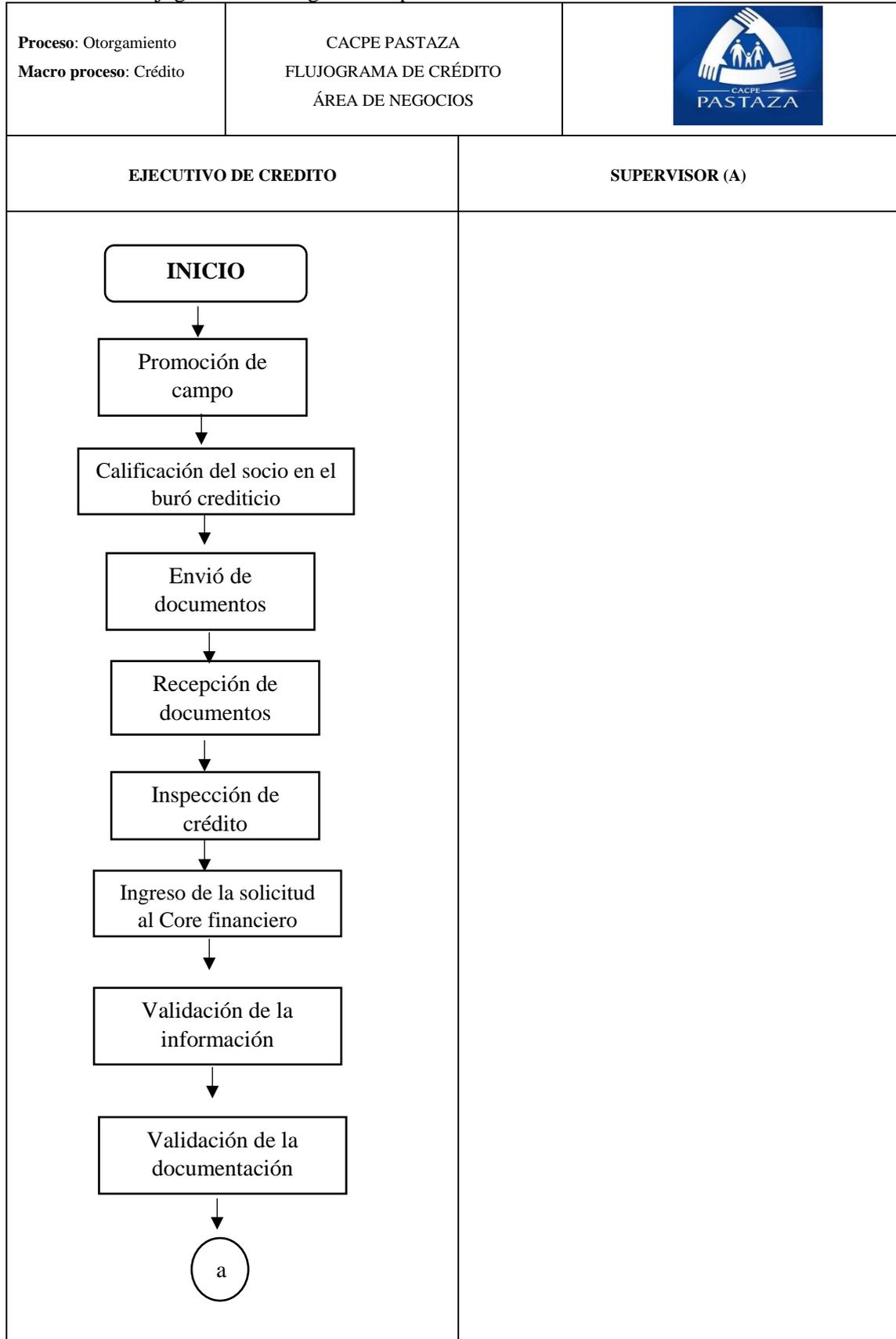
Tabla 39-3: Ficha de proceso otorgamiento

 <p style="text-align: right;">CACPE PASTAZA FICHA DE PROCESOS ÁREA DE NEGOCIOS</p>	
Macro proceso	Crédito
Proceso	Otorgamiento
Objetivo	Brindar información sobre las condiciones, características y requisitos necesarios para el trámite de créditos, verificación de la información entregada y aprobación de la solicitud de crédito.
Responsable	Ejecutivo y supervisora de crédito
Lugar de ejecución	Área de créditos CACPE PASTAZA Agencia Matriz
Entradas	Solicitud de créditos
Salidas	Créditos aprobados
Recursos	<p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Impresora • Papel bond <p>Talento humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de crédito • Jefe de agencia
Insumos	<p>Sistema informático</p> <p>Sistema web para consultas de información</p>
Variables de control	<p>Conocimiento de condiciones de crédito</p> <p>Conocimiento de características de productos</p> <p>Nivel de capacitación</p>
Indicadores	Número de créditos otorgados

Fuente: CACPE PASTAZA

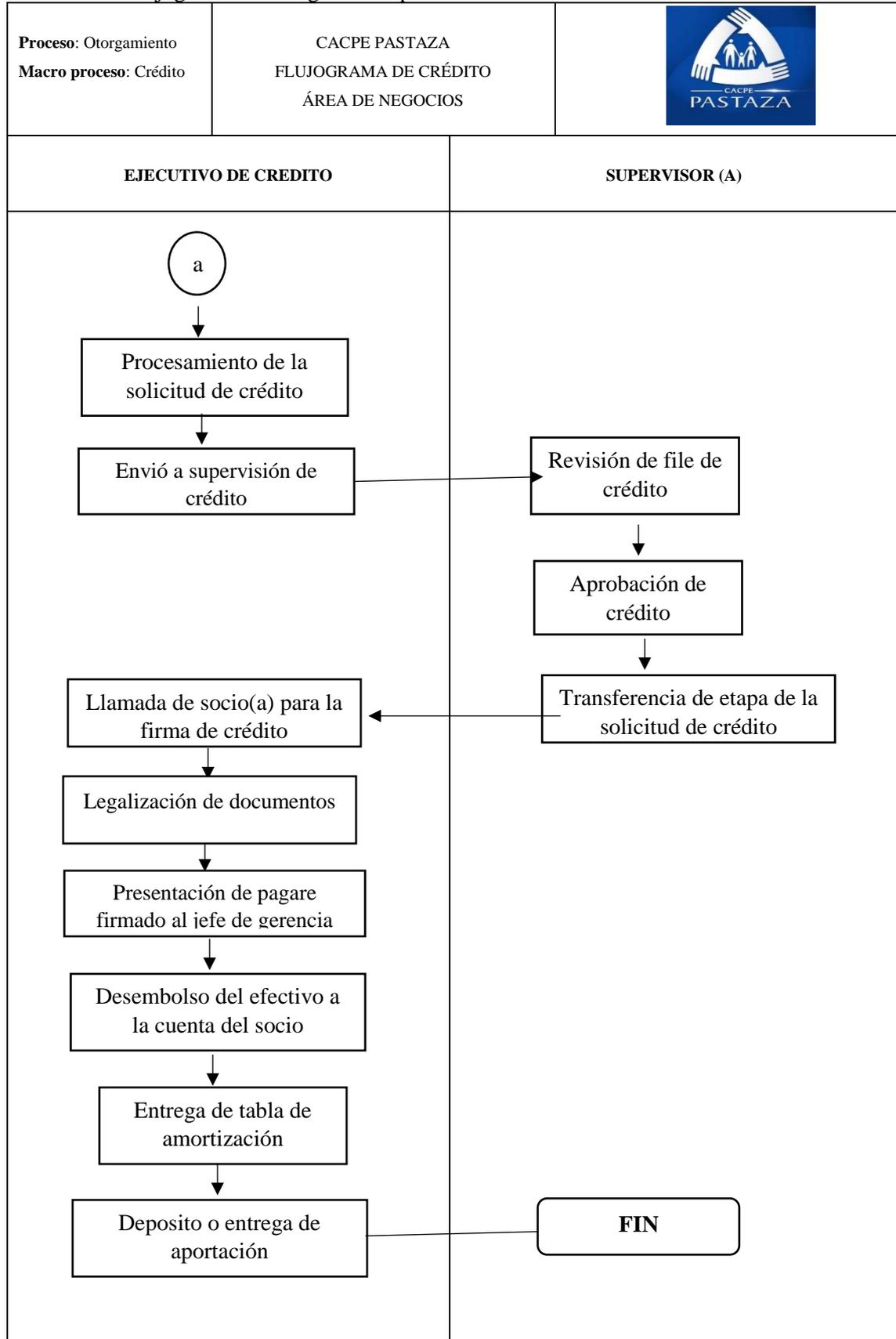
Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 40-3: Flujograma de Otorgamiento parte 1



Fuente: CACPE PASTAZA
Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 41-3: Flujoograma de Otorgamiento parte 2



Fuente: CACPE PASTAZA
Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 42-3: Ficha de Indicador créditos otorgados

 <div style="text-align: right;"> CACPE PASTAZA FICHA DE INDICADORES ÁREA DE NEGOCIOS </div>	
Nombre del indicador	Créditos otorgados
Objetivo del indicador	Verificar que los créditos otorgados cumplieron el proceso de crédito
Proceso al que mide	Otorgamiento
Tipo de indicador	Cuantitativo
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{cantidad de créditos en mora}}{\text{cantidad de créditos entregados}} * 100$
Meta	Reducir el nivel de morosidad en la cartera de crédito
Período	Mensual
Responsable del cálculo	Jefe de agencia
Fuente de información	Departamento de riesgos Jefatura de negocios Jefe de crédito

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

Interpretación de resultados

- Proceso de otorgamiento

Año 2020	Año 2021
$\frac{\text{cantidad de créditos en mora}}{\text{cantidad de créditos entregados}} * 100$	$\frac{\text{cantidad de créditos en mora}}{\text{cantidad de créditos entregados}} * 100$
$\frac{315}{3245} * 100$	$\frac{290}{6245} * 100$
9,71%	4,64%

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE PASTAZA Ltda., durante el año 2020 llegó a colocar 3245 créditos de los cuales 315 llegaron al vencimiento por factores externos como la pandemia y por omisión del análisis del sector económico al que se destinaría los fondos solicitados, debido a que el 65% fueron concedidos para el sector transporte sin prever lo que sucedería en aquel año y un 20% en sectores de turismo, discotecas y arriendos, por lo que la cooperativa incrementó su índice de morosidad a comparación del año 2019 que llegó al cierre del año con índice de 2,65%. En estos datos se puede evidenciar la falta de diligencia y mayor análisis por parte del ejecutivo de créditos, en base a los créditos otorgados y que llegaron al estado de vencidos.

Para el año 2021 la cooperativa logra mejorar su indicador, pero con un alto riesgo en créditos debido al direccionamiento que tiene la cooperativa con la línea de microcrédito por el impacto post pandemia que atraviesa el sector económico a nivel nacional, en vista de aquello la cooperativa se ha visto en la necesidad de implementar estrategias de renegociación que influyeron en la mejora de sus indicadores y por ende a la recuperación de la cartera de créditos.

Por ello es obligación del ejecutivo de crédito conocer y administrar los riesgos que se asumen. Esto puede ser a través de:

- Control de la concentración de la colocación en diferentes actividades y sectores económicos de menor riesgos en donde los ingresos no tengan mayor variación.
- Evaluar permanentemente nuevas oportunidades de negocio que permita el crecimiento y la diversificación de la colocación y a la par la reducción del riesgo crediticio.
- Analizar correctamente a los sujetos de crédito en base a las 5c, capacidad de pago, carácter, colateral, condición y capital.
- Desarrollar habilidades y herramientas que permitan un análisis real de la situación del socio que mitigue los riesgos.

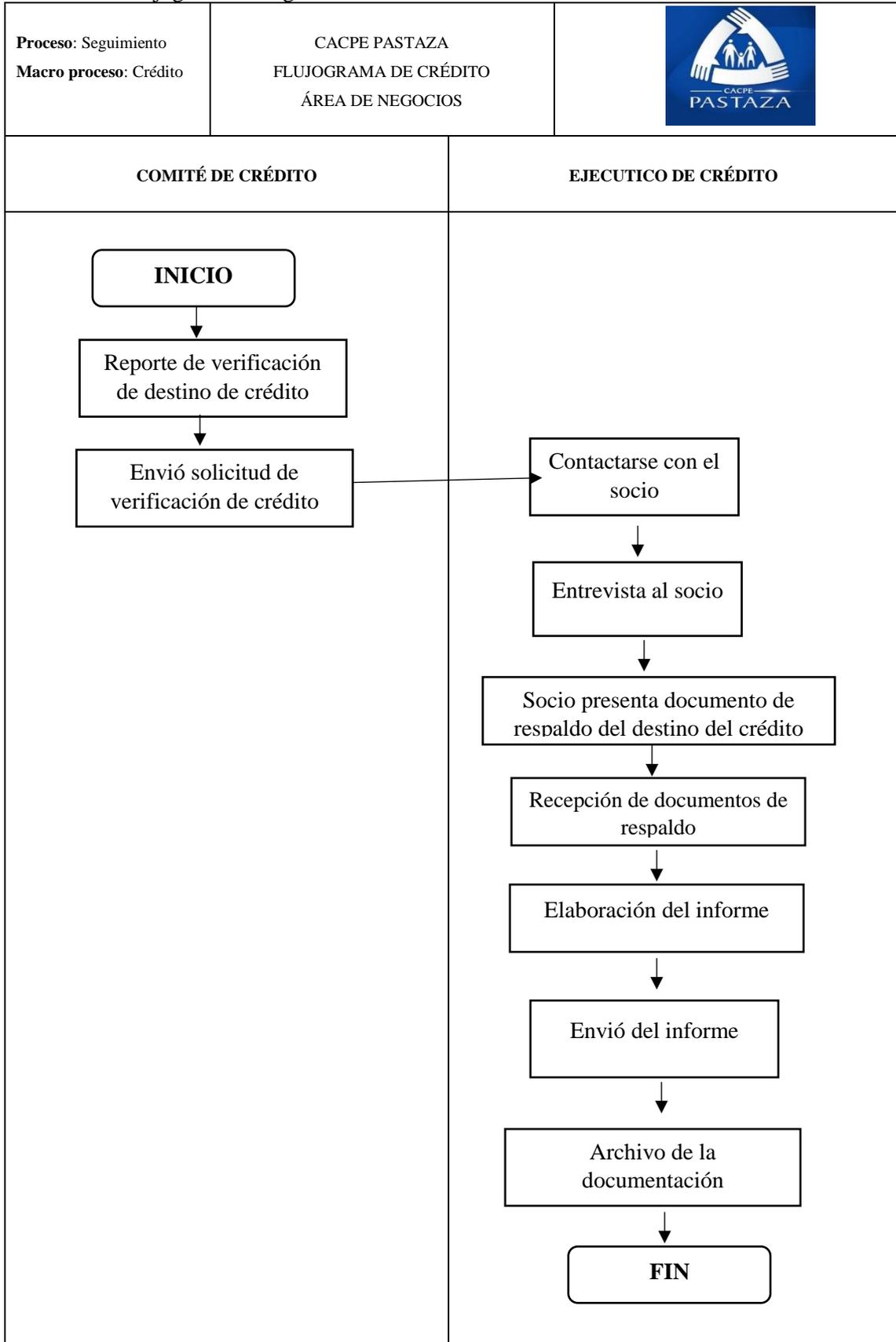
Tabla 43-3: Ficha de proceso seguimiento

 <p style="text-align: right;">CACPE PASTAZA FICHA DE PROCESOS ÁREA DE NEGOCIOS</p>	
Macro proceso	Crédito
Proceso	Seguimiento
Objetivo	Supervisar la aplicación de fondos destino de crédito detallado en la solicitud, permanencia de las garantías.
Responsable	Ejecutivo de crédito y jefe de agencia
Lugar de ejecución	Área de créditos CACPE PASTAZA Agencia Matriz
Entradas	Solicitud de verificación de destino de fondos
Salidas	Justificativo de la inversión a través de documentos de respaldo.
Recursos	<p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Impresora • Papel bond <p>Talento humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de crédito • Jefe de agencia
Insumos	<p>Sistema informático</p> <p>Software para la realización del informe</p>
Variables de control	<p>Justificativos del destino del crédito</p> <p>Informe detallado de la inversión</p>
Indicadores	Número de créditos para verificación

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 44-3: Flujograma de seguimiento



Fuente: CACPE PASTAZA
Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 45-3: Ficha de indicadores créditos a verificación

 <div style="text-align: right;"> CACPE PASTAZA FICHA DE INDICADORES ÁREA DE NEGOCIOS </div>	
Nombre del indicador	Créditos a verificación
Objetivo del indicador	Verificar que los fondos solicitados por el socio sean invertidos en la necesidad presente
Proceso al que mide	Seguimiento
Tipo de indicador	Cuantitativo
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{cantidad de créditos a verificación}}{\text{cantidad de créditos entregados}} * 100$
Meta	Mitigar el riesgo de crédito en el uso informal de los fondos
Período	Mensual
Responsable del cálculo	Comité de crédito y jefe de agencia
Fuente de información	Comité de crédito Jefe de crédito Jefe de Agencia

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

Interpretación de resultados

- Proceso de seguimiento

Año 2020	Año 2021
$\frac{\text{cantidad de créditos a verificación}}{\text{cantidad de créditos entregados}} * 100$	$\frac{\text{cantidad de créditos a verificación}}{\text{cantidad de créditos entregados}} * 100$
$\frac{315}{3245} * 100$	$\frac{290}{6245} * 100$
9,71%	4,48%

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

La Cooperativa CACPE PASTAZA Ltda., tiene control de verificación para destino de crédito por valores superiores a \$50.001,00 en la cual se solicita la verificación de destino del crédito y justificable a través de documentos; Por la pandemia la entidad se reserva la potestad de otorgar créditos de montos altos es por ello que el porcentaje de informes sobre este proceso es reducido pero sin dejar a un lado que el 20% de los créditos otorgados en el año 2020 llegaron a tener vencimientos en sus cuotas lo que afecto directamente al indicador de mora en su cierre al año fiscal, para el siguiente año los sectores económicos atravesaron una mejora en su situación es por ello que la cooperativa asume el riesgo de la entrega de créditos con montos superiores a los \$51.001,00 pero de igual manera a mayor riesgo existe mayor probabilidad de generar mayor rentabilidad o pérdida.

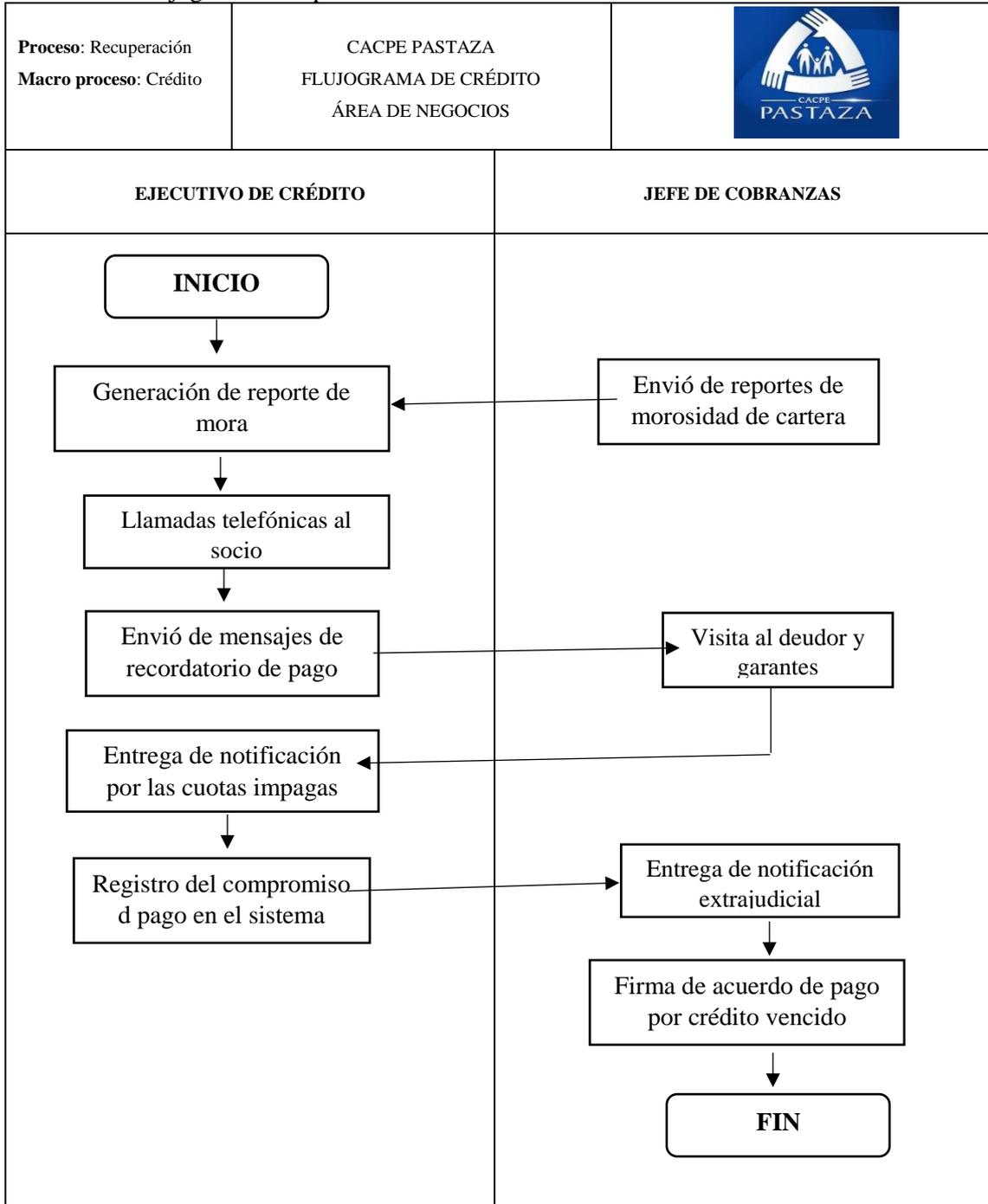
Tabla 46-3: Ficha de proceso Recuperación

 <p style="text-align: right;">CACPE PASTAZA FICHA DE PROCESOS ÁREA DE NEGOCIOS</p>	
Macro proceso	Crédito
Proceso	Recuperación
Objetivo	Establecer un control y seguimiento de la recuperación de créditos vencidos a través de reportes de Core financiero.
Responsable	Ejecutivo de crédito
Lugar de ejecución	Área de créditos CACPE PASTAZA Agencia Matriz
Entradas	Reporte diario de cobranza
Salidas	Recuperación de cartera vencida
Recursos	<p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Impresora • Papel bond • Notificaciones plegables <p>Talento humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de crédito • Cobrador
Insumos	<p>Generación de notificaciones</p> <p>Mensajes de texto</p>
Variables de control	<p>Nivel de recuperación</p> <p>Índice de morosidad</p>
Indicadores	<p>Índice de morosidad en la cartera de crédito</p> <p>Número de créditos recuperados de la cartera vencida</p>

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 47-3: Flujograma Recuperación



Fuente: CACPE PASTAZA
Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 48-3: Ficha de indicador recuperación de cartera

 <div style="text-align: right;"> CACPE PASTAZA FICHA DE INDICADORES ÁREA DE NEGOCIOS </div>	
Nombre del indicador	Recuperación de la cartera
Objetivo del indicador	Realizar la gestión para la reducción del indicador de mora
Proceso al que mide	Recuperación
Tipo de indicador	Cuantitativo
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{creditos recuperados}}{\text{creditos en mora}} * 100$
Meta	Reducir el nivel de morosidad de la cartera de crédito
Período	Mensual
Responsable del cálculo	Ejecutivo de crédito y departamento de cobranza
Fuente de información	Ejecutivo de crédito Departamento de cobranza

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

Interpretación de resultados

- Proceso de recuperación

Año 2020	Año 2021
$\frac{\text{cantidad de creditos recuperados}}{\text{cantidad de creditos en mora}} * 100$	$\frac{\text{cantidad de creditos recuperados}}{\text{cantidad de creditos en mora}} * 100$
$\frac{20}{315} * 100$	$\frac{130}{290} * 100$
6,35%	44,83%

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

La cooperativa CACPE PASTAZA en el año 2020 logró una recuperación de cartera vencida bastante reducida debido a factores externos y al mal manejo y gestión de los compromisos de pago; que el socio mantenía compromisos de pago con la institución pero no tenían el seguimiento hasta concretar los pagos, logrando de esta manera un cobro efectivo únicamente de 20 créditos en base a los 315 que se encuentran en el listado de vencidos, adicionalmente se respalda con los datos entregados por la cooperativa que para el año 2021 se integra funciones al Core financiero que permite automatizar la gestión de cobranza con la finalidad de reducir el índice de cartera vencida.

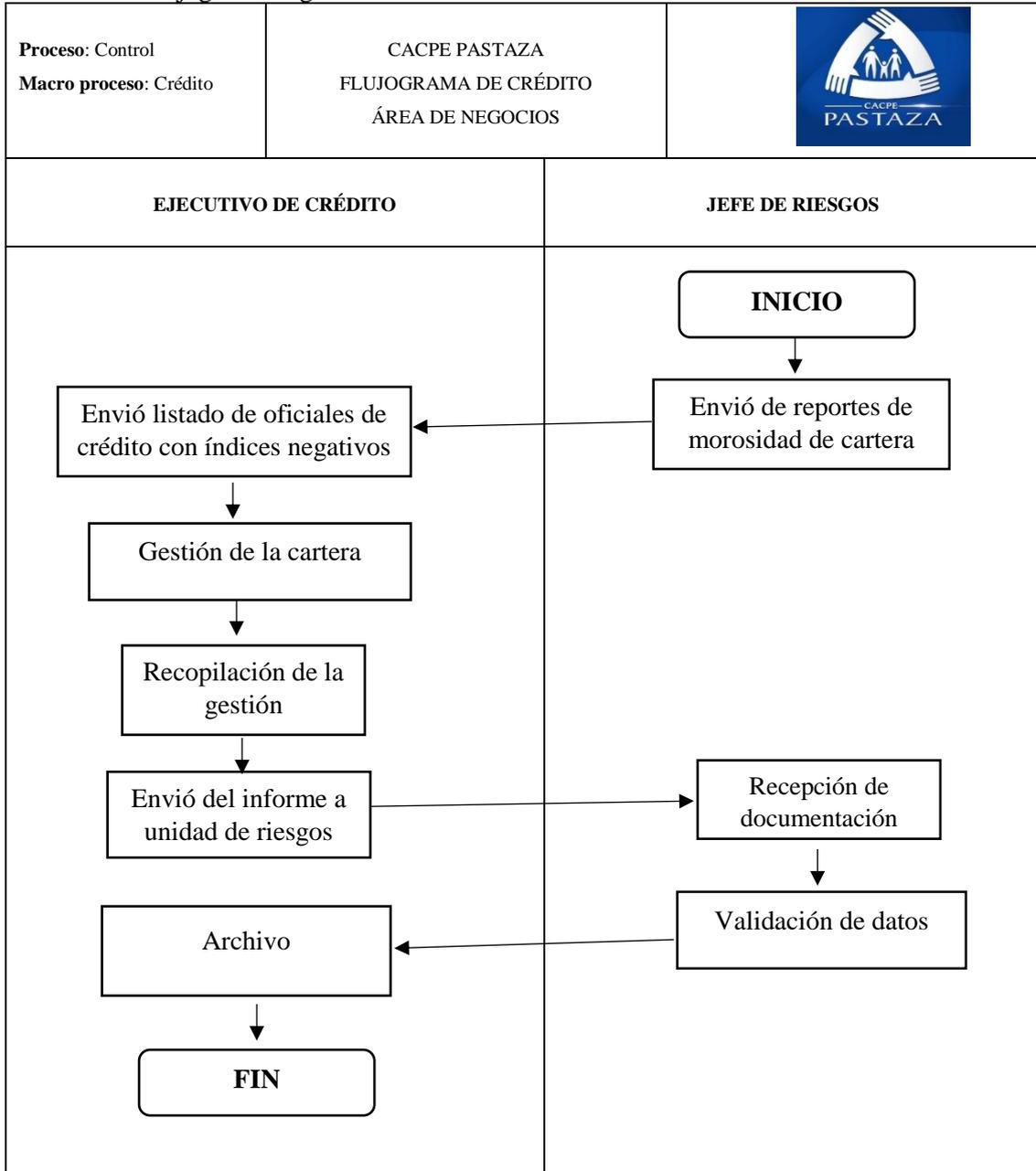
Tabla 49-3: Ficha de proceso Control

 <p style="text-align: right;">CACPE PASTAZA FICHA DE PROCESOS ÁREA DE NEGOCIOS</p>	
Macro proceso	Crédito
Proceso	Control
Objetivo	Establecer herramientas de gestión, control y seguimiento a las carteras de créditos que casa oficial mantiene para evitar la mala administración de la misma.
Responsable	Jefatura de riesgos
Lugar de ejecución	Área de créditos CACPE PASTAZA Agencia Matriz
Entradas	Informes consolidados de los índices de mora
Salidas	Gestión adecuada de la cartera de crédito
Recursos	<p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Impresora • Papel bond <p>Talento humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutivo de crédito • Departamento de cobranza • Jefatura de riesgos
Insumos	<p>Sistema financiero interno</p> <p>Reportes del estado de la cartera de crédito</p>
Variables de control	<p>Calificación de cartera de crédito</p> <p>Nivel de morosidad</p>
Indicadores	Porcentaje de morosidad

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 50-3: Flujograma Seguimiento



Fuente: CACPE PASTAZA
Realizado por: Choto, a. 2021

Tabla 51-3: Ficha de indicador índice de morosidad

 <div style="text-align: right;"> CACPE PASTAZA FICHA DE INDICADORES ÁREA DE NEGOCIOS </div>	
Nombre del indicador	Índice de morosidad
Objetivo del indicador	Evaluar la gestión de la cartera para emitir una calificación acorde a su nivel de morosidad
Proceso al que mide	Control
Tipo de indicador	Cuantitativo
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{cantidad de creditos en mora}}{\text{cantidad de creditos activos}} * 100$
Meta	Mejorar el indicador de morosidad que se mantiene en la cartera de crédito
Período	Mensual
Responsable del cálculo	Jefe de crédito y ejecutivo de crédito
Fuente de información	Jefatura de riesgos Core financiero

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

Interpretación de resultados

- Proceso de control

Año 2020	Año 2021
$\frac{\text{cantidad de creditos en mora}}{\text{cantidad de creditos activos}} * 100$	$\frac{\text{cantidad de creditos en mora}}{\text{cantidad de creditos activos}} * 100$
$\frac{315}{7200} * 100$	$\frac{290}{9350} * 100$
4,38%	3,10%

Fuente: CACPE PASTAZA

Realizado por: Choto, a. 2021

La gestión adecuada de una cartera de crédito permite un mejor control y una recuperación efectiva como lo demuestra los datos históricos del año 2020 en el cual se mantiene con una recuperación de 315 créditos sobre 7200 que son los créditos activos de la entidad en aquel año, por consecuencia al año siguiente 2021 eso datos se reducen por el incremento en la cartera total de créditos y la reclasificación de la cartera vencida y reclasificada, se demuestra que existen factores externos que inciden directamente en la cartera de créditos, como el desempleo, catástrofes de salud, accidentes, desastres naturales, entre otros que reducen la capacidad de pago del socio pero mas no su voluntad de pago.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	CÓDIGO:	MPP-GC-PC-001
		VERSIÓN:	1
		PÁGINAS:	1/21
		FECHA:	Marzo 2021

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE
CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO**

BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ejecutivo de Crédito	Gerente General	Consejo de Administración
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CONTROL DE MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN	PÁGINA

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	2/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

1. Objetivo

El presente Manual tiene el objetivo de transmitir políticas y procedimientos de Gestión de Calidad para la ejecución del proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., para cumplir con la satisfacción total de diferentes necesidades y requerimientos que tienen los socios de la institución; así como, el talento humano vinculado a este departamento.

2. Alcance

En este manual se establecen el alcance, objetivos, políticas, procedimientos, y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., estructurados con base a los parámetros establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2008 y con los objetivos de la Institución.

3. Introducción

3.1. Presentación de la institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, que conciben la idea de crear su propia entidad financiera. Mediante Acuerdo Ministerial No.593 del 15 de abril de 1987, se aprueba el Estatuto de la Cooperativa como “Pequeños Industriales del Puyo”. En fecha 28 de octubre de 1987, se procede a designar al Gerente de esta entidad crediticia. La situación económica y estructural de la cooperativa, en sus inicios, en realidad, era compleja; mucho más si se toma en cuenta que en el entorno financiero existían entidades financieras instaladas desde hace muchos años y con recursos económicos e infraestructura con los que resultaba más que imposible competir. Basta saber que existían 2 cooperativas y cinco bancos para una población económicamente activa, que no pasaba de 20.000.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	3/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

La cooperativa que nació como de carácter cerrado se transformó en abierta según resolución # 580 emitida el 9 de mayo de 1989 cambiando su razón social de cooperativa de la pequeña industria “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza. En todo el tiempo de vida, la cooperativa ha conseguido resultados positivos, consistentes y progresivos, que ha dado como resultado una la solidez económica que nos ha permitido ser líderes en el sistema financiero provincial en los se incluyen no solo cooperativas si no también bancos que son considerados los más grandes del País.

3.2. Misión

“Satisfacer las necesidades financieras de nuestros socios y la comunidad, a través de productos y servicios financieros, de calidad, utilizando tecnología adecuada, personal calificado con valores éticos y comprometidos con la responsabilidad social”.

3.3. Visión

“Ser la mejor alternativa financiera de la Sierra y Amazonía del Ecuador”.

3.4. Declaración de la gerencia

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. se dedican a brindar a sus socios soluciones económicas que le permitan desarrollar sus actividades comerciales, enfocados principalmente en la microempresa, siempre enmarcados con responsabilidad social hacia la comunidad.

4. Conceptos y definiciones

Auditoría de Calidad. – evaluación independiente realizada con el propósito de verificar que las políticas y procedimientos de gestión de Calidad que se implantaron en la institución hayan alcanzado los fines establecidos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	4/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

Calidad. – Capacidad que posee la institución para brindar plena satisfacción a los clientes conforme sus requerimientos.

Calidad en los servicios. – capacidad que posee la institución para entregar servicios que guarden relación con lo que el cliente requiere para satisfacer sus necesidades.

Efectividad. - Capacidad para lograr el efecto que se espera a través de la gestión eficiente de los recursos.

Gestión. - Proceso sistemático que permite cumplir con las metas y objetivos institucionales conforme lo planificado.

Procesos. – Secuencia de actividades ordenadas a partir de la combinación de materiales, maquinaria, gente, métodos y medios para convertir los insumos en producto y/o servicio con valor agregado.

Sistema. - Conjunto de normas y procedimientos, que se interrelacionan entre sí, para regular el funcionamiento de un ente.

Sistema de Gestión. – conjunto de procedimientos metodológicos que sirven de base para administrar de mejor manera una institución, área o proceso.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC). – Herramienta metodológica que permite a la institución planear, ejecutar y controlar las actividades y procedimientos para cumplir con su misión.

Valor Agregado. - Conjunto de características útiles para el cliente que un proceso incorpora o agrega al producto y/o servicio cuando produce o entrega

5. Interrelación de procesos

La interacción de los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. se hallan establecidos en el mapa de procesos.

6. Sistema de gestión de calidad

6.1. Requisitos generales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., debe implantar, documentar y mantener un sistema de gestión de calidad a los procesos de crédito y de forma continua mejorar su eficacia tomando como referencia los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	5/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

Además, la institución debe establecer los criterios y métodos de control y evaluación necesarios para asegurarse que las políticas y procesos de créditos implantados sean cada vez más eficaces, por tanto, debe realizarse un seguimiento, medición y análisis a los resultados obtenidos, para mejorar día a día.

6.2. Requisitos de la documentación

La Norma Internacional ISO 9001:2008, señala que la documentación del SGC debe incluir:

- La política de la calidad y los objetivos de la calidad.
- Un manual de calidad.
- Procedimientos documentados y los registros requeridos por la propia norma.
- Registros que la organización determina necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, la operación y el control de los procesos.

6.2.1. Generalidades

Para diseñar las políticas y procedimientos de gestión de calidad, la norma ISO 9001:2008, en primera instancia se requiere que la institución documente su forma de trabajar internamente, para evaluar y determinar si esta cumple con los requerimientos emitidos por la norma o necesita que se implementen acciones de mejoras para lograr un desempeño más efectivo y eficiente en el departamento de créditos.

Al implementar políticas y procedimientos de calidad, con base a la norma ISO 9001:2008 la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., generará mayor confianza en la capacidad de ejecución de sus procesos crediticios, proporcionando las bases para la mejora continua tanto en el proceso de concesión de créditos o en la recuperación de los mismos.

Para cumplir con lo planificado, la institución debe establecer una forma específica de trabajo en el departamento de créditos, la misma que debe estar documentada. En efecto, la documentación es la siguiente:

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	6/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

6.2.2. Manual de la calidad

En este documento se plasma qué hace la institución para cumplir con los requisitos que exige la norma ISO-9001:2008. Por tanto, el manual de calidad debe incluir:

- El alcance del SGC (en este caso el alcance las políticas y procedimientos de créditos), incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos, o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos.

6.2.3. Control de los documentos

Tomando en cuenta que los registros constituyen un tipo especial de documento y deben controlarse conforme con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, se debe establecer un procedimiento documentado, en el cual se defina los controles para aprobar, revisar y actualizar los documentos; y que también permita identificar los cambios, el estado de la versión vigente de los documentos, y que los documentos estén disponibles en los puntos de uso, permanezcan legibles y sean fácilmente identificables.

6.2.4. Control de los registros

De acuerdo a lo establecido en la norma, los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la ISO 9001:2008, deben controlarse; por tanto, la institución debe establecer un procedimiento documentado para precisar los controles para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros; por consiguiente, deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Ver P-SGC-001: Control de documentos y registros.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	7/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

7. Responsabilidad de la dirección

7.1. Compromiso de la dirección

La dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.se debe comprometer a administrar el Sistema de Calidad del departamento de créditos, para lograr una correcta planificación, ejecución, medición y mejoramiento de la institución, hasta cumplir con todos los requerimientos que el socio necesite; además, el talento humano que labora en la entidad debe demostrar el compromiso con la dirección y con la ejecución de su trabajo conforme las tareas propias de su puesto de trabajo.

7.2. Enfoque al cliente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. y todos sus colaboradores dirigen el desarrollo de sus actividades a la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de sus socios, puesto que ellos son la razón de su existencia, y sin ellos la institución no podría existir; en efecto, el tener un cliente satisfecho es la mejor publicidad.

Razón por lo cual, mantener un enfoque de satisfacción hacia el cliente es un factor fundamental al momento de establecer las políticas, procedimientos y requisitos de calidad para los posesos de crédito en la institución; por tanto, es preciso relacionarse asiduamente con el socio y los empleados, fundando procesos de recolección de datos a través de encuestas de medición de necesidades y expectativas y/o un buzón de sugerencias.

7.3. Política de la calidad

La Gerencia de la Cooperativa ha establecido la política de calidad con base a los objetivos institucionales, incluye el compromiso de cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad para proveer una estructura eficiente para el establecimiento y revisión de estos objetivos; esta política es comunicada y entendida dentro de la institución, además, será revisada continuamente para su aplicabilidad.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	8/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

La política está definida en el Manual de Calidad, es conocida y comprendida por todos los miembros de la institución y se define así:

“En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. estamos comprometidos con la calidad para generar confianza y satisfacer las necesidades financieras de nuestros socios y la comunidad, a través de productos y servicios financieros de calidad, utilizando tecnología adecuada, personal calificado con valores éticos y comprometidos con la responsabilidad social”.

7.4. Planificación

7.4.1. Objetivos de la calidad

La Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. se asegura que se definan objetivos coherentes que sean sólidos con la política de calidad; además, se han identificado responsables del cumplimiento y de la correcta aplicación de dicha.

La política de calidad de la institución se basa en los siguientes objetivos:

- Innovar continuamente en la prestación de los servicios crediticios, considerando las necesidades los socios.
- Capacitar periódicamente al personal del departamento de créditos, en temas referentes a sus funciones, cumplimiento de metas y atención al cliente.
- Evaluar el desempeño de los colaboradores de forma periódica a través del cumplimiento de metas.
- Dar a conocer los resultados de evaluaciones de calidad efectuada a los colaboradores con respecto a la satisfacción de los socios.
- Transmitir información a los sobre la calidad de los servicios que la Cooperativa ofrece.
- Evaluar periódicamente el control interno de la institución.
- Mantener actualizada la información financiera de la institución para una oportuna toma de decisiones.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	9/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La Gerencia de la institución asegura que la planificación del SGC, a través del establecimiento de procesos, su interacción, el manual de calidad y demás procedimientos permite garantizar:

- La planificación del SGC es efectuada con el fin de cumplir con los requerimientos establecidos en el numeral 4.1 de la Norma, así como los objetivos de calidad; y,
- La integridad del SGC es mantenida cuando se planifican o implantan cambios en éste.

7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

7.5.1. Responsabilidad y autoridad

Las autoridades son designadas mediante comunicación formal al igual que las responsabilidades que deben cumplir los colaboradores de la Cooperativa se. El Consejo de Administración de la institución será responsable de direccionar la implementación de las políticas y procedimientos de Gestión de Calidad, su administración y participará en auditorías de calidad.

Definirá también cada uno de los puestos requeridos considerando las capacidades y habilidades de los colaboradores. Por otro lado, los involucrados en el diseño de las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad para el departamento de crédito deben comunicar la responsabilidad de cada colaborador para el cumplimiento de los objetivos de calidad, para que los procesos de crédito ejecutados satisfagan las necesidades de los socios.

7.5.2. Representante de la dirección

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. conforme lo establecido en la ISO 9001-2008 de nombrar a un representante de la Dirección, asignar la responsabilidad al Gerente de la Cooperativa, quien será el encargado de:

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	10/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

- Garantizar que se definan, ejecuten y guarden los procesos requeridos para la Gestión de Calidad.
- Comunicar a la alta Dirección los procedimientos para implementar el SGC y el requerimiento de mejoras si estas existieran.
- Examinar los documentos y registros existentes en la institución para una toma de decisiones oportuna.
- Asegurar que se promuevan la toma de conciencia de los requerimientos de los socios del departamento de crédito y cobranzas.
- Evaluar con el Directorio de la Calidad, el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

7.5.3. Comunicación interna

La comunicación constituye uno de los puntos elementales para alcanzar los objetivos institucionales, para lo cual el representante de la Dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. da a conocer a todos los colaboradores de la institución las políticas, objetivos de calidad, los requisitos de calidad, procesos y logros.

Para alcanzar una comunicación efectiva se plantea documentos de calidad en los cuales se registren las propuestas realizadas en cada departamento con el propósito de probar si los resultados evolucionan conforme los requerimientos establecidos. Ver PR-SGC-001 Plan De Difusión.

7.6. Revisión por la dirección

7.6.1. Generalidades

La alta dirección de la institución debe basarse en procesos planificados la revisión del SGC, con el propósito de asegurar su conveniencia, adecuación y mejora continua. Por consiguiente, la revisión incluirá la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de calidad implementado, incluyendo la política de calidad, objetivos de calidad y procedimientos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	11/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

7.6.2. Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión debe incluir:

- Resultados de auditorías efectuadas al SGC.
- Cumplimiento de los procesos de conformidad con el departamento de crédito y cobranzas.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

7.6.3. Resultados de la revisión

El resultado de la revisión realizada debe incluir las decisiones y acciones concernientes con:

- La mejora de las políticas y procesos de crédito.
- La mejora del producto en relación con los requerimientos de los socios.
- Las necesidades de los recursos.

8. Gestión de los recursos

8.1. Provisión de recursos

La cooperativa planifica y provisiona los recursos necesarios para implementar y mantener los procesos y prácticas del SGC, cumplir con los objetivos de calidad, satisfacer las necesidades de los socios e implementar mejoras conforme los requerimientos de la institución.

1.1. Recursos humanos

1.1.1. Generalidades

Cada cargo a ocupar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., requiere que el personal cumpla con un perfil específico acorde a las funciones a desempeñar, de este modo, es importante contar con un personal altamente calificado y preparado; por tanto, la institución califica como competente a sus colaboradores con base a:

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	12/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

- Nivel de educación.
- Años de experiencia conforme el puesto de trabajo a ocupar.
- Habilidades mínimas requeridas.
- Capacitación y entrenamiento para el puesto asignado, conforme la metodología establecida por la cooperativa.

1.1.2. Competencia, formación y toma de conciencia

Respecto a la competencia, formación y toma de conciencia por parte de los colaboradores, la institución debe:

- Definir la competencia requerida por parte del personal que realiza labores que afecten la calidad en el proceso de créditos.
- Facilitar la capacitación de los colaboradores para satisfacer las necesidades del cliente interno.
- Evaluar la efectividad de las acciones adoptadas para contar con un personal competente.
- Asegurarse que su personal sea consciente de la importancia y pertinencia del cumplimiento eficiente de sus actividades y de cómo apoyan el logro de los objetivos de calidad.
- Llevar registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que labora en la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. debe proporcionar y mantener la infraestructura requerida para el desarrollo eficiente de las actividades propias de la institución y entregar productos y servicios de calidad que se ajusten a las necesidades de los clientes.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	13/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

1.2. Infraestructura

La infraestructura de la institución incluye:

- Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Oficinas, Equipo para los procesos, (tanto hardware como software).
- Servicios de apoyo tales (como transporte y/o comunicación).

1.3. Ambiente de trabajo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. gestiona la existencia de un ambiente de trabajo adecuado para brindar un servicio de calidad asegurando que la limpieza, el orden e iluminación del espacio físico sea adecuado para el cumplimiento de los procesos de crédito realizados en la cooperativa.

2. Realización del producto

2.1. Planificación de la realización del producto

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. la planificación para la atención al cliente y brindar un servicio de calidad se halla establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos, el cual ha sido modificado conforme los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

Para prevenir contratiempos y minimizar errores en las actividades requeridas en el proceso de créditos, el Gerente de la institución y los directores de Procesos, deben determinar:

- Objetivos de calidad y especificaciones para la prestación del servicio y entrega del producto;
- Los procesos y procedimientos específicos de crédito.
- Documentos, registros y recursos necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el (producto/servicio).

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	14/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

- Actividades de verificación, validación, seguimiento, y demás criterios de aceptación.

2.2. Procesos relacionados con el cliente

2.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La institución debe establecer requisitos relacionados con el producto (créditos):

- Los requisitos requeridos por el cliente para el cumplimiento de los procesos para entrega de créditos y las actividades posteriores a la misma.
- Los requisitos no definidos por el cliente, pero necesarios para el acceso al producto/servicio o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto/servicio.
- Cualquier requisito adicional determinado por la institución.

2.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La institución debe revisar los requisitos relacionados con el producto/servicio, debiendo realizarse antes de comprometerse a proveer un producto al cliente, por tanto, debe asegurarse que:

- Estén establecidos los requisitos del producto/servicios.
- Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- Verificar que la institución posea la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Mantener registros de los resultados de la revisión realizada y de las acciones suscitadas por la misma. Cuando el socio no provea una declaración documentada de los requisitos, la institución debe confirmar antes de la aceptación.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	15/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

Cuando cambien los requisitos del producto, la institución debe asegurarse que la documentación pertinente sea modificada y que el personal responsable sea consciente de las modificaciones efectuadas.

2.2.3. Comunicación con el cliente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. debe poner en práctica disposiciones para lograr una adecuada comunicación con los clientes, consideran aspectos como:

- Información del producto/servicio a través de medios digitales (página web, E-mail, otros)
- Atención a consultas, incluyendo modificaciones, conforme lo indicado en los Procedimientos de Atención al cliente de la institución.
- Retroalimentación de información del cliente a través de la encuesta de medición de necesidades y expectativas.
- Los medios de comunicación utilizados deben permitir obtener una comunicación oportuna, para lo cual, la institución puede utilizar: atención presencial, teléfono, email, mensajes de texto, u otros.

2.3. Diseño y desarrollo

Esta cláusula no se aplica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. no se está creando o diseñando un nuevo producto/servicio.

2.4. Compras

2.4.1. Proceso de compras

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. certifica que los productos y/o servicios adquiridos cumplan con los requisitos de compra o contratación especificados. Los responsables de realizar adquisiciones evalúan y seleccionan a los proveedores con base a su capacidad para suministrar oportunamente los productos o servicios según los requisitos de la institución. Para lo que se han establecido criterios para la selección y evaluación. Archivar los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	16/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

2.4.2. Información de las compras

El proceso de compras describe los procedimientos a efectuarse para adquirir productos y/o servicios y evitar compras o contrataciones erradas, para de este modo garantizar que la calidad de los productos y/o servicios que oferta la institución están soportados por proveedores calificados.

2.4.3. Verificación de los productos comprados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. debe definir e implementar actividades de inspección para garantizar que el producto adquirido cumpla con los requisitos especificados por la institución. Cuando la Cooperativa o sus socios requieran verificar en las instalaciones del proveedor, la institución debe brindar la información de compra y el método para la liberación del producto.

2.5. Producción y prestación del servicio

2.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Para entregar los productos y brindar un servicio de calidad a los socios, la cooperativa planifica el desarrollo de las actividades de los procesos bajo condiciones controladas, incluyendo los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento de trabajo (proceso de crédito).
2. Utilización de equipo tecnológico e infraestructura apropiada.

2.5.2. Validación de los procesos de las operaciones de producción y de la prestación del servicio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. debe verificar el cumplimiento de las especificaciones definidas, para sus productos y servicios con el propósito de exponer la capacidad que poseen para alcanzar los resultados planificados, para ello se deben establecer disposiciones que incluyan:

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	17/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

1. Criterios para la revisión y aprobación de los procesos.
2. Valoración del personal que cumplirá con los procesos.

2.5.3. Identificación y trazabilidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. mantiene identificados las actividades a lo largo del proceso de prestación del servicio, con el objetivo de determinar su estado en relación a los requisitos de seguimiento y medición establecidos. No obstante, es complejo mantener la trazabilidad a lo largo del proceso y a la vez no es indispensable el no agrega valor y los proveedores de productos críticos son seleccionados cuidadosamente.

2.5.4. Propiedad del cliente

Los directivos deben implementar las medidas necesarias para cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la institución o sean utilizados por la misma. En efecto, la cooperativa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes (recursos) que son propiedad del socio y fueron proporcionados para su uso o incorporación dentro del producto.

2.5.5. Preservación del producto

Se excluye de este requisito a la institución, debido a que los productos y servicios que oferta no requiere de su preservación durante el proceso interno y la entrega final para el destino previsto.

2.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

Se excluye este requisito del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, al no utilizar dispositivos de seguimiento y medición para evidenciar la conformidad del servicio.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	18/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

3. Medición, análisis y mejora

3.1. Generalidades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. debe implementar los procesos de medición, análisis y mejora necesarios para:

- Determinar la conformidad del servicio entregado, por medio del control estadístico del proceso ejecutado con la finalidad de establecer su variabilidad.
- Garantizar la conformidad de las políticas y procesos de gestión de calidad en el área de crédito.
- Implementar medidas de mejora continua, a través del seguimiento y evaluación del cumplimiento de los objetivos e indicadores de calidad aplicados.

3.2. Seguimiento y medición

3.2.1. Satisfacción del cliente

Para dar seguimiento y medir el desempeño de las políticas y procesos de calidad implementados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., en primera instancia se debe dar seguimiento a la satisfacción de los requerimientos de los socios, mediante la encuesta de medición de necesidades y expectativas definidas en el Proceso de Comunicación. Por otro lado, se debe evaluar los formularios de Quejas y Sugerencias, para con base a los resultados obtenidos se establezcan acciones de mejora de ser necesario y definir mecanismos para brindar la atención oportuna a los reclamos de los socios.

3.2.2. Auditoría interna

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. debe realizar auditorías internas a la Calidad de sus políticas y procesos para determinar su conformidad con la Norma ISO 9001:2008, su correcta implementación y su mantenimiento eficaz. Estas auditorías deben ejecutarse de forma periódica, conforme lo establecido en el Documento de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad. Las fechas definidas para su ejecución son tentativas y pueden modificarse por decisión del Gerente General.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	19/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

El presidente del Consejo de Administración y los directores de Procesos son quienes deben implementar oportunamente las acciones correctivas, con el objetivo de solucionar las no conformidades identificadas.

El seguimiento a las auditorías realizadas, incluyen la verificación de las acciones adoptadas y los respectivos informes de resultados.

3.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La cooperativa debe aplicar métodos adecuados para realizar el seguimiento y efectuar la medición de los procesos de Gestión de la Calidad implantados. Estos métodos deben exponer la capacidad que presentan los procesos para alcanzar el resultado previsto.

En el caso de no alcanzar los resultados previstos, se deben tomar acciones correctivas, conforme sea conveniente, con el propósito de garantizar la conformidad del producto.

3.2.4. Seguimiento y medición del producto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. debe efectuar el seguimiento a la prestación de sus servicios y entrega de sus productos, verificando que se cumplan a cabalidad con los requisitos de los mismos; para lo cual, se han definido los responsables que autorizan la liberación de la prestación del servicio cuando se hayan completado satisfactoriamente los procesos.

En cada una de las etapas del proceso de crédito, se miden y monitorean las actividades ejecutadas, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	20/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

3.3. Control del producto no conforme

La cooperativa garantiza que el producto y/o servicio referido como no conforme será reportado y se corregirá inmediatamente. Los controles y responsabilidades concernientes con los mismos, así como las autoridades para tratar el producto y/o servicio no conforme están determinados en el procedimiento.

3.4. Análisis de datos

La organización recopilar y analizar los datos necesarios para determinar la efectividad de las políticas y procesos de Gestión de la Calidad y con los resultados tomar acciones de mejora continua a los mismos. Debe incluir los datos generados a través del seguimiento y medición realizada, al igual que cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos debe suministrar información referente a:

- 1) Satisfacción del socio/cliente.
- 2) Conformidad con los requisitos del producto/servicio.
- 3) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo la oportunidad para llevar a cabo acciones preventivas.
- 4) Proveedores.

3.5. Mejora

3.5.1. Mejora continua

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. tendrá que implementar una metodología de mejora continua para garantizar la efectividad de las políticas y procesos de gestión de calidad a través del cumplimiento de los objetivos de calidad y políticas, los resultados de las auditorías a la calidad, el análisis de los datos e información de las acciones correctivas y preventivas.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE CRÉDITO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	Código:	MPP-SGC-PC-001
		Versión:	1
		Páginas:	21/21
		Fecha:	Marzo 2021
		Elaborado por:	
		Revisado por:	

Para lo cual, los trabajadores de la institución pueden aportar con ideas a través de los mecanismos de comunicación interna implementados, posterior a la evaluación y análisis de las ideas el comité de la calidad concebirá su implantación.

3.5.2. Acción correctiva

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. debe adoptar acciones para eliminar la causa que generan las no conformidades con el propósito de prevenir que vuelva a ocurrir.

Las acciones adoptadas deben ser ajustadas a los efectos de las no conformidades identificadas. Por tanto, se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Revisar las no conformidades (incluyendo quejas y reclamos de los socios).
2. Identificar las causas de las no conformidades.
3. Evaluar las acciones a implementar para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
4. Establecer e implementar las acciones correctivas necesarias.
5. Llevar un registro de los resultados obtenidos a través de las acciones adoptadas.
6. Dar seguimiento a las acciones correctivas tomadas.

3.5.3. Acción preventiva

La cooperativa determinará las acciones necesarias para eliminar las causas que originan las no conformidades potenciales con el fin de prevenir su ocurrencia. De este modo, las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Por tanto, se debe establecer un procedimiento documentado para precisar:

1. Determinar las no conformidades potenciales y su causa.
2. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
3. Determinar e implementar las acciones necesarias.
4. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
5. Revisar las acciones preventivas tomadas.

CONCLUSIONES

- A través de una minuciosa revisión teórica y un análisis de los distintos procesos que ejecuta la CACPE Pastaza, se fundamenta las variables en estudio (procesos de crédito y morosidad de la cartera), permitiendo determinar que el proceso de crédito comprende un conjunto de fases que se relacionan entre sí y donde principalmente se organizan cada uno de los procesos que participan en una operación crediticia y se origina desde antes de tomar contacto con el socio hasta el pago total del crédito; además de dar el debido seguimiento que garantice la recuperación de crédito conforme el tiempo establecido.
- Actualmente el diagnóstico de la institución sobre la gestión de procesos de crédito, se ha establecido de sus políticas y procedimientos de crédito en ejecución, los mismos que son evaluados de forma anual conforme a la actualización de la normativa vigente; además, los colaboradores cumplen parcialmente con sus funciones; sin embargo, existen factores externos que influyen en el cumplimiento eficiente de esta área, como el desconocimiento de los procesos de crédito establecidos, la nula asesoría para el buen uso del préstamo entregado, la falta de seguimiento posterior a la entrega del crédito, que el socio que adeuda en la cooperativa deje de percibir los ingresos necesarios para cubrir a tiempo las cuotas de su crédito.
- Se desarrolla una propuesta de un manual de políticas y procedimientos regido en las normas ISO 9001:2008 contemplando la gestión incorrecta durante el proceso de crédito y que incide en el índice de morosidad de la cooperativa CACPE PASTAZA debido al incumplimiento de políticas y al uso parcial de herramientas adecuadas en el proceso de crédito permitiendo el incremento de la cartera vencida y al indicador de morosidad de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Para el correcto análisis de los procesos de la gestión crediticia de CACPE Pastaza, es necesario orientar la investigación bajo parámetros bibliográficos estructurados y establecidos de forma teórica, contar con las herramientas y los permisos necesarios para impartir las acciones en el trabajo de campo y enfocar los conocimientos de cátedra de forma certera.
- Para determinar un diagnóstico de la cooperativa sobre la gestión, procesos de crédito y la morosidad de la cartera, es necesario recurrir a una evaluación periódica de control interno a los procesos de crédito con la finalidad de identificar sus puntos de mejora para facilitar la toma de decisiones a los directivos de la institución.
- Para desarrollar la propuesta de un manual de políticas es ineludible programar capacitaciones para los trabajadores vinculados al área de crédito para mantener actualizados sus conocimientos referentes a las políticas, procesos y actividades de dicha área, con el objetivo de mejorar la gestión durante el proceso de otorgación de crédito o su posterior recuperación; Socializando y actualizando las políticas y procedimientos de créditos con todas las personas vinculadas al área de créditos y quienes serán los responsables de su implementación, evaluación, y realizar mejora continua a través de capacitaciones y actualizaciones de conocimientos a los colaboradores que directamente se involucran en el proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, L. &. (2012). *Gestión por procesos*. Colombia: ICONTEC.
- Alí, J., Guerra, E., Leiva, M., & Fernandez, C. (2010). Investigación Documental sobre la vida y obra de Científicos Holguineros. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 16(1), 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517919002.pdf>
- Alianza Cooperativa Internacional. (2013). Reglamento complementario de los estatutos. *Asamblea general*, 19.
- Araujo, E. (Mayo de 2016). *Análisis de la cartera vencida de clientes de la compañía DELTA PLASTIC C.A.* Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>
- Baez, J. (2014). *Proceso de Crédito (PDC)*. Obtenido de Best Practices: <http://bestpractices.com.py/proceso-de-credito-pdc/>
- Barba, D., & Morales, A. (2019). Cooperativismo y desarrollo sostenible en el Ecuador. *Revista de Ciencia Digital*, 3(3.2), 11.
- Bayas, R., & Noriega, M. (2019). Cooperativismo y desarrollo sostenible en el Ecuador. *Revista de ciencia digital*, 3(3.2), 150-171.
- Blanco, L. (2020). Cooperativismo y Desarrollo. *revistas ucc*, 28(117).
- Bonilla, J., Romero, E., & Vallejo, I. (2017). Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador. *Revista espacios*, 38(52), 15.
- CACPE PASTAZA. (2020). *Manual de Gestión de Crédito y Cobranza*. Departamento de Operaciones. Puyo: S/N.
- Charterina, A. (2015). Las cooperativas y su acción y su acción sobre la sociedad. *Revista de estudios Cooperativos*, 117, 34-49.
- Chaves, L. (2013). Regulación de las tarjetas de crédito en Costa Rica. *Revista de ciencias sociales*, 1(139), 151-160.
- Cisneros, N. (2014). *La Emisión de Créditos y su relación con la Cartera Vencida en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Surangay Ltda.* Obtenido de UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8297/1/201%20o.e..pdf>
- Coba, E., Díaz, J., & Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, 26.
- COMITÉ DE COOPERATIVAS FINANCIERAS. (2011). *El Riesgo en la organización cooperativa de ahorro y crédito*. Obtenido de ACI AMÉRICAS: <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/riesgoorganizacioncooperativaayc.pdf>

- Concepción, Y. (2016). Concepto y práctica de desarrollo en las cooperativas . *IV cumbre cooperativa de las américas* , 11.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art.319.*. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Coronel, M., & Abad, W. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de perativa de*. Quito: UASB.
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2018). *Financiamiento para el Desarrollo de la EPS*. Obtenido de Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.
- El Código de Procedimiento Civil del Ecuador . (2016). El Código de Procedimiento Civil del Ecuador . *Ministerio del exterior* .
- Estupiñan, G. (2015). *Administración del Riesgo E. R. M. y la Auditoría Interna*. . Bogotá: Eco Ediciones.
- Evas, S., Guamán, J., & Chafla, J. (2019). *Análisis del microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. *MKT DESCUBRE*, 158-167.
- Fernández, M. (2016). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de ciencias sociales*.
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del capital social(2012-2016). *Revista espacios*, 39(28), 32.
- García, S. (2014). Segmenación y posicionamiento de los servicios microfinancieros en colombia. *Revista academica y virtualidad*, 7(2), 88-101.
- Gauchi Risso, V. (2017). Estudio de los Metodos de Investigacion y Tecnicas de recoleccion de datos utilizadas en ciclotecnologia y ciencia de la Inormacion. *Revista Española de Documentacion Científica*, 40(2), 175. Obtenido de file:///C:/Users/pc/Downloads/979-4381-1-PB%20(2).pdf
- Gómez, S., Hinostroza, G., & Ferreiro, G. (2018). Avances y experiencias del cooperativismo como tendencia. El caso de Ecuador. *Cofín Habana.*, 12(2), 254-267.
- Guzmán , A. (2014). El concepto de crédito en el derecho chileno. *Revista derecho*, 21(2), 439-452.
- Haro, R. (2017). *Gestión Financiera*. . Madrid: E dual.
- Hernández, J., & Ramírez, C. (2014). Principios del sector cooperativo en el municipio de la espinal. *Desarrollo Gerencial*, 6(1), 89-118.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto de Estudios Cooperativos . (2013). *Manual teórico práctico de introducción al cooperativismo*. Obtenido de

<https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/77/10177/e1ff4382da72b51e0ea7011e0f436299.pdf>

- Jaume, A., & Bono, R. (2018). Estudio Longitudinal. *Escritos de psicología*, 2(1), 32-41.
- Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera . (23 de septiembre de 2015). *Resolución N° 129-2015-F* . Quito, Ecuador.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2017). *Norma para la administración integral de riesgos de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias*.
- Lafuente Ibañez, C., & Marín Egoscóabal, A. (2018). Metodologías de la Investigación en las Ciencias Sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(64), 18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>
- Leal, L., Aranguiz, A., Gallegos, M., & Mardones, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio. *Revista de la Facultad de ciencias económicas*, 16(1), 181-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Presidencia de la República del Ecuador .
- López, J., Moreno, A., & Fuentes, A. (2018). La evolución del movimiento cooperativo desde su origen hasta la actualidad a través de su máximo exponente: la sociedad cooperativa. *European Scientific Journal*, 14(29), 22.
- Mckenna, J., Makela, C., & Prter, N. (2014). Informes crediticios. *Extension*, 5(1), 5.
- Mendivil, V. (2016). *Elementos de Auditoría*. México: Cengage Learning Editores.
- Monedo. (Agosto de 2017). *Qué es el historial crediticio*. Obtenido de Monedo : <https://www.monedo.es/blog/prestamos-responsables/historial-crediticio/#:~:text=En%20pocas%20palabras%2C%20el%20historial,hacer%20frente%20a%20los%20recibos>.
- Moreta , C. (Mayo de 2015). *Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de ambato ltda., periodo 2012*.(Trabajo de titulación, UTA) Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17495/1/T3261ig.pdf>
- Muñoz, M. (2017). La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida. *Revista económica*, 12(50), 173-184.

- Paredes, L. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- Pastor, C. (2014). *Capacidad de pago, riesgo industrial y riesgo empresa, para entidades financieras*. Perú: Equilibrium.
- Raven, E. (2014). *La investigación cualitativa y cuantitativa*. Buenos Aires : Revista de posgrado Universidad de Carabobo.
- Restrepo, J. (2016). El concepto de riesgo: avances hacia un modelo de percepción de riesgo en salud. *Revista virtual de ciencias sociales y humanas*, 10(16), 174-200.
- Rhon, F. (2016). *Serie de estudios sobre la Economía Popular y Solidaria*. Quito: Dirección Nacional de Comunicación e Imagen Institucional.
- Rojas, M. (2015). Tipos de investigación científica. *REDVET*, 16(1), 1-14.
- Roldán , P. (2018). *Morosidad bancaria*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Román , N. (2015). *Cartera De Crédito*. Obtenido de StuDocu: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-nacional-de-loja/contabilidad-i/informe/cartera-de-credito/4153834/view>
- Ruiz, I., & Quesada, J. (2014). Los principios cooperativos como capital intangible ante los desafíos del cooperativismo. *Revista Intangible capital*, 10(5), 897-921.
- Salinas, M. (2018). Cuenca es la sede del segundo ciclo de jornadas académicas EPS. *Revista CONAFIPS*, 5(1), 10.
- Solidaria, S. d. (2020). ley General de Cooperativas .
- Super Intendencia de Bancos y Seguros del Ecuador . (2017). *Matrices de transición y análisis de cosechas en el contexto de riesgo de crédito*. Quito: Dirección Nacional de Estudios e Información.
- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (2016). *Reglamento sobre auditoría externa* . Quito: Registro Oficial 879 de 11-nov.-2016.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (Julio de 2015). *Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario* . Obtenido de SEPS: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario-%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (Enero de 2015). *Resolucion de la la junta de política y regulación monetaria y financiera*. Obtenido de SEPS: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49e1>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2018). *Administración integral de riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales*. Obtenido de SEPS:

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Administraci%C3%B3n+Integral+de+Riesgos.pdf/7aeb72df-427b-41ff-a210-1eba9286e7ba>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Plan Estratégico 2019-2022*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: https://www.seps.gob.ec/documents/20181/888238/Plan_Estrat%C3%A9gico_2019-2022.pdf/25fe5f5f-5424-4a79-a235-115c7902d8f5?version=1.0
- Tobar, L. &. (Mayo de 2014). *Las cooperativas de ahorro y crédito en el contexto del sistema financiero ecuatoriano*. Obtenido de AECA: <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/65w2.pdf>
- Tobar, L., & Solano, S. (2018). *Cooperativas y otras entidades de la economía social*. Cuenca : Revista de administración de empresas .
- Ulloa, M. (2016). Riesgos del trabajo en el sistema de gestión de calidad. *Revista de ingeniería industrial*, 18(2), 100-111.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Revista de investigación y desarrollo*, 2(14).
- Vargas, C. (2015). Las cooperativas de crédito y su posición dentro del modelo cooperativo. integración frente a diferenciación en el marco de la reforma del sistema financiero. *Revesco*(117), 50-76.
- Villafañez, I. (2017). Principios y valores cooperativos. *Revista país vasco* , 19.

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DEL ÁREA DE CRÉDITOS

TEMA: Análisis del proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cartera en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz

OBJETIVO: Determinar a través de un análisis como incide el proceso de crédito en la morosidad de la cartera en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz.

Nombre del entrevistado:

Nombre del entrevistador:

Fecha:

Cuestionario:

1. ¿Qué productos crediticios ofrece la Cooperativa CACPE Pastaza?

2. ¿Posee políticas de procesos de crédito la Cooperativa CACPE Pastaza?

3. ¿Los trabajadores de esta área están adecuadamente capacitados para cumplir con las políticas de procesos de crédito?

4. ¿Con que frecuencia se efectúan actividades para medir y evaluar la eficiencia de los procesos de crédito en la Cooperativa CACPE Pastaza?

5. ¿Cómo califica Ud., el desempeño del área de crédito de la Cooperativa CACPE Pastaza?

6. ¿Cuáles son los pasos a seguir para el otorgamiento de crédito?

7. ¿Considera Ud., que la documentación que se solicita a los socios para otorgar un crédito es la adecuada?

8. ¿En la Cooperativa CACPE Pastaza se dispone de políticas, manuales y procesos de crédito?

Gracias por su colaboración.

ANEXO B: CUESTIONARIO DE ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EJECUTIVOS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA CACPE PASTAZA AGENCIA MATRIZ

Encuestado: _____

Encuestador: _____

Fecha de encuesta: _____

OBJETIVO: Determinar a través de un análisis como incide el proceso de crédito en la morosidad de la cartera en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz.

Marque con una x donde corresponda.

1. ¿Dispone la Cooperativa CACPE Pastaza de un manual de crédito?

- Sí ()
No ()
Ninguna de las anteriores ()

2. ¿Cómo califica Ud., el proceso de crédito existente en la cooperativa CACPE Pastaza?

- Excelente ()
Bueno ()
Regular ()

3. ¿Qué importancia tiene para usted otorgar un crédito?

- Alta ()
Media ()
Baja ()

4. ¿Recibe capacitación para el proceso de otorgamiento de crédito?
- | | |
|--------------|-----|
| 1 vez al año | () |
| 1 vez al mes | () |
| Nunca | () |
5. ¿Qué productos crediticios brinda la Cooperativa CACPE Pastaza?
- | | |
|-------------------------------|-----|
| Crédito inmobiliario vivienda | () |
| Crédito de consumo | () |
| Microcrédito | () |
6. ¿Cómo califica usted los procesos internos de la Cooperativa CACPE Pastaza para el otorgamiento de un crédito?
- | | |
|-----------|-----|
| Excelente | () |
| Bueno | () |
| Regular | () |
7. ¿De qué manera considera Ud., que verifica la documentación para otorgar el crédito?
- | | |
|-----------|-----|
| Excelente | () |
| Buena | () |
| Regular | () |
8. ¿Cómo calificaría Ud., el tiempo en que se tarda en evaluar la solicitud de crédito?
- | | |
|-----------|-----|
| Excelente | () |
| Bueno | () |
| Regular | () |
9. ¿Efectúa la Comisión de Crédito el respectivo análisis y aprobación del monto del crédito?
- | | |
|---------|-----|
| Siempre | () |
| A veces | () |
| Nunca | () |
10. ¿Brinda asesoría al socio respecto al manejo de su crédito, y las consecuencias de no pago a tiempo?
- | | |
|---------|-----|
| Siempre | () |
| A veces | () |
| Nunca | () |

11. ¿Una vez otorgado el crédito se realiza el seguimiento necesario para el cobro de dicho crédito?

- Siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

12. ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de crédito?

- Semanal ()
- Quincenal ()
- Mensual ()

13. ¿Cuál es el tiempo máximo en que se demora un socio en cancelar su cuota?

- 1 a 15 días ()
- 16 a 30 días ()
- Más de 60 días ()

14. ¿A través de qué mecanismos informa al socio que su pago se encuentra en mora?

- Llamadas ()
- Visitas ()
- Mensajes ()

15. ¿Cuál considera que es la principal causa para que se dé un alto índice de morosidad?

- Falta de seguimiento a los deudores ()
- Deficiente actualización de datos del cliente ()
- Escaso personal de cobro ()

Gracias por su colaboración.

ANEXO C: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA CACPE PASTAZA AGENCIA MATRIZ

Encuestado: _____

Encuestador: _____

Fecha de encuesta: _____

OBJETIVO: Determinar a través de un análisis como incide el proceso de crédito en la morosidad de la cartera en la Cooperativa CACPE Pastaza Agencia Matriz.

Seleccione con una x donde considere.

1. ¿Qué tiempo es Ud., es socio de la Cooperativa?

- | | |
|-----------------|-----|
| Desde su inicio | () |
| Menos de un año | () |
| Más de un año | () |

2. ¿Por qué motivo usted decidió ser socio de la Cooperativa CACPE Pastaza?

- | | |
|-------------------|-----|
| Por su confianza | () |
| Por sus servicios | () |
| Por sus productos | () |

3. ¿Qué importancia tiene para Ud., obtener un crédito?

- | | |
|-------|-----|
| Alta | () |
| Media | () |
| Baja | () |

4. ¿Conoce que tipos de productos crediticios ofrece la Cooperativa CACPE Pastaza?

- Sí ()
- No ()
- Ninguna de las anteriores ()

5. ¿Cómo socio de la Cooperativa CACPE Pastaza que calificación le daría Ud., a los procesos internos de obtención de un crédito en la entidad financiera?

- Excelente ()
- Bueno ()
- Regular ()

6. ¿Por qué motivo solicito Ud., el crédito a la Cooperativa CACPE Pastaza?

- Adquisiciones inmuebles ()
- Adquisición de un bien ()
- Emprendimiento de un negocio ()

7. ¿Qué tipo de crédito tiene Ud., en la Cooperativa CACPE Pastaza?

- Crédito inmobiliario vivienda ()
- Crédito de consumo ()
- Microcrédito ()

8. ¿Recibe Ud., capacitación respecto al manejo de su crédito y las consecuencias de no pagar a tiempo?

- Al momento de solicitar el crédito ()
- Al momento de recibir el crédito ()
- En ningún momento ()

9. ¿Se le ha presentado algún tipo de dificultad al momento de cancelar su crédito?

- Sí ()
- No ()
- Ninguna de las anteriores ()

10. ¿Con que frecuencia recibe Ud., notificaciones sobre su obligación previo a la fecha de vencimiento de crédito?

Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

11. ¿Mediante que mecanismo se le informó que su pago se encuentra en mora?

Llamadas ()
Visitas ()
Mensajes ()

12. ¿En qué rango de días se encuentra vencido el pago de su crédito?

1 a 15 días ()
16 a 30 días ()
Más de 60 días ()

13. ¿Por qué razón Ud., no pudo cumplir con el pago de su crédito a tiempo?

Desempleo ()
Reducción de ingresos ()
Sobre endeudamiento ()

14. ¿Conoce Ud., sobre el incumplimiento de pago en plazos previsto que le generen interés de mora?

Sí ()
No ()
Ninguna de las anteriores ()

15. ¿Mediante que alternativa Ud., pudo solucionar el pago de su crédito pendiente?

Refinanciamiento de crédito ()
Reestructuración de crédito ()
Nuevas negociaciones ()

Gracias por su colaboración.