



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

TEMA:

**“PROCESOS DE CRÉDITO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO INTERANDINA, MATRIZ AMBATO”**

Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.

Autor(a)

Ing. Caiza Toalombo Segundo César

Tutor(a) Dr. Chrystiam Celi Portero, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2022

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Segundo César Caiza Toalombo, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “Procesos de crédito para el fortalecimiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, matriz, Ambato”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 22 días del mes de septiembre de 2022, firmo conforme:

Autor: Ing. Segundo César Caiza Toalombo

Firma:



Número de Cédula: 1803150133

Dirección: Ambato

Correo Electrónico: cesarcaizat@gmail.com

Teléfono: 0939476873

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “PROCESOS DE CRÉDITO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA, MATRIZ AMBATO” presentado por Segundo César Caiza Toalombo, para optar por el título Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 06 de septiembre de 2022

**CHRYSIAM
DAVID CELI
PORTERO** Firmado digitalmente
por CHRYSIAM DAVID
CELI PORTERO
Fecha: 2022.09.26
09:50:34 -05'00'

.....
Dr. Chrystiam David Celi Portero, Mgs.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 22 de septiembre de 2022



.....
Ing. Segundo César Caiza Toalombo

C.C. 1803150133

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “PROCESOS DE CRÉDITOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA. MATRIZ AMBATO”, previo a la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 22 de septiembre del 2022



.....
Ec. Sandro Oscar Muela Proaño, PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

EDGAR AUGUSTO VELASTEGUI BOSQUEZ
Firmado digitalmente por EDGAR AUGUSTO VELASTEGUI BOSQUEZ
Fecha: 2022.09.23 13:40:38 -05'00'

.....
Ec. Edgar Augusto Velasteguí Bósquez, Mgs.
VOCAL

CHRYSIAM DAVID CELI PORTERO
Firmado digitalmente por CHRYSIAM DAVID CELI PORTERO
Fecha: 2022.09.26 09:50:34 -05'00'

.....
Dr. Chrystiam David Celi Portero, Mgs.
VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por darme salud y vida, a mi hijo Jared que es mi fuente de inspiración, a mi hermana Sandra Caiza quien me impulso para empezar este trayecto y a mi madre que está en el cielo que me enseñó a ser un hombre humilde, trabajador y nunca darse por vencido, a los docentes quien me apoyo en cada momento de esta maestría.

Segundo César Caiza Toalombo

AGRADECIMIENTO

A Dios primeramente por darme sabiduría, paciencia y fuerza para poder terminar esta maestría

A los docentes de la Universidad Tecnológica Indoamérica por cada uno de su aporte en mi formación profesional

A mi hermana, mi madre, en especial a mi hijo Jared Caiza ustedes fueron los que no me dejaron desmayarme en el trayecto y fueron mi fuente de inspiración.

Segundo César Caiza Toalombo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi

INTRODUCCIÓN

Importancia y actualidad.....	1
Macro contextualización y planteamiento del problema	3
Hipótesis de investigación.....	10
Destinatarios del Proyecto.....	10
Objetivos:	10

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación	12
--	----

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque y diseño de la investigación.....	24
---	----

Población o universo	25
Proceso de recolección de datos.....	26
Validez y confiabilidad del instrumento	26
Análisis de los Resultados.....	27
Comprobación de la hipótesis	53

CAPÍTULO III

PRODUCTO

Nombre de la propuesta	55
Definición del producto.....	55
Objetivos	55
Estructura de la propuesta.....	56
Impacto de la propuesta	56
Procesos COAC Interandina matriz Ambato	57
PARTE II	59
Objetivos del Manual	59
PARTE III.....	60
Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina	60
Mapa de Procesos Institucional.....	62
PARTE IV.....	64
Procesos de crédito.....	64
PROCESO 1 - Promoción y evaluación del crédito (fase 1)	65
PROCESO 1 - Promoción y evaluación del crédito (fase 2)	67
PROCESO 1 - Promoción y evaluación del crédito (fase 3)	69
PROCESO 1 - Promoción y evaluación del crédito (fase 4)	71
PROCESO 2 – Validación de documentos del crédito (fase 1).....	72

PROCESO 2 – Validación de documentos del crédito (fase 2).....	75
PROCESO 3 – Validación de documentos habilitantes y desembolso del crédito (fase 1).....	76
PROCESO 3 – Validación de documentos habilitantes y desembolso del crédito (fase 2).....	79
PROCESO 4 – Recuperación de cartera (fase 1).....	81
PROCESO 4 – Recuperación de cartera (fase 2).....	83
PROCESO 4 – Recuperación de cartera (fase 3).....	84
PROCESO 4 – Recuperación de cartera (fase 4).....	86
PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 1).....	87
PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 2).....	89
PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 3).....	92
PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 4).....	94
PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 5).....	95
PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 6).....	98
Evaluación de la propuesta innovadora.....	100
Valoración de la propuesta.....	100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	105
Recomendaciones.....	105
BIBLIOGRAFÍA.....	106
ANEXOS.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro N° 1: Subsegmentos del crédito productivo	16
Cuadro N° 2: Comercial ordinario	16
Cuadro N° 3: Comercial prioritario	17
Cuadro N° 4: Consumo prioritario.....	17
Cuadro N° 5: Crédito educativo.....	17
Cuadro N° 6: Crédito de vivienda.....	18
Cuadro N° 7: Crédito Inmobiliario	18
Cuadro N° 8: Microcrédito	18
Cuadro N° 9: Indicadores de Gestión Financiera.....	21
Cuadro N° 10: Población o universo.....	25
Cuadro N° 11: Alfa de Cronbach.....	27
Cuadro N° 12: Procesos internos	27
Cuadro N° 13: Capacitación regular	28
Cuadro N° 14: Frecuencia de las capacitaciones	29
Cuadro N° 15: Talleres de análisis de crédito.....	31
Cuadro N° 16: Aplicaciones innovadoras en el área de créditos	32
Cuadro N° 17: Morosidad	33
Cuadro N° 18: Implementación de un call center	34
Cuadro N° 19: Implementación de tecnología.....	35
Cuadro N° 20: Apoyo para formación profesional	36
Cuadro N° 21: Morosidad afecta reputación.....	37
Cuadro N° 22: Estrategias para disminuir la morosidad.....	38
Cuadro N° 23: Política de crédito a mejorarse.....	39

Cuadro N° 24: Información sobre créditos	40
Cuadro N° 25: Tiempo en la otorgación de créditos.....	41
Cuadro N° 26: Revisión de la central de riesgos	42
Cuadro N° 27: Información correcta para el crédito.....	43
Cuadro N° 28: Asesor de crédito le explica sobre varios aspectos	44
Cuadro N° 29: Empleados están preparados para el desempeño de funciones....	45
Cuadro N° 30: Asesor de crédito es eficiente	46
Cuadro N° 31: Proceso de crédito es burocrático	47
Cuadro N° 32: Obligaciones del garante.....	48
Cuadro N° 33: Mejora de la morosidad	49
Cuadro N° 34: Capacitaciones sobre el sistema cooperativo.....	50
Cuadro N° 35: Proceso de crédito mejorado por las capacitaciones.....	51
Cuadro N° 36: Bloqueo de cuota	52
Cuadro N° 37: Correlación de Pearson	54
Cuadro N° 38 Mapa de procesos de promoción y evaluación del crédito – fase 1	66
Cuadro N° 39 Mapa de procesos de promoción y evaluación del crédito – fase 2	68
Cuadro N° 40 Mapa de procesos de promoción y evaluación del crédito – fase 3	70
Cuadro N° 41 Mapa de procesos de promoción y evaluación del crédito – fase 4	72
Cuadro N° 42 Mapa de procesos de validación de documentos del crédito – fase 1	74
Cuadro N° 43 Mapa de procesos de validación de documentos del crédito – fase 2	76

Cuadro N° 44 Mapa de procesos de documentos habilitantes y desembolso del crédito – fase 1	78
Cuadro N° 45 Mapa de procesos de documentos habilitantes y desembolso del crédito – fase 2	80
Cuadro N° 46 Mapa de procesos de recuperación de cartera – fase 1	82
Cuadro N° 47 Mapa de procesos de recuperación de cartera – fase 2	84
Cuadro N° 48 Mapa de procesos de recuperación de cartera – fase 3	85
Cuadro N° 49 Mapa de procesos de recuperación de cartera – fase 4	87
Cuadro N° 50 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 1.....	89
Cuadro N° 51 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 2.....	91
Cuadro N° 52 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 3.....	93
Cuadro N° 53 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 4.....	95
Cuadro N° 51 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 5.....	97
Cuadro N° 51 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 6.....	99
Cuadro N° 56: Ficha de observación	100
Cuadro N° 57: Valoración de la propuesta	101
Cuadro N° 58: Conocimiento de la política de crédito	101
Cuadro N° 59: Conocimientos de montos de aprobación	102
Cuadro N° 60: Conocimiento de registro de activos y pasivos.....	102
Cuadro N° 61: Determinación del patrimonio	103
Cuadro N° 62: Criterio sobre el monto que accede el socio	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol del problema.....	8
Gráfico N° 2: Procesos internos.....	28
Gráfico N° 3: Capacitación regular.....	29
Gráfico N° 4: Gráfico Frecuencia de las capacitaciones.....	30
Gráfico N° 5: Gráfico Talleres de análisis de crédito	31
Gráfico N° 6: Gráfico Aplicaciones innovadoras	32
Gráfico N° 7: Gráfico de morosidad por malas colocaciones de crédito.....	33
Gráfico N° 8: Gráfico Call center	34
Gráfico N° 9: Gráfico Tecnología.....	35
Gráfico N° 10: Gráfico Apoyo para formación profesional.....	36
Gráfico N° 11: Gráfico Morosidad afecta reputación	37
Gráfico N° 12: Gráfico Estrategias para disminuir la morosidad	38
Gráfico N° 13: Gráfico Política de crédito debe mejorarse	39
Gráfico N° 14: Gráfico Información sobre créditos.....	40
Gráfico N° 15: Gráfico Tiempo en la otorgación de créditos	41
Gráfico N° 16: Gráfico Revisión de la central de riesgos	42
Gráfico N° 17: Gráfico Información correcta para el crédito	43
Gráfico N° 18: Gráfico Asesor de crédito explica varios aspectos.....	44
Gráfico N° 19: Gráfico Empleados están preparados para el desempeño de funciones	45
Gráfico N° 20: Gráfico Asesor de crédito es eficiente.....	46
Gráfico N° 21: Gráfico Proceso de crédito burocrático.....	47
Gráfico N° 22: Gráfico Obligaciones del garante.....	48
Gráfico N° 23: Gráfico Mejora de la morosidad.....	49

Gráfico N° 24: Gráfico Capacitaciones sobre el sistema cooperativo	50
Gráfico N° 25: Gráfico Créditos mejorados por capacitaciones	51
Gráfico N° 26: Gráfico Bloque de cuota.....	52
Gráfico N° 27: Gráfico de contenidos del manual	56
Gráfico N° 28: Organigrama estructural	62
Gráfico N° 29: Mapa de procesos de la cooperativa.....	63

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.**

**TEMA: PROCESOS DE CRÉDITO PARA EL FORTALECIMIENTO DE
LA GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO INTERANDINA, MATRIZ AMBATO.**

AUTOR: Caiza Toalombo Segundo César
TUTOR: Dr. Chrystiam Celi Portero, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

En el sector financiero es de vital importancia contar procesos debidamente regulados y controlados para lograr tener una gestión financiera eficaz y eficiente, en la actualidad la innovación y mejora continua son pilares que mueven las organizaciones hacia la sostenibilidad a través del tiempo. En el presente trabajo de investigación se realizó un análisis de la problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina y se encontraron falencias en la gestión financiera es por ello por lo que se identificó la necesidad de proponer un manual de procesos para el área de crédito pues es una de las áreas más importantes de la institución financiera que están generando valor a la misma.

En vista de las necesidades identificadas se propuso un manual de procesos para el área de crédito con el propósito normalizar las políticas y directrices que deben aplicarse en la organización para lograr que los procedimientos sean coherentes y de que todo el personal sea capaz de cumplir, además se detallan actividades a seguir para que la concesión de créditos y recuperación de cartera. Posteriormente se comprobó que el proceso de crédito influye en el control y mejora continua de la gestión financiera de la institución, además, se concluye que para mejorar la situación actual dentro del proceso de créditos es necesario realizar y destinar fondos para las capacitaciones del personal de este departamento puesto que tienen relación directa con la innovación y desarrollo para contribuir al cumplimiento de objetivos de la gestión financiera de la empresa.

DESCRIPTORES: Gestión financiera, cooperativas, manual de procesos, créditos

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

POSGRADOS

CARRERA: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LAS ORGANIZACIONES DE LA

AUTOR: CAIZA TOALOMBO SEGUNDO CESAR

TUTOR: MG. CELI PORTERO CHRYSIAM DAVID

ABSTRACT

In the financial sector, it is vitally important to have properly regulated and controlled processes to achieve effective and efficient financial management. Currently, innovation and continuous improvement are mainstays that move organizations towards sustainability over time. In this research work, an analysis of the problems of Interandina Credit Union was carried out and shortcomings were found in financial management. Thus, the need to propose a process manual for the credit area was identified, because it is one of the most important areas of the financial institution that are generating value for it. Given the identified needs, a process manual was proposed for the credit area with the purpose of standardizing policies and guidelines that must be applied in the organization to ensure that procedures are consistent, and that all personnel can fulfill them. In addition, activities to follow for the granting of loans and portfolio recovery are detailed. Subsequently, it was found that the credit process influences the control and continuous improvement of the financial management of the institution. Furthermore, it is concluded that to improve the current situation within the credit process, it is necessary to carry out and allocate funds for training of the personnel of this department, since they are directly related to innovation and development to contribute to the accomplishment of the company's financial management objectives.

KEYWORDS: Financial management, credit unions, process manual, credits

INTRODUCCIÓN

Importancia y actualidad

El presente trabajo se centra en la línea de investigación de la Asociatividad y Productividad, siguiendo la sublínea de investigación de las Finanzas en la Economía Social y Solidaria, con lo cual se pretende mantener concordancia y fortalecer todo el proceso de la Gestión Financiera, considerando que esto permite a las organizaciones emplear de mejor manera sus recursos y de manera sensata para asegurar una correcta rentabilidad en corto, mediano y largo plazo de toda la gestión.

La relación que establece este trabajo entre la línea y sublínea de investigación, se encuentran estrechamente entrelazadas con la gestión de los procesos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato. El objeto de esta investigación es considerar que la gestión financiera de la Cooperativa permita generar los recursos suficientes para financiar sus actividades y también que garantice la futura operatividad proponiendo mejoras e innovaciones sin dejar de crear los recursos necesarios para crecer financieramente junto a sus clientes.

Los recursos crediticios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina tienen la finalidad de aportar a los segmentos de consumo e inversión personal, familiar y empresarial, y así aportar al desarrollo social, satisfaciendo las necesidades básicas y mejorando las condiciones de vida en el presente y el futuro de sus socios y la colectividad entera. Otro aporte que genera la actividad crediticia es beneficiar la matriz productiva del país a través de apoyar emprendimientos nuevos o aquellos que se encuentran en marcha, para crear nuevas fuentes de empleo y reactivación económica del mercado local y nacional.

Este trabajo considera la actividad crediticia en todas sus modalidades, considerando que el apoyo financiero es primordial para el desarrollo de los habitantes de un país, ya que permite plasmar ideas y decisiones que de otra manera no contarían con financiamiento necesario. Además de lo señalado, esta investigación aporta a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2017 – 2021, que garantiza una vida digna para los ciudadanos en igualdad de condiciones y oportunidades para todos y, el impulso a la productividad y el desarrollo económico permanente.

El tema principal de este trabajo es el de considerar al crédito, en todas sus modalidades, como un instrumento de aporte al desarrollo de toda la sociedad ya que aporta directamente a que se lleven adelante las iniciativas emprendedoras y se fortalezcan los negocios que necesitan del apoyo financiero para alcanzar mejores niveles de productividad y rentabilidad. Es indispensable que los países cuenten con instituciones que trabajan para que el desarrollo y mejores niveles de vida de sus habitantes.

La responsabilidad de los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina está centrada en el conocer el proceso crediticio y los fines de los recursos asignados a sus clientes, para garantizar la recuperación de dichos valores, a la vez que, se permita la debida rentabilidad que haga que la cooperativa también crezca en base a una buena salud financiera. De una correcta gestión en el otorgamiento de los créditos, dependerá que los socios puedan seguir contando con los servicios cooperativos en los momentos que lo necesiten.

La oferta financiera que la cooperativa pone al servicio de los socios cubre los diferentes nichos de mercado en los cuales desarrollan sus actividades, como es el caso del microcrédito para el desarrollo de las microempresas, el crédito hipotecario con la finalidad de que los interesados adquieran una vivienda familiar ya terminada y puedan construir según sus necesidades y posibilidades, también existe el crédito quirografario que está orientado a las necesidades de consumo. Las cooperativas de ahorro y crédito que operan en el país han logrado posicionarse por el trabajo realizado que cumple con las exigencias estatales a través de los organismos de control, los que supervisan el correcto manejo de los recursos

financieros y la gestión administrativa que se reflejan en los atractivos niveles de las tasas activas y pasivas de intereses, como lo señala la teoría de la gestión financiera (Bahillo, Pérez y Escribano 2019).

Los buenos resultados del manejo administrativo y financiero en el sector cooperativo están basados en que los recursos que ofrecen satisfacen las necesidades de los socios que pueden ver que sus demandas son atendidas para solventar sus necesidades personales, familiares y para sus negocios. La gestión financiera está vinculada a la estructura y los activos de las cooperativas y las políticas generales del sector que, junto a las políticas internas, satisfacen las demandas de sus socios sin desestabilizar la gestión de la institución (Portilla, y otros 2021).

La gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, sobre todo en el proceso de concesión de los créditos, también está orientada a garantizar la debida rentabilidad financiera que no afecte el flujo de efectivo de la cooperativa, la misma que es cuidadosamente protegida para que se cumplan con las estrategias crediticias y las metas institucionales, a la vez que se cumple con atender las necesidades de los clientes.

La presente investigación tiene como fin el desarrollo de un manual de procesos que aporten a la gestión financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Interandina, la razón del desarrollo de esta investigación es porque se quiere ayudar a solucionar varias problemáticas como son el alto nivel de morosidad que tiene la institución que en la actualidad es de 12,5%, teniendo como meta bajarla a menos del 2% para el año 2030.

La presentación de la investigación es para contribuir en el desarrollo de la cooperativa y que la misma siga creciendo en cuanto el monto de activos que le califiquen en dentro de un segmento superior, logrando tener liquidez y solvencia inspirando confianza en sus clientes.

Macro contextualización y planteamiento del problema

El cooperativismo ha tenido un extenso recorrido en el tiempo que viene desde épocas de la revolución industrial en Europa, hasta ciertos rasgos que definen este concepto y que se encuentran en las relaciones sociales de los pueblos

precolombinos, la filosofía de la cooperación voluntaria se ha llevado adelante en el trabajo agrícola y otras obras de uso comunitario o familiar, donde destaca la minga que una forma de identidad para diversos pueblos andinos.

El desarrollo industrial de Europa que se dio entre los años 1760 y 1840, dejaba atrás el sistema feudal con innumerables problemas para el campesinado que estaba subordinado a un sistema de vida que le imponía el dueño de la tierra que, en otras palabras, significaba una dependencia económica de la mano de obra agrícola que no les permitía progresar a ninguno de los miembros de las familias dependiente del señor feudal. Hasta esta época, los pueblos europeos venían arrastrando varios modelos productivos como el señorío que en definitiva significaba que el vasallo arrendaba tierras a cambio de recaudaciones materiales y de servicios en beneficio del dueño del feudo (Arroyo 2018).

La teoría económica del marxismo señala al modo de producción feudal como una relación dependiente y subordinada de la mayoría social ante una minoría que se apropia de los excedentes producidos, todo ello amparado en el derecho que promulgaba la misma clase dominante poseedora de la tierra y otros bienes de producción. La diferencia entre el sistema feudal de vida y el cooperativismo es que se encuentran separados los beneficios que producen los excedentes, en el primer caso, siempre van al propietario de la tierra y, mientras que en el segundo a quien lo necesita y está en condiciones de devolverlo para beneficio de otros (Arroyo 2018).

El cooperativismo es un sistema que plantea resolver problemas en conjunto y como tal no discrimina a sus miembros por razones ideológicas, sociales, económicas ni de otro tipo. En el mundo existen diversos ejemplos de cooperativismo en favor de sacar de la inmovilidad a sectores sociales que son presa de fenómenos naturales o conflictos sociales. En Colombia donde existen lugares de álgidos conflictos con extrema violencia, se han constituido cooperativas para agrupar a los actores sociales de esa violencia para emprender mediante los fondos que pueden generar estas acciones de interés comunal que además del beneficio social y económico busca ir alcanzando la paz (Calle y Isaza 2019).

Meso contextualización

La crisis económica que vivió Ecuador a finales de los años noventa del siglo pasado con el cierre de varios bancos privados, dio como resultado una profunda desconfianza de los ciudadanos con el sistema bancario. En este escenario, las cooperativas de ahorro y crédito que se habían mantenido al margen de los manejos de la política económica de los gobiernos anteriores y no estaban involucrados en malos manejos financieros y administrativos como las operaciones vinculadas dentro de grupos financieros, tuvieron la oportunidad de crecer absorbiendo los recursos que no eran destinados a la banca tradicional (Muñoz y Acosta 2020).

Luego de sufrir las consecuencias de la crisis bancaria, los ciudadanos tienen presente sus temores hacia la banca tradicional, lo cual ha hecho que las cooperativas oferten servicios de cuentas de ahorro, préstamos, captación de recursos, pagos de servicios y otros que siguen apareciendo según lo permiten las instituciones de regulación financiera del Estado. A partir del año 2015 que entró en vigor el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF), se dieron oportunidades para aplicar nuevas estrategias en la captación y distribución de recursos, el sector cooperativo ecuatoriano tiene una cobertura del 19,38% del todo el sistema financiero nacional para el año 2018 y del 20,65 en el año 2019, ocupando el octavo puesto dentro de las instituciones financieras de América Latina y del Caribe (Muñoz, y otros 2021).

El cooperativismo en la provincia de Tungurahua ha experimentado un importantísimo crecimiento, el mismo que ha sido explicado como una respuesta a la necesidad de cubrir espacios físicos o lugares territoriales como las parroquias con escaso movimiento financiero, a los cuales no llegaba la banca tradicional. El auge de las cooperativas de ahorro y crédito se ha llevado adelante por miembros de la misma comunidad que han visto la necesidad de aplicar sus tradicionales principios de ayuda social y trabajo en grupo, para entregar microcréditos a sectores vulnerables y así ayudar a combatir la pobreza, financiando emprendimiento, tecnificación del trabajo, estudios y otras necesidades cotidianas (Jiménez, Valle y Veloz 2020).

Micro contextualización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, fue creada mediante Acuerdo Ministerial No. 2574 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el 28 de enero del año 2011, con domicilio en la ciudad de Ambato. La Cooperativa es producto de la visión de progreso y desarrollo de varias personas naturales, que unieron sus esfuerzos para contribuir a que los habitantes de la Provincia de Tungurahua y otras del país, encuentren el respaldo financiero que demandan sus necesidades (Barrionuevo 2021).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, se encuentra cumpliendo sus obligaciones legales y estatutarias según los lineamientos de los organismos de control de las instituciones financieras que auditan a las cooperativas de este tipo, además de seguir cosechando logros en la creciente preferencia de nuevos socios y personas de la comunidad que creen en el respaldo del manejo serio y confiable. Las políticas institucionales de la cooperativa, busca mantenerse vigente y recibiendo la aceptación de los clientes nuevos y antiguos, en un segmento que tiene diversas propuestas de otras instituciones y que hacen de este mercado un segmento altamente competitivo.

Durante los primeros años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, viene trabajando de manera empírica, otorgando los créditos sin tener el respaldo de una metodología crediticia específica, retroalimentándose a través del tiempo en el simple traspaso de información entre sus colaboradores, sin que existan nuevas propuestas de mejoras en los trámites internos. Estas deficiencias son un cuello de botella sobre todo para el proceso cobranzas y el financiero, tampoco las políticas de crédito y sus procesos cotidianos no cuentan con procedimientos ágiles y suficientemente documentados, que provocan retrasos en el otorgamiento de los créditos. En este escenario, los asesores de crédito no cumplen procedimientos adecuados para que su trabajo sea ordenado, lo cual se traduce en doble trabajo y pérdida de tiempo.

Analizada la situación del giro del negocio de la Cooperativa, se procedió al diagnóstico del problema de investigación que se resume en: ¿Cómo inciden los procesos de créditos ineficientes en el fortalecimiento de la gestión financiera de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato? El gráfico No.1 describe las causas y efectos del problema.

En el año 2020, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, el problema de la morosidad ascendió al 12.5% en su cartera general. Esta alta cifra de morosidad representa serios problemas para la institución, comenzando por una evidente falta de confianza de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), que se reflejaría en la negativa para recibir fondos de parte de esta institución pública y otras de apoyo al sistema financiero Popular y Solidario. También la Cooperativa tendría que provisionar y ver seriamente afectada su liquidez y solvencia, ya que los socios internos y externos perderían su confianza en el manejo de la institución.

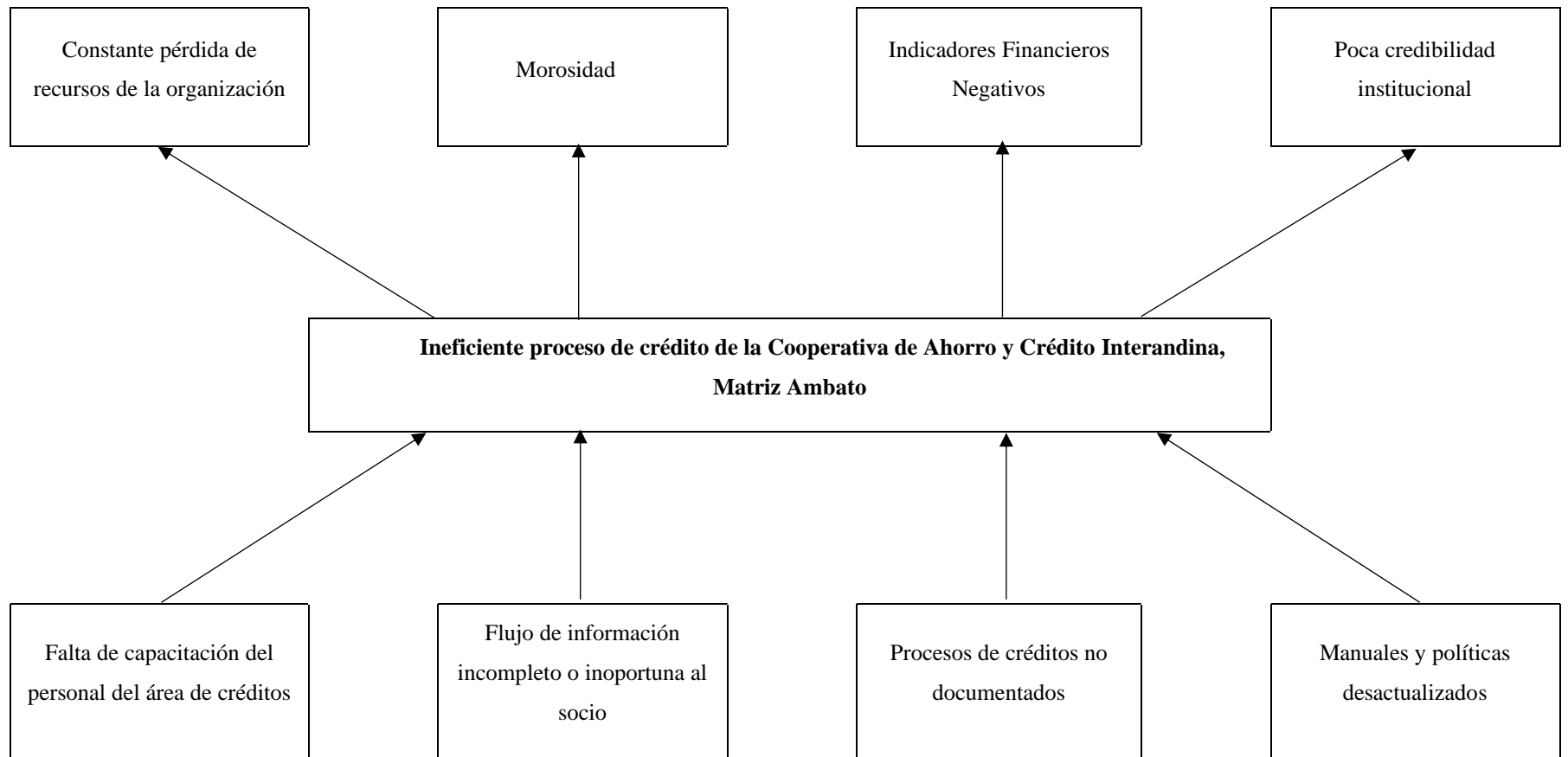


Gráfico N° 1: Árbol del problema

Elaborado por: Autor

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina

En los momentos actuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato, tiene un proceso ineficiente de crédito, muy alejado de un procedimiento adecuado de gestión financiera que debería sustentarse en cuatro aspectos que son: primero, el personal que labora en el departamento de crédito, debe sujetarse a una evaluación constante para lograr un proceso eficiente en la gestión crediticia, y de esta manera evitar que la Cooperativa continúe con los bajos niveles de morosidad y su consecuente problema de baja rentabilidad, que hacen perder recursos y confianza de nuestros socios internos y externos, además de diversos organismos de apoyo y control financiero en el corto y mediano plazo.

El segundo aspecto para considerar es el deficiente flujo de información al socio de la Cooperativa, lo cual hace que se vea erróneamente percibido el trabajo de la gestión de crédito. La información generada por el proceso crediticio como el análisis de información proporcionada, historial crediticio, garantías propuestas y capacidad de pago que determinan la calificación de un crédito, debe ser explicada y comunicada al cliente, a la vez que se estaría actuando eficientemente a lo interno de la cooperativa y garantizando que el socio cumpla sus obligaciones financieras a tiempo y conozca las políticas de recuperación de cartera.

El tercer aspecto se refiere a que actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina no tiene una ruta clara y el cumplimiento de indicadores financieros para un correcto manejo del proceso crediticio, lo cual se refleja en un inadecuado manejo de recursos y baja rentabilidad financiera de sus fondos. Este mal manejo de la gestión de crédito no permite visualizar claramente los problemas y sus soluciones, considerando que otras cooperativas son ágiles y competentes en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.

El cuarto aspecto es la necesidad de manejar manuales y políticas claras de sus operaciones, implementado en toda la institución normas y regulaciones para bajar los niveles de riesgo en los registros contables. El mantener manuales y procesos desactualizados y caducos, no garantiza un manejo adecuado de la gestión crediticia y financiera en general. Es importante mantener una buena reputación e imagen institucional, donde sus *stakeholders* o grupos de interés de la Cooperativa

perciban que el manejo es eficiente y no representa peligro en el manejo de sus activos.

En conclusión, esta investigación analizó los niveles de eficiencia y de efectividad en los procesos de crédito de la Cooperativa, los cuales están directamente relacionados con los resultados obtenidos en el manejo financiero.

Hipótesis de investigación

El modelo lógico del proceso de investigación es el siguiente:

Hipótesis nula (*H₀*): ¿Los procesos de crédito no tienen incidencia en el fortalecimiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato?

Hipótesis alternativa (*H₁*): ¿Los procesos de crédito tienen incidencia en el fortalecimiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato?

Destinatarios del Proyecto

1. Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.
2. Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.
3. Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

Objetivos:

Objetivo General:

Proponer un modelo de un proceso de crédito para el fortalecimiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato.

Objetivos Específicos:

1. Fundamentar teóricamente las variables de procesos de crédito y gestión financiera para cooperativas de ahorro y crédito, a partir de diferentes aportes de autores clásicos y actuales.

2. Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato, con respecto a la calidad y cumplimiento de requerimientos internos de los procesos de crédito y gestión financiera.
3. Establecer los elementos y/o componentes de un proceso de crédito que permita fortalecer la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

La cooperativa es una organización autónoma que busca solventar las necesidades de sus miembros con sentido social. En el año 1884 en la población de Rochdale, que se ubica en el Gran Mánchester, Inglaterra, se fundó la primera cooperativa de la que se tienen registro en el mundo (Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas 2019). Robert Owen, Inglaterra (1771-1858), es considerado como el impulsador del cooperativismo en el mundo, considerando que sus principios estaban relacionados al bienestar de la clase trabajadora y un ambiente de mejores condiciones laborales. La teoría de Owen buscaba una sociedad justa con bienes y servicios que sean intercambiados con un justo precio (Aldás 2019).

A partir de 1840, las ideas del cooperativismo se alejaron de los conceptos anticapitalistas como el de Robert Owen, y se dirigieron a un sistema cooperativo de consumo, donde se buscaba mejorar las condiciones socioeconómicas de los trabajadores, pero, incentivando el ahorro y el financiamiento de sus necesidades personales y familiares. En 1844, se constituyó la Sociedad de los Justos Pioneros de Rochdale, en Inglaterra, donde lograron aglutinar las ideas y conceptos del cooperativismo moderno y que aún se encuentran presentes en el sistema cooperativo del mundo (Aldás 2019).

La colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, Matriz Ambato, tiene diez años de actividad y se mantiene operando bajo el segmento tres según La Superintendencias de Economía Popular y Solidaria.

Para ciertos sectores de la sociedad el acceso al crédito no es algo que se puede lograr fácilmente en el sistema bancario y financiero tradicional, es por ello

por lo que las cooperativas de ahorro y crédito han venido a cumplir un papel importante en el financiamiento de diversas necesidades de familias que trabajan en áreas como la agricultura a baja escala, la artesanía, los servicios y otras que pueden ser de tipo informal. El cooperativismo es un sistema solidario que generalmente apunta a una economía comunitaria de origen popular (Espinosa, y otros 2021).

En este escenario, las cooperativas deben gestionar los créditos considerando que deben ser muy analíticos para evitar otorgamientos que no cumplen los requisitos que garanticen una adecuada y oportuna recuperación del capital y otros valores necesarios para no poner en riesgo la gestión de la cooperativa. Mantener una cartera deteriorada significa que los indicadores de eficiencia a los cuales se remiten las autoridades de control arrojarán resultados que verán peligrar el funcionamiento a mediano y largo plazo, con los consecuentes perjuicios para todos los asociados (Carrión, Naranjo y Lahuasi 2022).

Para el otorgamiento de créditos es necesario contar con un proceso que permita identificar claramente los factores de riesgo, considerando que la institución debe garantizar una seguridad razonable para todos los involucrados en el negocio, identificando los riesgos significativos mediante un proceso claro y confiable, que tampoco signifique cortar el derecho de acceso al crédito que pueden tener socios que si pueden cumplir sus obligaciones (Mayorga, Mora y Vega 2021). Para clasificar el riesgo financiero al cual puede verse abocado una cooperativa de ahorro y crédito, se pueden considerar los siguientes:

El riesgo financiero, que significa que la institución no pueda hacer frente a sus obligaciones por enfrentar inestabilidad de todo el sector financiero, es decir, se estaría involucrado en un escenario general que afecta a todo el sistema cooperativo y bancario; el riesgo de mercado, considerando que los deudores realizan sus actividades comerciales y de servicio en un mercado donde inciden directamente factores de riesgos como tasas de interés, devaluaciones, inflación o emergencias sanitarias que limitan las actividades comerciales; el riesgo de crédito, donde su principal factor está en la falta de pago de los deudores; El riesgo de liquidez, que puede ser la imposibilidad de transformar rápidamente sus activos en efectivo para

cubrir obligaciones inmediatas; el riesgo legal, es otro de los factores que inciden en el proceso de crédito y de toda la actividad financiera, que se presenta al no haber argumentos legales para recuperar una cartera vencida (Mayorga, Mora y Vega 2021)

Los créditos que mayoritariamente otorgan las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador y específicamente en la ciudad de Ambato, están direccionados a los segmentos de consumo y microcrédito, donde se siguen proceso de otorgamiento de los mismos con base en instructivos de manuales internos de crédito, inspecciones físicas, análisis cumplimiento de obligaciones en los reportes crediticios, fuentes de ingresos y análisis de egresos en la economía familiar según los parámetros de cada institución. Estos procesos de otorgamiento de créditos buscan garantizar la optimización de recursos y la rentabilidad financiera (Chávez, y otros 2021).

En cumplimiento de los objetivos del cooperativismo, el otorgamiento de créditos debe considerar la diversificación de la cartera en virtud de cumplir dos preceptos asociativos claros como son la democratización del crédito y el evitar la concentración de los mismo en pocos beneficiarios. Los lineamientos del Sistema Financiero Popular y Solidario que rige en Ecuador para las cooperativas de ahorro y crédito y banco comunales, promueven el crédito a los sectores menos favorecidos para evitar que siga vigente la política bancaria de otorgar créditos a pocas manos y permitir el acceso para que familias de mediano y bajos recursos, mediante la asociatividad y la solidaridad financiera accedan a recursos que el sistema bancario tradicional no permite lograrlo (Moreno y Barrientos 2022).

La gestión del crédito en el sector cooperativo debe promover la inversión para generar riqueza mediante el apoyo a emprendimientos y luchar contra el desempleo como una forma de remediar el abuso de la concentración de los recursos financieros en pequeños grupos generalmente cercanos al poder. Los acontecimientos políticos que se generaron a partir del feriado bancario de finales del siglo pasado en Ecuador, dieron como resultado que el Estado, por la presión popular, dirijan la política financiera a la economía social de los sectores mayoritarios (Moreno y Barrientos 2022).

Crédito

Un crédito puede considerarse como aquella actividad en donde una persona accede como oportunidad a adquirir una cantidad monetaria, por medio de esta transacción se paga una cierta cantidad de intereses, de conformidad a la institución financiera que está otorgando el crédito, estos valores son colocados en el mercado por las organizaciones bajo los principios y reglamentos que rigen en el área financiera (Flores y Llantoy 2019).

Los beneficios de obtener un crédito están relacionados con la capacidad de invertir de la persona que accede a un crédito, estas actividades son desarrolladas de forma regular especialmente en las microempresas, lo cual es importante para la economía local (Flores y Llantoy 2019).

Tipos de crédito

Según Bermejo (2019) los tipos de créditos pueden considerarse de dos tipos, el primero denominado créditos actuales o presentes y los créditos futuros, los créditos actuales se refieren a los que tiene el deudor como parte de su patrimonio, la institución financiera debe calcular la carga financiera con este tipo de crédito, pues el deudor ya tiene comprometido parte de sus activos y afecta directamente en su patrimonio, en caso de que no pueda cubrir con la garantía; el segundo tipo de crédito es el denominado crédito futuro, que se relaciona con la entrega de crédito con respecto a algún documento o actividad que aún no se ha realizado, por lo que el deudor entrega la garantía en base a actividades que no se han devengado, en este caso se encuentra como ejemplo la devengación de arriendos o alquileres, en base a estos dineros se entrega un crédito a futuro, generalmente este tipo de crédito no se colocan en las instituciones de Economía Popular y Solidaria.

En el Ecuador se encuentra segmentado el tipo de crédito por el Banco Central del Ecuador, a través de lo cual se estipula la tasa de interés correspondiente para cada segmento (Junta de Regulación Monetaria Financiera 2021). Por este motivo se encuentran las normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional

Crédito Productivo

En el crédito productivo se presentan diferentes subsegmentos: productivo corporativo, empresarial, pymes, comercial ordinario, comercial prioritario, en este último se presentan diversas variaciones.

Subsegmentos del crédito productivo

En este subsegmento se encuentra el crédito comercial prioritario corporativo, empresarial, pymes y crédito de consumo ordinario, educativo, de vivienda, inmobiliario y microcrédito

Cuadro N° 1: Subsegmentos del crédito productivo

Tipo de crédito	Especificaciones
Productivo corporativo	Acceden personas naturales o empresas con constitución jurídica que tengan ventas anuales de 5 millones de dólares
Productivo empresarial	Acceden personas naturales o empresas con constitución jurídica que tengan ventas anuales de 1 millón a 5 millones de dólares
Productivo Pymes	Acceden personas naturales o empresas con constitución jurídica que tengan ventas anuales de 100 mil hasta 1 millón de dólares

Elaborado por: Autor

Fuente: (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015)

Cuadro N° 2: Comercial ordinario

Tipo de crédito	Especificaciones
Comercial Ordinario	Acceden personas naturales o empresas con constitución jurídica que tengan ventas anuales superiores a 100 mil dólares

Elaborado por: Autor

Fuente: (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015)

Cuadro N° 3: Comercial prioritario

Tipo de crédito	Especificaciones
Comercial prioritario corporativo	Acceden personas naturales o empresas con constitución jurídica que tengan ventas anuales superiores a 5 millones de dólares
Comercial prioritario empresarial	Acceden personas naturales o empresas con constitución jurídica que tengan ventas anuales de 1 millón a 5 millones de dólares
Comercial prioritario pymes	Acceden personas naturales o empresas con constitución jurídica que tengan ventas anuales de 100 mil hasta 1 millón de dólares
Consumo ordinario	Acceden personas naturales para la compra de vehículos livianos

Elaborado por: Autor

Fuente: (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015)

Cuadro N° 4: Consumo prioritario

Tipo de crédito	Especificaciones
De consumo prioritario	Direccionado para actividades productivas comerciales o compras, gastos, incluye créditos prendarios

Elaborado por: Autor

Fuente: (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015)

Cuadro N° 5: Crédito educativo

Tipo de crédito	Especificaciones
Educativo	Direccionado para actividades de aprendizaje de conocimiento, capacitación o formación profesional

Elaborado por: Autor

Fuente: (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015)

Cuadro N° 6: Crédito de vivienda

Tipo de crédito	Especificaciones
De vivienda	Direccionado para compra de vivienda que el valor comercial sea menor o igual a 70 mil dólares

Elaborado por: Autor

Fuente: (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015)

Cuadro N° 7: Crédito Inmobiliario

Tipo de crédito	Especificaciones
Inmobiliario	Direccionado a la construcción de vivienda, cuya garantía hipotecaria cubre la compra de terreno, remodelación, construcción de vivienda.

Elaborado por: Autor

Fuente: (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015)

Cuadro N° 8: Microcrédito

Tipo de crédito	Especificaciones
<i>Microcrédito</i>	Acceden personas naturales o empresas con constitución jurídica que tengan ventas anuales inferiores a 100 mil dólares.
Subsegmentos:	
Microcrédito minorista	Se otorga a personas que solicitan créditos de montos menores o iguales a mil dólares
Microcrédito de acumulación simple	Se otorga a personas que solicitan créditos de montos superiores a mil dólares hasta 10 mil dólares.
Microcrédito de acumulación ampliada	Se otorga a personas que solicitan créditos de montos superiores a 10 mil dólares

Elaborado por: Autor

Fuente: (Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015)

Garantía

La garantía puede considerarse como una prenda que el deudor entrega a una institución financiera con el fin de respaldarse por el riesgo que conlleva esta operación de crédito, la garantía está condicionada al tipo de crédito que se concede, pues es diferente para cada objeto (Bermejo 2018).

Tipos de garantía

Los tipos de garantía son distintos según los objetivos del crédito, así una garantía hipotecaria implica mayores montos, puesto que el bien queda como parte del respaldo para la institución financiera, los créditos quirografarios en cambio tienen una garantía personal, en donde son las personas quienes avalan este tipo de garantía, dependiendo del monto del crédito podrán ser una o dos personas, con lo cual la institución financiera asegura su colocación de crédito y la recuperación del capital más los intereses (Bermejo 2018).

Capacidad de pago

La capacidad económica de las personas que solicitan un crédito se convierte en su capacidad de pago, restando los ingresos menos los egresos de su actividad económica, con lo cual la institución financiera puede calcular su cuota mensual, es una forma de controlar los pagos de los deudores, por lo tanto, el uso del crédito conviene hacerlo cuando se justifica pagar el costo de los intereses que tiene el crédito, además de que el presupuesto de la persona solicitante tenga la capacidad para cumplir con los pagos mensuales que el crédito requiere (Erhardt y Wolfgang 2018).

Política de crédito

Las instituciones financieras analizan todas las determinantes en la colocación de créditos, debido al riesgo que conlleva realizar estas operaciones, porque los préstamos colocados, están en relación a la recuperación de la cartera y aquello puede incidir en la rentabilidad o la liquidez de la institución, por lo que las políticas de crédito se realizan en base al análisis del riesgo de cada institución, de este modo la política de crédito es distinta para cada organización (Urbina 2019). Sin embargo, se debe respetar la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Importancia de la política de seguimiento de la mora de un crédito

La morosidad tiene que ver con la incapacidad de los socios o de los clientes en cancelar las deudas, esta disminución de los recursos para las organizaciones crediticias tiene efectos negativos, por lo tanto la política de recuperación de la

cartera de la institución financiera debe estar bien direccionada, con una política adecuada para que se pueda recuperar el dinero prestado, porque esta falta de recursos trae una disminución de ingresos económicos para la organización y se aumentan los gastos operativos que debe recurrir la institución (Urbina 2019).

Gestión Financiera

La gestión financiera en las empresas es una parte de su gestión que está directamente relacionada con las ventas y la contabilidad. La gestión financiera funciona en virtud de planear el desarrollo de las actividades según los recursos financieros disponibles, decidiendo anticipadamente la asignación de recursos para lograr resultados eficientes en toda la empresa (Estupiñan 2020).

La gestión financiera consiste en planificar, organizar y controlar las operaciones contables de las empresas para alcanzar un eficiente manejo de los recursos y garantizar una correcta gestión de todas las actividades. La gestión financiera considera el manejo de diversos recursos con el cual trabajan las organizaciones, para lo cual debe estar en capacidad de determinar las necesidades, evaluación, búsqueda y control de las inversiones (Gutiérrez 2020).

Importancia de la gestión financiera

La gestión financiera es importante para las empresas ya que su objetivo es maximizar los recursos invertidos para lograr el bienestar de todos los miembros de la organización y del propio Estado, mediante el cumplimiento de las obligaciones impositivas que genere la actividad. El logro de maximizar los costos y los beneficios debe considerar el manejo de los créditos, compras, inventarios, salarios, etc. sin descuidar áreas ni las necesidades que demanden la actividad de toda organización (Bahillo, Pérez y Escribano 2019)

Indicadores de la Gestión Financiera de las Instituciones de la Economía Popular y Solidaria

En la Nota Técnica de las fichas metodológicas de Indicadores Financieros, se establece que para las instituciones de Economía Popular y Solidaria, se debe tomar en cuenta los siguientes indicadores financieros: proporción de activos improductivos netos, proporción de los activos productivos netos, utilización del

pasivo con costo en relación a la productividad generada, morosidad de la cartera total, morosidad de la cartera comercial prioritario, morosidad de la cartera consumo prioritario, morosidad de la cartera inmobiliaria, morosidad de la cartera de microcrédito, morosidad cartera productivo, morosidad cartera comercial ordinario, morosidad consumo ordinario, morosidad vivienda de interés público, morosidad cartera educativa, cobertura de la cartera problemática, cobertura de la cartera de créditos comercial prioritario, cartera de consumo prioritario, cartera inmobiliario, cartera de microcrédito, crédito productivo, comercial ordinario, consumo ordinario, crédito educativo, eficiencia operativa, margen financiero neto, eficiencia administrativa del personal, ROA, Intermediación financiera, margen intermediación estimado/patrimonio promedio, margen intermediación/activo promedio, rendimiento de la cartera de crédito por vencer, de consumo por vencer, inmobiliario por vencer, productivo, ordinario por vencer, consumo ordinario, vivienda de interés público, crédito educativo por vencer, crédito refinanciado y reestructurado, cartera por vencer total y cartera improductiva sobre el patrimonio de diciembre (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2017).

Cuadro N° 9: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador	Descripción	Fórmula
Proporción de activos improductivos netos	Cálculo del monto total de los activos con renta financiera igual a cero sobre el monto de los activos totales de la entidad financiera.	$\frac{\text{Activos improductivos netos}}{\text{Total activos}}$
Cobertura de cartera problemática	Medición entre las provisiones de cartera de crédito (reserva de protección de la cartera de crédito) sobre la cartera improductiva bruta (cartera sin causación de intereses).	$\frac{\text{Provisiones de cartera de crédito}}{\text{Cartera improductiva bruta}}$

Elaborado por: Autor

Fuente: SEPS (2017)

Cuadro N° 9: Indicadores de Gestión Financiera (continuación)

Indicador	Descripción	Fórmula
Proporción de activos productivos netos	Cálculo de los activos de la entidad financiera con la capacidad de generar rendimientos o valores adicionales.	$\frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$
Grado de absorción del margen financiero neto	Medición del nivel de los gastos inmersos en actividades de desarrollo de la entidad financiera sobre el margen financiero neto de la misma.	$\frac{\text{Gastos de operación} \times 12}{\text{Mes}} \\ \text{Margen financiero neto}$
ROE	Cálculo de la capacidad de retorno, en base a la inversión del patrimonio de los accionistas de la entidad financiera.	$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Patrimonio promedio} \times 12 \text{ mes}}$
ROA	Medición de la capacidad de retorno, en base al rendimiento de los activos de la entidad financiera.	$\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Activo promedio} \times 12 \text{ mes}}$
Morosidad de cartera total	Cálculo porcentual de la cartera improductiva bruta (cartera que no genera rentas) sobre la cartera bruta (cartera antes de la provisión de créditos incobrables).	$\frac{\text{Cartera improductiva bruta}}{\text{Cartera bruta}}$
Fondos disponibles sobre el total de depósitos a corto plazo	Cálculo de la liquidez de la entidad financiera (responsabilidad de obligaciones inmediatas).	$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}} \times 100$

Elaborado por: Autor

Fuente: SEPS (2017)

Base legal de la Economía Popular y Solidaria

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria establece en el Art. 4 de los Principios que las personas e instituciones u organizaciones que se encuentran amparadas bajo esta ley, deben observar los principios que son el buen vivir, la prelación de los aspectos del trabajo frente al capital y que los intereses colectivos se encuentren sobre los intereses particulares, además de respetar la equidad de género, la identidad cultural de las personas que se encuentran frente a estas

organizaciones o que sean socios de aquellas, la autogestión como mecanismo para el correcto funcionamiento de estas instituciones, la transparencia de las cuentas, así como la responsabilidad social y medioambiental dentro de sus actividades productivas o de servicios, la parte fundamental también es la distribución de forma igualitaria de sus excedentes o utilidades (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2011).

Forma de organización de la Economía Popular y Solidaria

En el Art 8 de la Ley de Economía Popular y Solidaria se especifica que las organizaciones pueden conformarse desde los sectores comunitarios, asociativos y cooperativistas, para lo cual deben observar aspectos de normas contables, elementos en caso de disolución o liquidación, información que debe ser entregada a tiempo en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), porque están sometidas al control de este Organismo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2011).

Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) están supeditadas al Título III de la La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, en donde se especifica que las tasas de interés pasivas y activas, serán las que se determinen por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, por lo que estas instituciones se integran a este sistema como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades que son asociativas o solidarias, bancos comunales y cajas de ahorro (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2011).

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque y diseño de la investigación

Enfoque cuantitativo

La investigación cuantitativa es numérica, por lo que las mediciones son en base a datos numéricos, en este tipo de investigación se procede a recoger datos, para poder analizarlos posteriormente y determinar las respectivas conclusiones, el enfoque cuantitativo es deductivo porque utiliza la descripción y comprobación de hipótesis, el uso de encuestas y se obtiene la relación entre las variables (Otero 2018).

En este trabajo de titulación se aplicó este método para obtener las conclusiones y datos a través de la recopilación de fuentes.

Modalidad de la investigación

Existen varias modalidades de investigación, en este documento se aplicó la investigación documental o bibliográfica, porque sus características permitieron el cumplimiento de cada paso en el proceso de la obtención de datos.

Investigación documental

La técnica documental implica que se considere la consulta de varios datos a través de los documentos pertinentes, el extraer datos de información secundaria aporta para la abundancia de estos contenidos documentales (Gómez 2020), se utilizó la información de la COAC Interandina, para analizar cuáles problemas se han presentado y poder extraer información para proponer soluciones a la organización. De igual forma, la consulta de libros, artículos con información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, permitió sustentar las variables en este estudio.

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es correlacional porque busca encontrar las relaciones entre los procesos de crédito de la COAC Interandina y el fortalecimiento de la gestión financiera.

Investigación correlacional

El nivel correlacional tiene la particularidad de que se puede obtener la correlación utilizando técnicas, el resultado de aquella es que resultan causas y efectos, lo cual sirve para comparar los resultados que se obtiene de una determinada propuesta (Arias, Covinos y Cáceres 2020).

Investigación descriptiva

En este tipo de describe, permite observar y también se fundamentan los aspectos de una variable que está presente en un estudio (Arias, Covinos y Cáceres 2020).

Descripción de la muestra y el contexto de la investigación

El universo de la investigación se considera al número total de las unidades que se van a observar, aquellas pueden ser personas como objetos o ciertos eventos, ante lo cual se realizará el estudio, se considera que este número es el conjunto general del contexto en la investigación, mientras que la muestra es una parte de este contexto, considerado como un subconjunto de toda la población, este tipo de estudio se aplica en la mayoría de las investigaciones porque se apoya en el gasto de menores recursos al estudiar la muestra (Robles 2019).

Población o universo

Cuadro N° 10: Población o universo

Descripción	Número personas
Número de socios de la COAC	350
Número de empleados de la COAC	31
Total del universo	381

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina

Muestra

Para la obtención de los datos se aplicó la fórmula finita en el número de socios de la COAC, en tanto que para el número de empleados se aplicó el cuestionario para la población total que son 31, debido a que la muestra es finita.

Fórmula aplicada para los socios de la COAC

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{1,96^2 (0,50)(0,50) (381)}{0,05^2(381 - 1) + 1,96^2 (0,50) (0,50)}$$

$$n = 192 \text{ muestra de socios}$$

Proceso de recolección de datos

El proceso de recolección de datos se efectuó con dos instrumentos de recolección, la encuesta a los empleados de la COAC Interandina con 12 preguntas y la encuesta a los socios de la organización con 13 preguntas, que sirvieron para el análisis posterior de resultados.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento de investigación sirve para verificar que el instrumento sea correcto o válido antes de su aplicación y la confiabilidad del instrumento se comprueba con el nivel de sesgo menor de modo que los resultados sean más confiables (Villasís, y otros 2018).

Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es una herramienta que se aplica en el instrumento de investigación, para obtener los resultados con consistencia interna, si se obtiene entre 0,70 a 0,90 indica que las medidas son consistentes (Ramírez y Mendoza 2018).

En el instrumento de investigación para los socios se aplicó un total de 13 preguntas, las mismas que fueron sometidas a la herramienta de Cronbach para obtener su confiabilidad.

Cuadro N° 11: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,70	13

Elaborado por: Autor

Fuente: SPSS versión 26

La estadística de fiabilidad aplicando Cronbach tiene un resultado de 0,70 en el rango de 1, significa que la consistencia del cuestionario para los socios es buena.

Análisis de los Resultados

Resultados del instrumento aplicado a los empleados de la COAC

1. ¿Cómo empleado de la COAC conoce los procesos internos de su puesto de trabajo?

Cuadro N° 12: Procesos internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	41,9	41,9	41,9
	De acuerdo	17	54,8	54,8	96,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

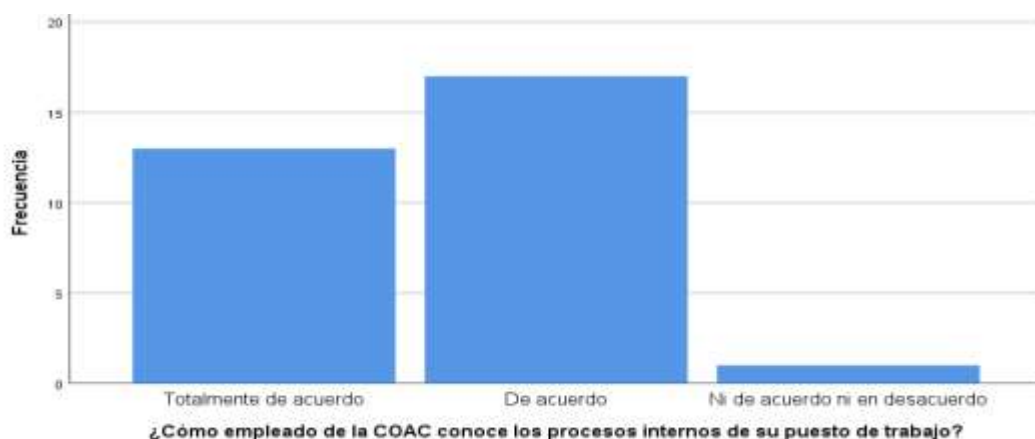


Gráfico N° 2: Procesos internos

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De la aplicación del instrumento, se observa que los empleados de la COAC Interandina, están de acuerdo con su conocimiento en el puesto de trabajo el 54,8% de ellos indicaron que sí lo conocen, mientras que el 41,9% manifestó que está totalmente de acuerdo.

Interpretación

Es importante que los empleados de la COAC conozcan los procesos internos, este conjunto de actividades contribuyen para que el resultado final sea positivo para la organización, en este análisis los empleados se encuentran satisfechos con su conocimiento.

2. ¿Ud. piensa que es necesario regularmente capacitarse en su puesto de trabajo?

Cuadro N° 13: Capacitación regular

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	25	80,6	80,6	80,6
	De acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

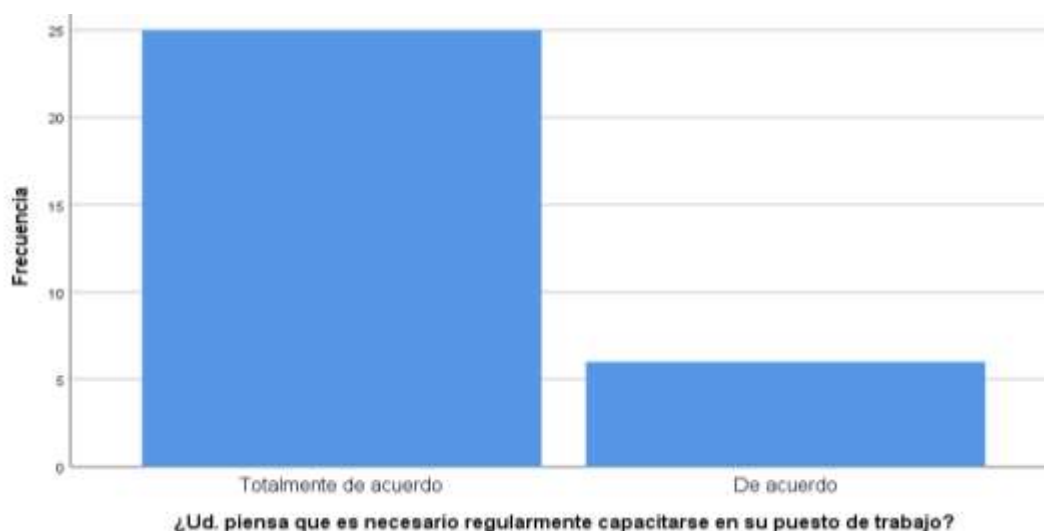


Gráfico N° 3: Capacitación regular

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Los datos que se obtuvieron indican que el 80,6% de los empleados manifiestan la necesidad de capacitarse.

Interpretación

La capacitación del personal es parte de la formación y desarrollo de las personas con su profesión, por lo cual es importante este aspecto en el desempeño de su trabajo.

3. ¿Con qué frecuencia considera que se deben realizar las capacitaciones?

Cuadro N° 14: Frecuencia de las capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Semanalmente	2	6,5	6,5	6,5
	Mensualmente	19	61,3	61,3	67,7
	Trimestralmente	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

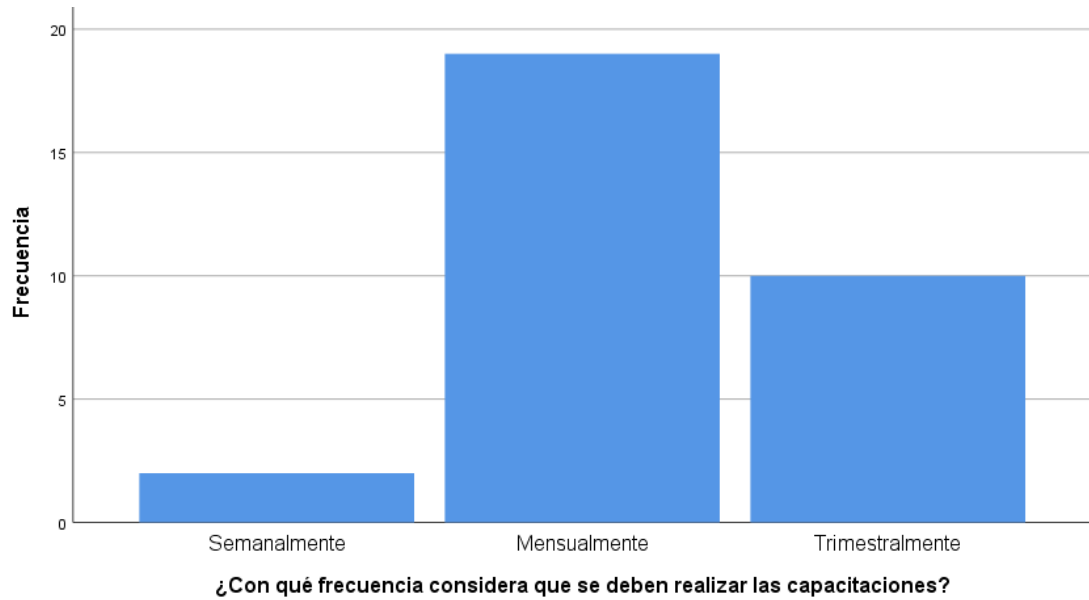


Gráfico N° 4: Gráfico Frecuencia de las capacitaciones

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Los datos que se obtuvieron indican que el 61,3% de los empleados indican que las capacitaciones deben ser mensuales, el 32,3% trimestralmente y el 6,5% semanalmente.

Interpretación

La frecuencia mensual de capacitaciones mantendrá en alerta al personal, sobre las políticas de crédito y demás aspectos que se relacionan con la colocación de créditos.

4. ¿Considera que realizar talleres sobre análisis de crédito contribuirá con la gestión de otorgamiento de crédito?

Cuadro N° 15: Talleres de análisis de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	74,2	74,2	74,2
	De acuerdo	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

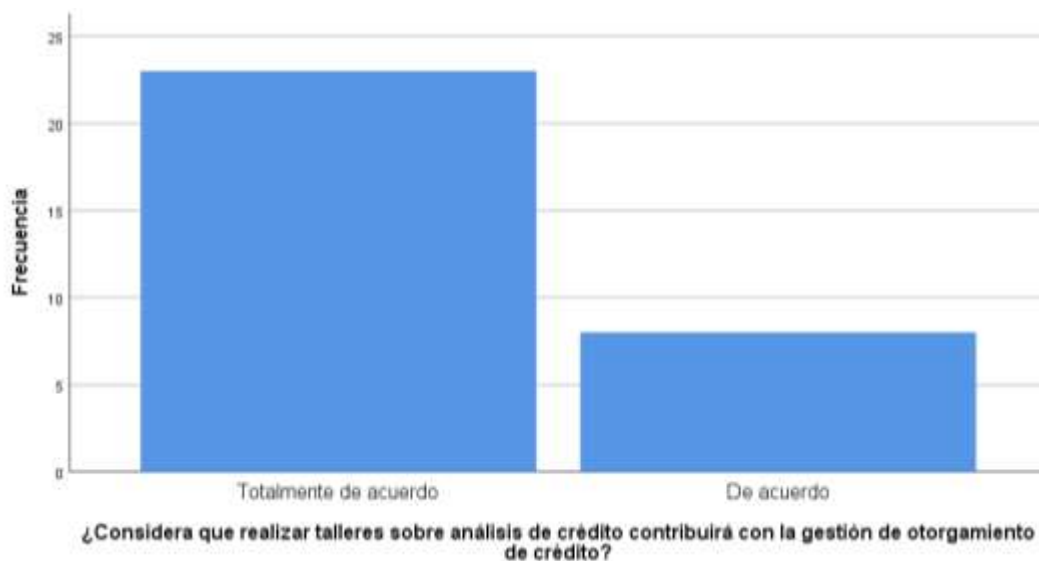


Gráfico N° 5: Gráfico Talleres de análisis de crédito

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Los datos que se obtuvieron indican que el 74,2% de los empleados indican que está totalmente de acuerdo en realizar talleres sobre análisis de crédito.

Interpretación

Los talleres que tienen buena acogida por los empleados de la COAC, se pueden replicar cada cierto tiempo, porque se compartirán experiencias y resultados de la gestión crediticia, lo cual es importante para evitar costos innecesarios sobre los errores que se puedan producir.

5. ¿Cree que al implementar aplicaciones innovadoras en el área de créditos ayudará a un mejor desempeño?

Cuadro N° 16: Aplicaciones innovadoras en el área de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	74,2	74,2	74,2
	De acuerdo	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

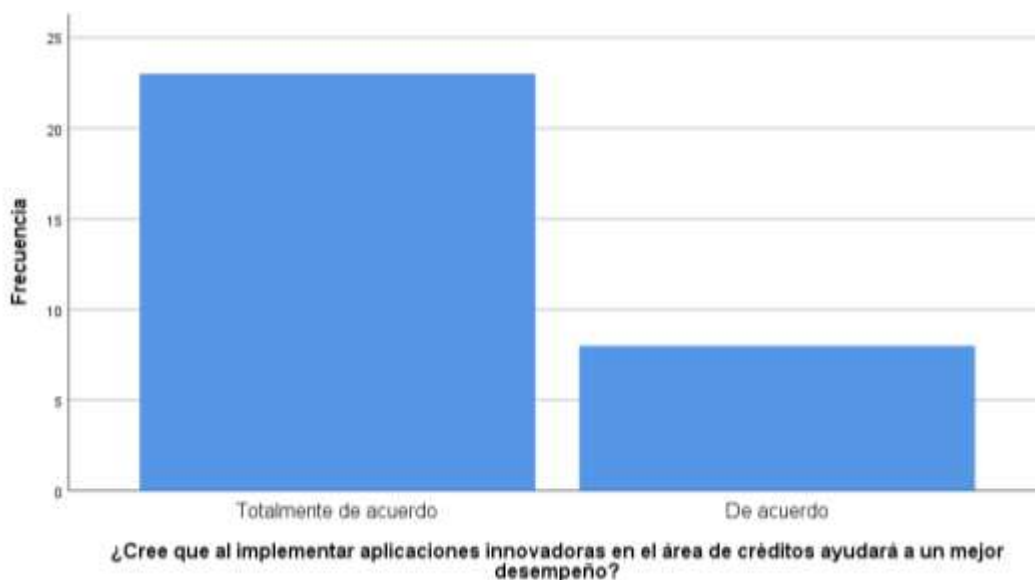


Gráfico N° 6: Gráfico Aplicaciones innovadoras

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De las personas que se encuestaron el 74,2%, manifestó que si fuese importante implementar aplicaciones innovadoras en el área de créditos.

Interpretación

El aspecto de innovación en la entrega de los servicios contribuye a la imagen de la organización, además de hacer más eficiente un determinado sistema.

6. ¿Cree que la morosidad se ocasiona por una mala colocación del crédito?

Cuadro N° 17: Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	51,6	51,6	51,6
	De acuerdo	13	41,9	41,9	93,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,2	3,2	96,8
	En desacuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

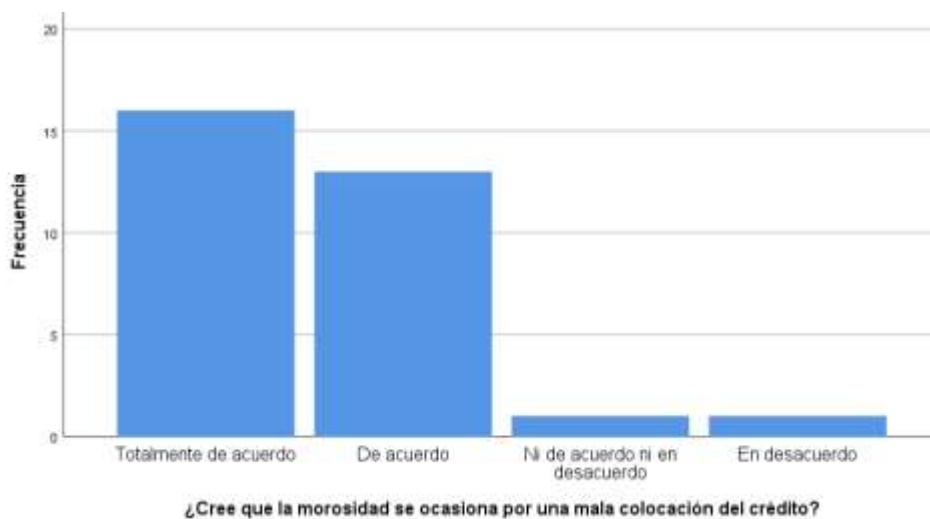


Gráfico N° 7: Gráfico de morosidad por malas colocaciones de crédito

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De las personas que se encuestaron el 74,2%, manifestó que si es importante implementar aplicaciones innovadoras en el área de créditos.

Interpretación

El aspecto de innovación en los servicios financieros implica una forma más eficiente de que el servicio llegue al consumidor final, por lo que esta aceptación de los empleados significa su predisposición al cambio.

7. ¿Considera que en la COAC se debe implementar un *call center* para realizar llamadas preventivas y con ello disminuir la morosidad?

Cuadro N° 18: Implementación de un *call center*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	58,1	58,1	58,1
	De acuerdo	8	25,8	25,8	83,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7	9,7	93,5
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

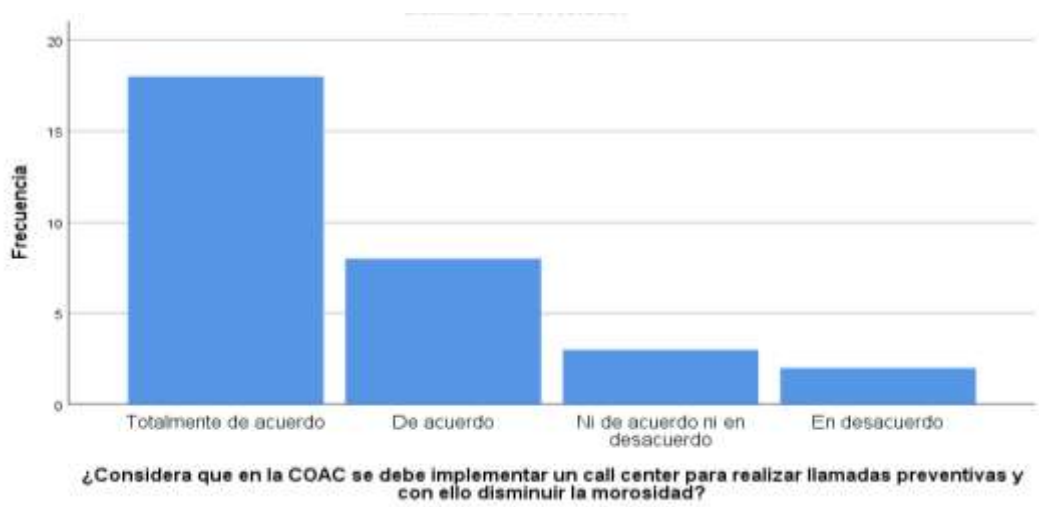


Gráfico N° 8: Gráfico *Call center*

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De las personas que se encuestaron el 58,1% consideró que está totalmente de acuerdo sobre la implementación del *call center*, mientras que un bajo porcentaje 6,5% no lo está.

Interpretación

Las instituciones financieras pertenecientes al sector de servicios deben ir cambiando la forma de atención en el servicio, el *call center* contribuirá al mejoramiento de la recuperación de cartera.

8. ¿Piensa que en la COAC se debe implementar tecnología, con mensajes de texto preventivos para evitar el vencimiento de cuotas?

Cuadro N° 19: Implementación de tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	77,4	77,4	77,4
	De acuerdo	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

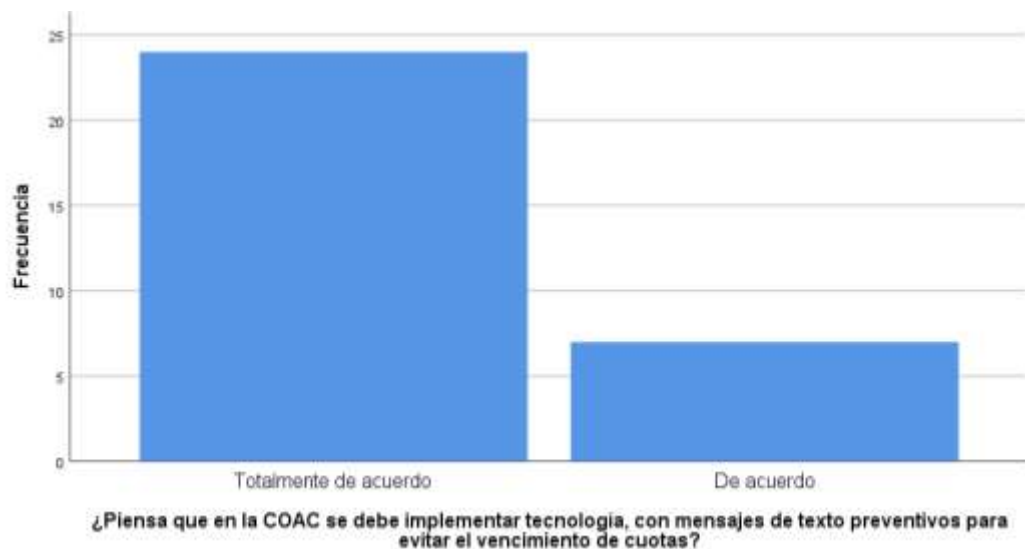


Gráfico N° 9: Gráfico Tecnología

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De las personas que se encuestaron el 77,4% consideró que está totalmente de acuerdo sobre el uso de tecnología en el proceso de crédito y su recuperación.

Interpretación

La recuperación de cartera es una operación compleja y que requiere de tiempo, asignación de recursos humanos para el cumplimiento de parámetros de rentabilidad, por este motivo la estrategia preventiva será de ayuda en este proceso.

9. ¿Piensa que la COAC debe apoyar al crecimiento profesional, permitiendo que sus colaboradores estudien?

Cuadro N° 20: Apoyo para formación profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	74,2	74,2	74,2
	De acuerdo	6	19,4	19,4	93,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

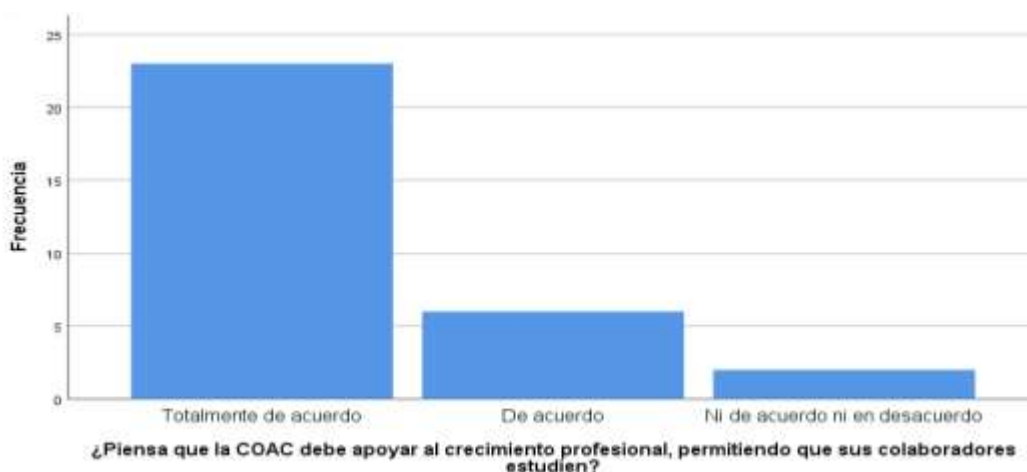


Gráfico N° 10: Gráfico Apoyo para formación profesional

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De las personas que se encuestaron el 74,2% consideró que está totalmente de acuerdo que la COAC apoye sus estudios, mientras que el 6,5% manifestó su indiferencia.

Interpretación

La formación y desarrollo profesional en el talento humano contribuirá a un mejor desempeño laboral, por ello la COAC debe direccionar parte de sus recursos a esta actividad.

10. ¿Considera que la morosidad de la COAC afecta a su reputación en relación con otras entidades del sector?

Cuadro N° 21: Morosidad afecta reputación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	24	77,4	77,4	77,4
	De acuerdo	5	16,1	16,1	93,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

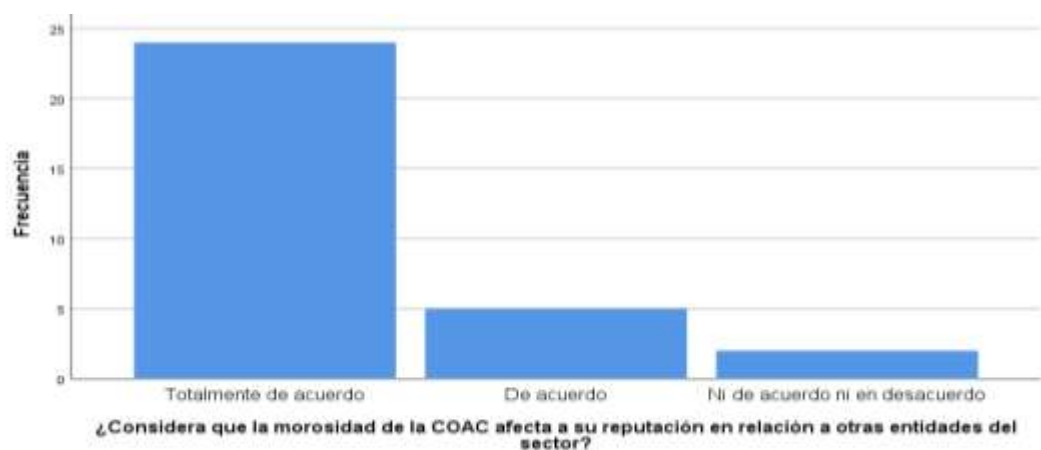


Gráfico N° 11: Gráfico Morosidad afecta reputación

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De las personas que se encuestaron el 77,4% consideró que está totalmente de acuerdo que la COAC si se perjudica con la morosidad, porque se daña su reputación empresarial.

Interpretación

La reputación de la COAC es un activo intangible que puede perder valor ante las entidades de control, si la SEPS tiene malos reportes significa que sus colocaciones no fueron analizadas de forma correcta y eficiente.

11. ¿Considera que compartir experiencias entre colaboradores sobre colocaciones de crédito, disminuirá la morosidad?

Cuadro N° 22: Estrategias para disminuir la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	54,8	54,8	54,8
	De acuerdo	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

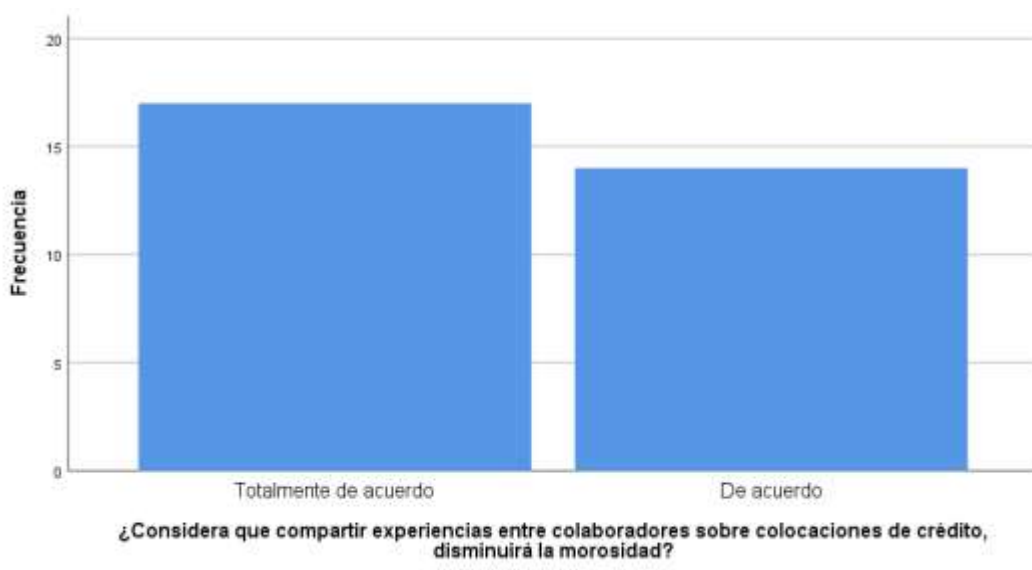


Gráfico N° 12: Gráfico Estrategias para disminuir la morosidad

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De las personas que se encuestaron el 54,8% consideró que está totalmente de acuerdo, el 45,2% está de acuerdo de que las experiencias de los empleados en las colocaciones de crédito contribuirán a bajar la morosidad.

Interpretación

La disminución de la morosidad es un objetivo dentro de la recuperación de la cartera, debido a que estos rubros tienen relación con la rentabilidad y la liquidez en la COAC, por lo que las experiencias, de cada colaborador puede contribuir a que se disminuya la morosidad.

12. ¿Piensa que la política de crédito debe mejorarse, de conformidad a los casos más recurrentes?

Cuadro N° 23: Política de crédito a mejorarse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	61,3
	De acuerdo	11	35,5	35,5	96,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

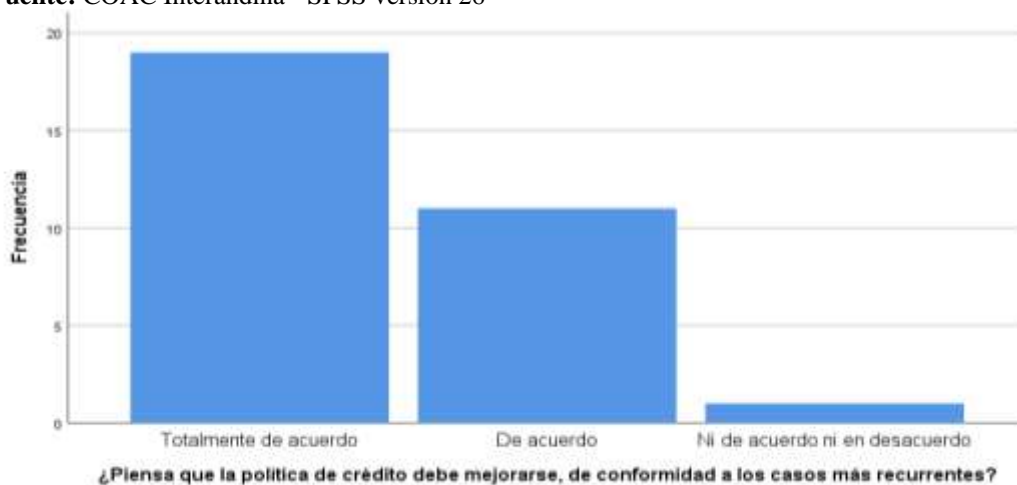


Gráfico N° 13: Gráfico Política de crédito debe mejorarse

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

De las personas que se encuestaron el 61,3% consideró que está totalmente de acuerdo, el 35,5% está de acuerdo que se debe mejorar la política de crédito.

Interpretación

La política de crédito debe realizarse a través de un documento, este manual servirá para que se pueda aplicar de forma correcta y que se observe los parámetros para el cumplimiento en las colocaciones de crédito.

Recopilación de datos a los socios de la COAC

1. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Interandina proporciona la información necesaria sobre los requisitos para los créditos?

Cuadro N° 24: Información sobre créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	161	83,9	83,9	83,9
	A veces	25	13,0	13,0	96,9
	Nunca	6	3,1	3,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

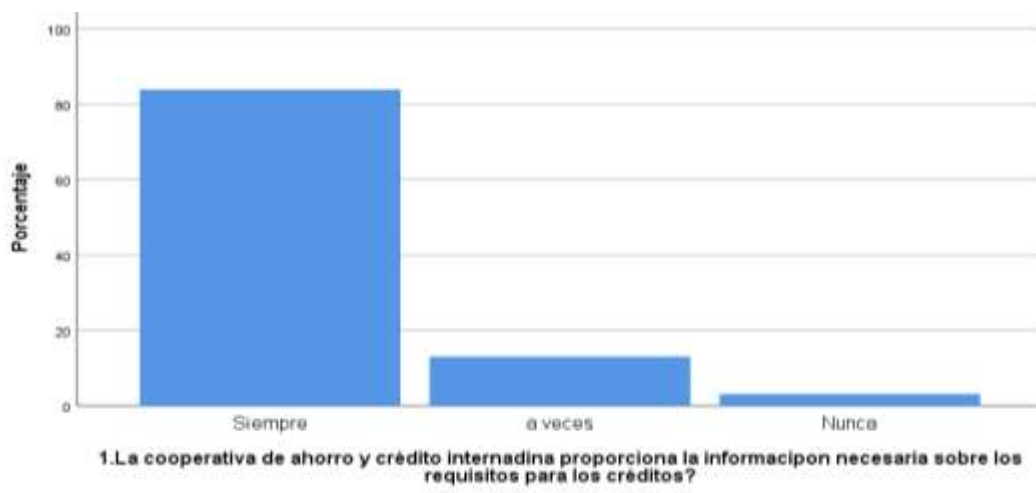


Gráfico N° 14: Gráfico Información sobre créditos

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 83,9% de las personas encuestadas indicaron que en la COAC informan sobre los requisitos para los créditos.

Interpretación

La información que se proporcione al socio es fundamental, para que los requisitos en los créditos puedan cumplirse por parte de los socios.

2. ¿Cuál es el tiempo estimado que se demora la Cooperativa en la otorgación de créditos?

Cuadro N° 25: Tiempo en la otorgación de créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24 horas	77	40,1	40,1	40,1
	48 horas	61	31,8	31,8	71,9
	Más de 48 horas	54	28,1	28,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

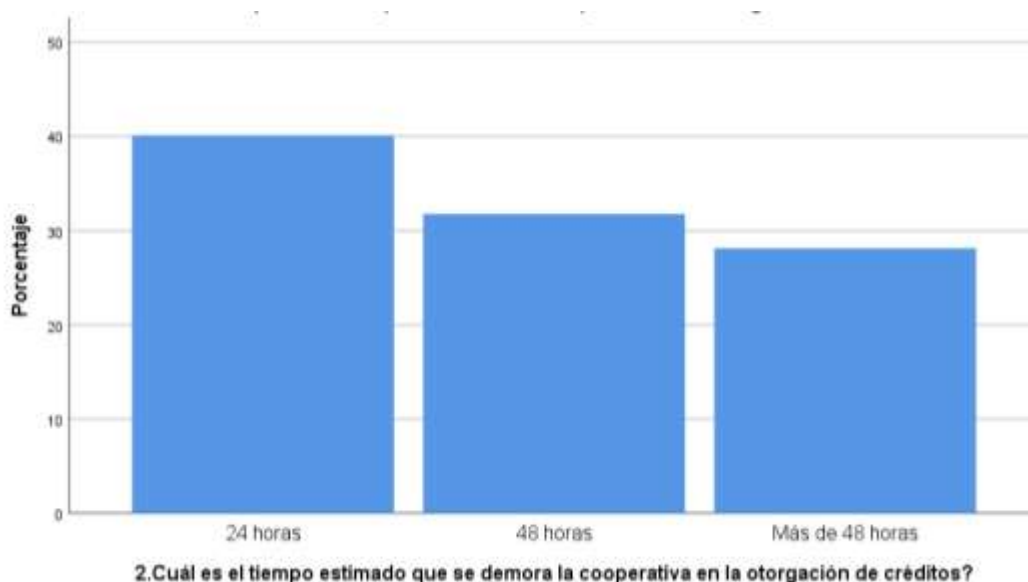


Gráfico N° 15: Gráfico Tiempo en la otorgación de créditos

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 40,1% de las personas encuestadas indicaron que en la COAC se demoran 24 horas, el 31,8% indicó 48 horas y el 28,1% más de 48 horas.

Interpretación

El tiempo de otorgación del crédito se entrega en 24 horas, este aspecto ocasiona la satisfacción del socio.

3. ¿Cuándo usted accede a la Cooperativa para solicitar un crédito le revisan la central de riesgos?

Cuadro N° 26: Revisión de la central de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	192	100,0	100,0	100,0

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26



Gráfico N° 16: Gráfico Revisión de la central de riesgos

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 100% de las personas encuestadas indicaron que en la COAC se revisa la central de riesgos, cumpliendo los parámetros de control.

Interpretación

El uso de la central de riesgos evita que el crédito sea colocado con equivocaciones y esto repercute en lo posterior para la organización.

4. ¿Ud. como socio recibe la información correcta para su crédito?

Cuadro N° 27: Información correcta para el crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	187	97,4	97,4	97,4
	No	5	2,6	2,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

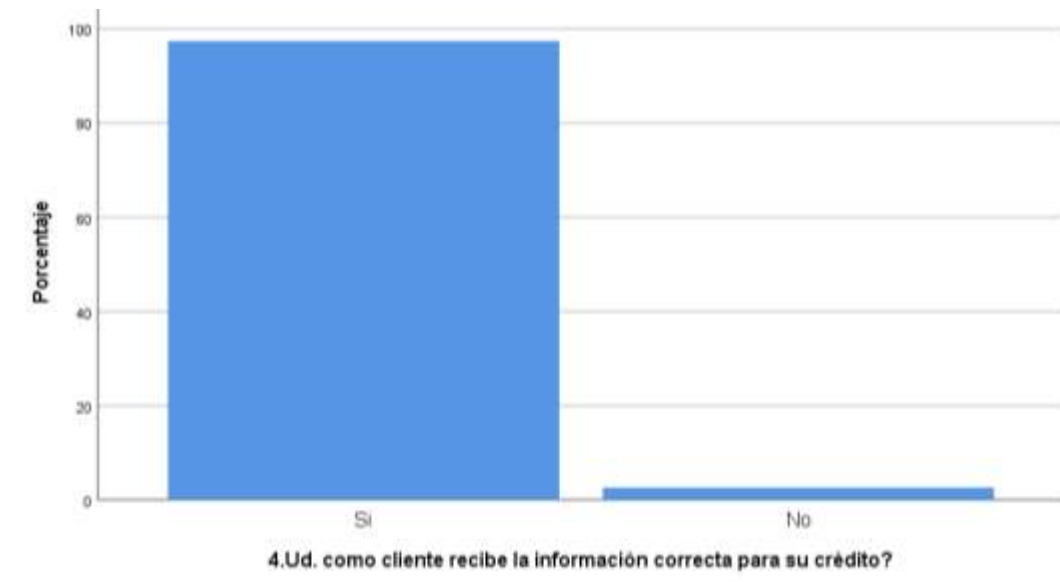


Gráfico N° 17: Gráfico Información correcta para el crédito

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 97,4% de las personas encuestadas indicaron que en la COAC se da la información correcta para su crédito.

Interpretación

La información es importante que llegue al socio, por medio de los mensajes otorgado por el empleado en la COAC, con esto se está contribuyendo a que el mensaje llegue de forma sencilla para que se pueda atender de forma eficiente.

5. El asesor de crédito de la Cooperativa le explica de forma puntual los aspectos sobre: tasa de interés - forma de pago -tasa de interés de mora - proceso que se lleva a cabo si se atrasa el crédito - seguro que tiene el crédito

Cuadro N° 28: Asesor de crédito le explica sobre varios aspectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	55	28,6	28,6	28,6
	De acuerdo	63	32,8	32,8	61,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	26,0	26,0	87,5
	En desacuerdo	24	12,5	12,5	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

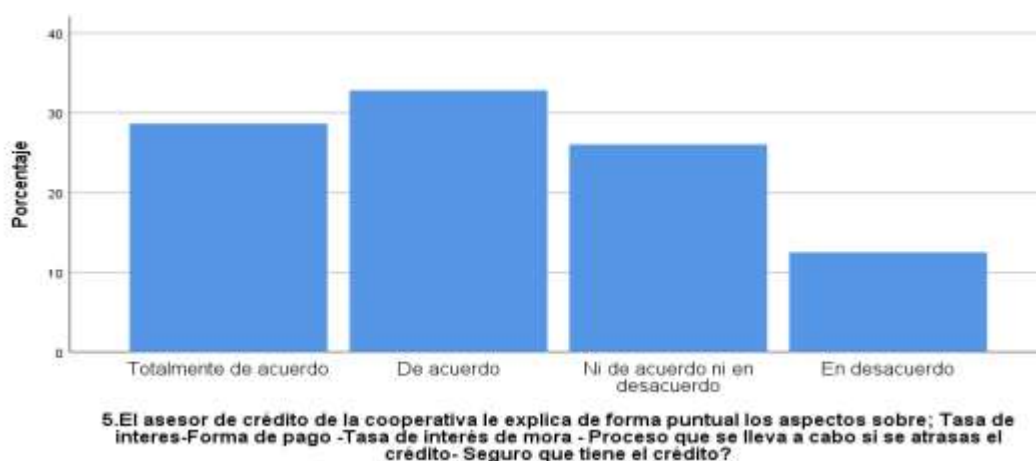


Gráfico N° 18: Gráfico asesor de crédito explica varios aspectos

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 32,8% de las personas encuestadas indicaron que están de acuerdo de que el Asesor si explica sobre los distintos aspectos del crédito.

Interpretación

Los diferentes elementos del crédito tienen que explicarse al socio, para evitar confrontaciones en la atención y debido a la transparencia que debe tener la COAC.

6. ¿Usted considera que las personas que laboran en la COAC están capacitadas para el desempeño de sus funciones?

Cuadro N° 29: Empleados están preparados para el desempeño de funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	61	31,8	31,8
	De acuerdo	111	57,8	89,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	4,7	94,3
	Totalmente en desacuerdo	11	5,7	100,0
	Total	192	100,0	100,0

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

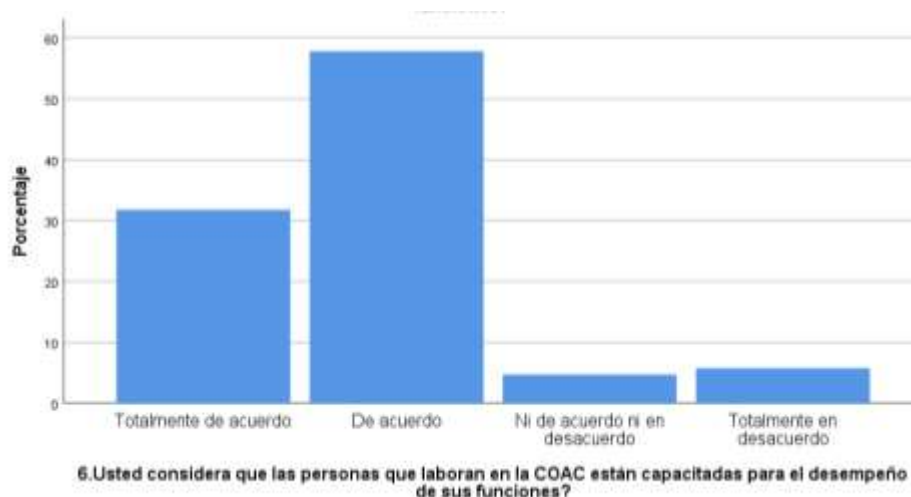


Gráfico N° 19: Gráfico Empleados están preparados para el desempeño de funciones

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 57,8% de las personas encuestadas indicaron que están de acuerdo de que los empleados de la COAC si están preparados para el desempeño de las funciones.

Interpretación

La percepción de los empleados es de que se encuentran preparados para las funciones en su puesto de trabajo.

7. ¿Cree que el asesor de crédito es eficiente a la hora del análisis, cruce de información, recopilación de datos, seguimiento en cobranza?

Cuadro N° 30: Asesor de crédito es eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	44	22,9	22,9	22,9
	De acuerdo	114	59,4	59,4	82,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	12,0	12,0	94,3
	En desacuerdo	6	3,1	3,1	97,4
	Totalmente en desacuerdo	5	2,6	2,6	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: SPSS versión 26

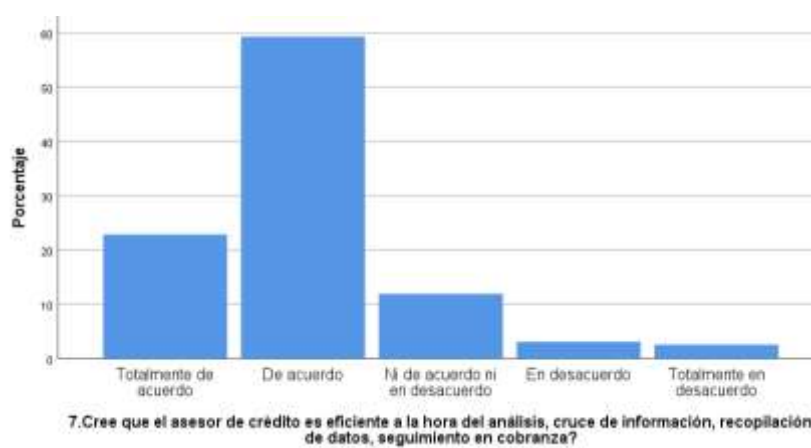


Gráfico N° 20: Gráfico Asesor de crédito es eficiente

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 59,4% de las personas encuestadas están de acuerdo que el asesor es eficiente, el 2,6% indicó que no es eficiente

Interpretación

Es importante que los socios comprendan la función del asesor, puesto que se determina la eficiencia en la atención.

8. ¿Cree Ud. que la demasiada documentación que le solicitan en la Cooperativa le convierte al proceso de crédito en lento y burocrático?

Cuadro N° 31: Proceso de crédito es burocrático

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	10,4	10,4	10,4
	De acuerdo	44	22,9	22,9	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	30,2	30,2	63,5
	En desacuerdo	60	31,3	31,3	94,8
	Totalmente en desacuerdo	10	5,2	5,2	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

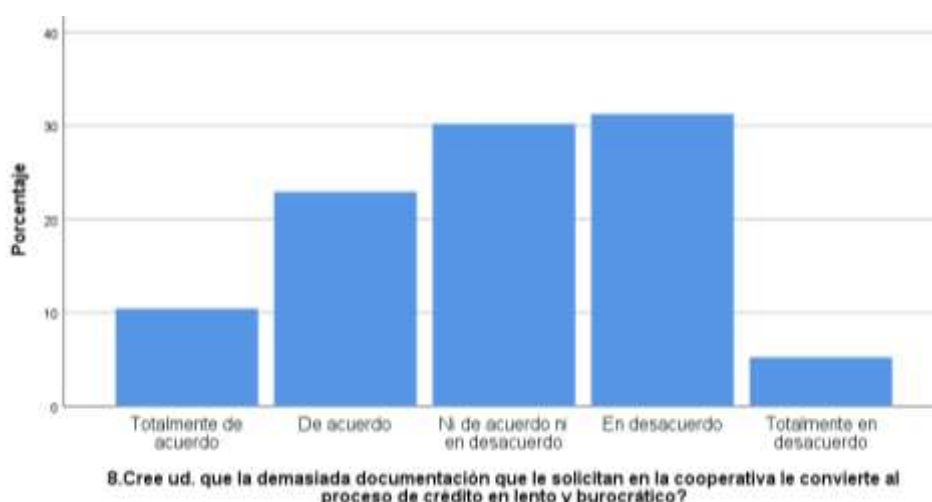


Gráfico N° 21: Gráfico Proceso de crédito burocrático

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 31,3% de las personas encuestadas indicaron que la documentación no es excesiva al momento de solicitar un crédito.

Interpretación

El proceso burocrático no es adecuado para la otorgación de créditos, porque retarda las operaciones y la entrega de los valores, por lo cual es necesario observar la eficiencia en la administración de los créditos.

9. ¿Ud. cree que el garante tiene la misma obligación que el socio y que debería ser notificado una vez que la letra se encuentre vencida?

Cuadro N° 32: Obligaciones del garante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	96	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	96	50,0	50,0	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

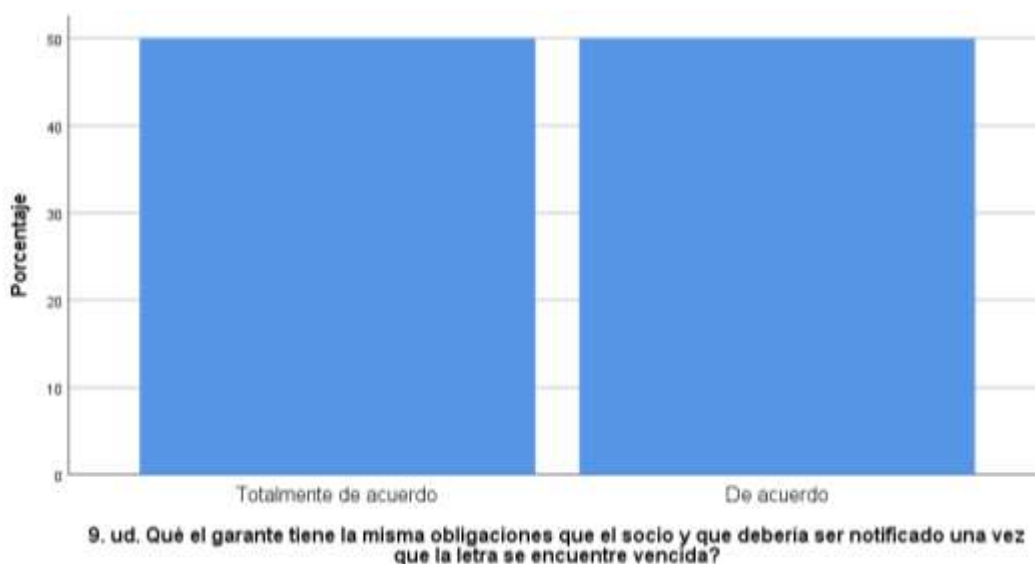


Gráfico N° 22: Gráfico obligaciones del garante

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 50% de las personas encuestadas indicaron que los socios piensan que el garante tiene la misma obligación que el deudor.

Interpretación

El garante actúa como aval para el deudor, por lo que, si no se cancela las operaciones de crédito, de parte del deudor, el garante tiene que cumplir con esas obligaciones, por lo que debe tener la misma responsabilidad.

10. ¿Cree Ud. que se puede mejorar la morosidad con información de crédito en la Cooperativa mediante: información sobre tasa de interés o Información sobre pagos de cuotas?

Cuadro N° 33: Mejora de la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	74	38,5	38,5	38,5
	De acuerdo	91	47,4	47,4	85,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	14,1	14,1	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

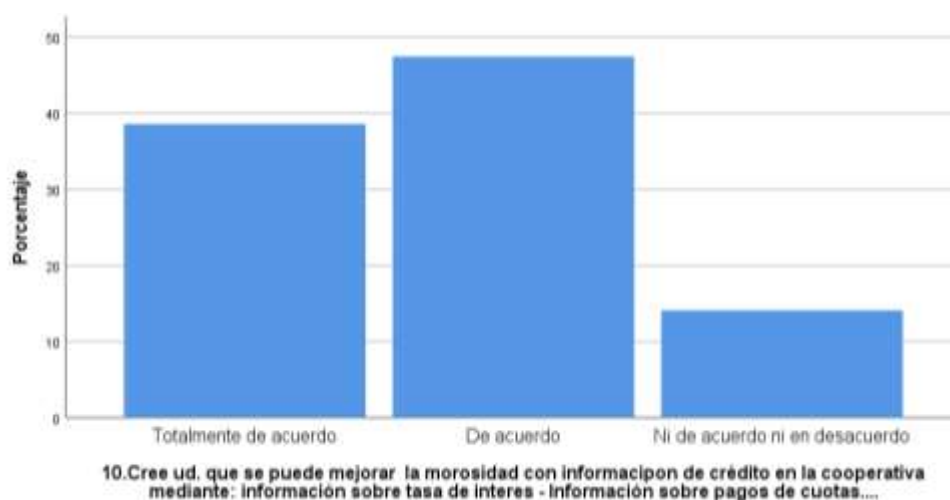


Gráfico N° 23: Gráfico mejora de la morosidad

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 47,4% de las personas encuestadas indicaron que están de acuerdo que se mejora la morosidad cuando se da la información correcta.

Interpretación

La morosidad es un aspecto negativo para la COAC, por lo tanto, los requisitos del crédito deben estar bien entendido por parte del socio.

11. ¿Considera que la Cooperativa debería realizar capacitaciones sobre el sistema cooperativo?

Cuadro N° 34: Capacitaciones sobre el sistema cooperativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	90	46,9	46,9	46,9
	De acuerdo	93	48,4	48,4	95,3
	En desacuerdo	9	4,7	4,7	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

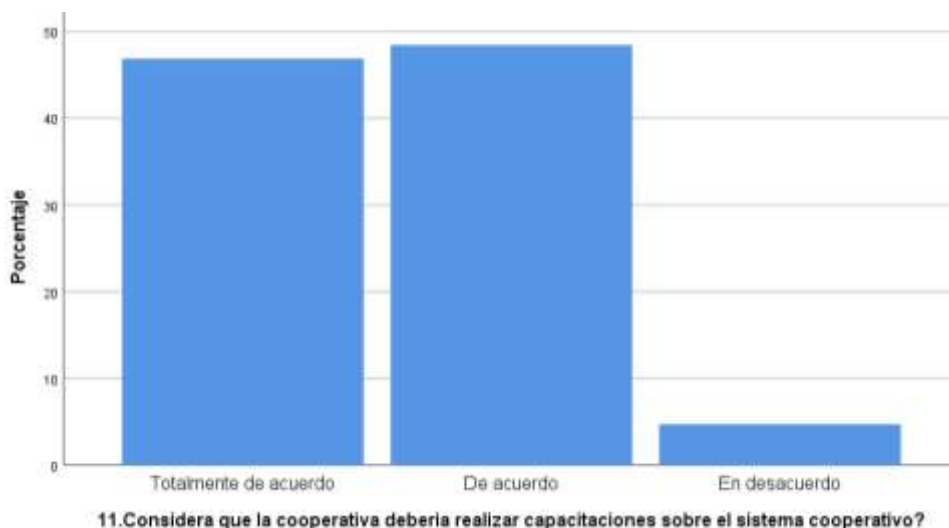


Gráfico N° 24: Gráfico capacitaciones sobre el sistema cooperativo

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 48,4% de las personas encuestadas indicaron que están totalmente de acuerdo de que se realicen capacitaciones sobre el sistema cooperativo.

Interpretación

La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria tiene como principio que las instituciones realicen capacitaciones sobre el sistema solidario, la COAC tiene que cumplir con estos principios cooperativos.

12. ¿Considera que el proceso de crédito de la Cooperativa se mejoraría con capacitaciones a los asesores de negocios?

Cuadro N° 35: Proceso de crédito mejorado por las capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	96	50,0	50,0
	De acuerdo	78	40,6	90,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	4,7	95,3
	En desacuerdo	9	4,7	100,0
	Total	192	100,0	100,0

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

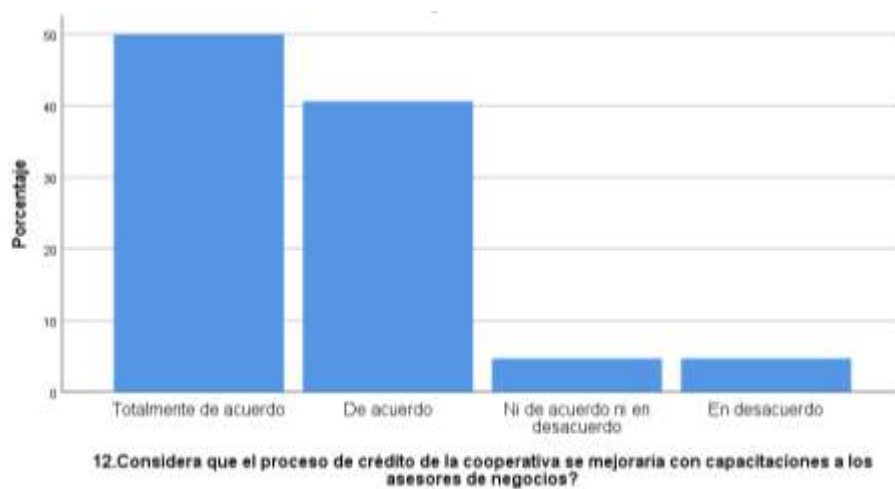


Gráfico N° 25: Gráfico Créditos mejorados por capacitaciones

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 50,0% de las personas encuestadas indicaron que están totalmente de acuerdo que el crédito se mejoraría si las personas se capacitan.

Interpretación

Las capacitaciones en la COAC Interandina son importantes por la percepción que tienen los socios para mejorar la atención de los procesos de crédito.

13. ¿Cree usted que la Cooperativa debería bloquear una cuota para cobro en caso de emergencia?

Cuadro N° 36: Bloqueo de cuota

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	50	26,0	26,0	26,0
	De acuerdo	76	39,6	39,6	65,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	15,6	15,6	81,3
	En desacuerdo	18	9,4	9,4	90,6
	Totalmente en desacuerdo	18	9,4	9,4	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

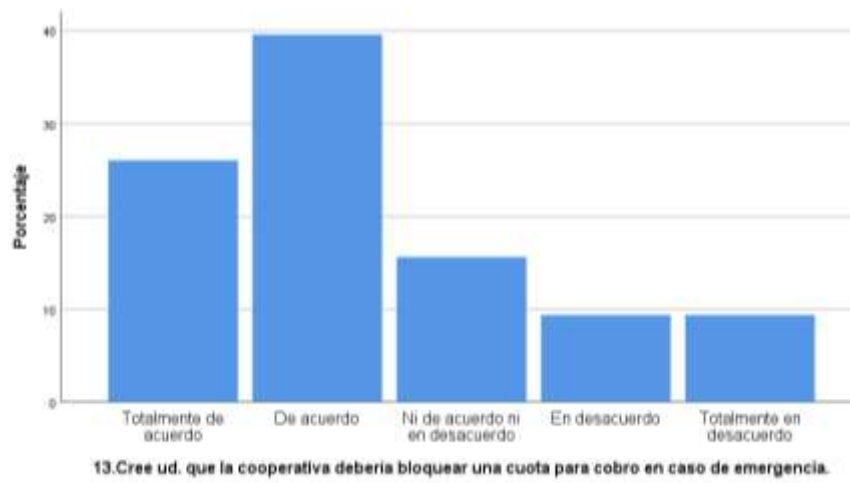


Gráfico N° 26: Gráfico Bloqueo de cuota

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

Análisis

Se observó que el 39,6% de las personas encuestadas indicaron que están de acuerdo que se debería bloquear una cuota.

Interpretación

Los principios de la SEPS son claros en relación con la transparencia de las COAC, por lo que este bloqueo a pesar de que los socios le ven de buena forma no es adecuado para los intereses en el cumplimiento de la política de la SEPS a nivel general.

Comprobación de la hipótesis

Se consideró dos preguntas que representan la variable de estudio: procesos de crédito y gestión financiera a través de la correlación de Pearson, se establece para medir el nivel de asociación con las variables, los resultados que den entre -1 y +1, significa que el valor positivo se correlaciona de forma perfecta y de manera directa, en cambio si el valor es negativo significa que es inversa (Fiallos 2021).

La correlación de Pearson de estas variables cuantitativas es positiva con 0,825 lo que significa que los procesos de crédito tienen incidencia en el fortalecimiento de la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, matriz Ambato.

Cuadro N° 37: Correlación de Pearson

		Correlaciones	
		10.Cree Ud. que se puede mejorar la morosidad con información de crédito en la cooperativa mediante: información sobre tasa de interés - Información sobre pagos de cuotas.?	12.Considera que el proceso de crédito de la cooperativa se mejoraría con capacitaciones a los asesores de negocios?
10.Cree Ud. que se puede mejorar la morosidad con información de crédito en la cooperativa mediante: información sobre tasa de interés - Información sobre pagos de cuotas...	Correlación de Pearson	1	,825**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	192	192
12.Considera que el proceso de crédito de la cooperativa se mejoraría con capacitaciones a los asesores de negocios?	Correlación de Pearson	,825**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	192	192

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Autor

Fuente: COAC Interandina - SPSS versión 26

CAPÍTULO III

PRODUCTO

Nombre de la propuesta

Procesos de crédito para fortalecer la gestión financiera de la COAC Interandina matriz Ambato

Definición del producto

En la era que vivimos el elemento principal en toda empresa es la innovación, pues es el pilar fundamental para su avance, desarrollo y sostenibilidad, una vez analizada la gestión financiera de la COAC Interandina matriz Ambato e identificadas las falencias, se planea como una alternativa para la mejora continua un modelo de procesos para fortalecer la gestión financiera de la entidad de estudio, cabe desatacar que el mismo debe ir actualizándose de forma continua según el avance de las actividades dentro de la institución financiera.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar el proceso de crédito para la COAC Interandina, para fortalecer la gestión financiera.

Objetivos específicos

1. Investigar las operaciones que se llevan a cabo en el departamento de crédito con el fin de mejorar la gestión crediticia.
2. Establecer las operaciones principales de la otorgación de créditos para utilizarlas en el manual como parte esencial del documento.
3. Realizar el diseño del manual de procesos con las herramientas específicas para su desarrollo.

Estructura de la propuesta

La gestión de procesos permite recopilar su documentación, medir el progreso mediante indicadores para tomar decisiones, analizar los cambios que se pueden dar en cada etapa, actualizar el manual en conformidad con las necesidades y tomar decisiones respecto a los procesos (Zaldumbide y Orlando 2019).

De igual forma el manual de procesos con relación a los créditos, permitirá tener los lineamientos que son los apropiados para las operaciones en este departamento (Bernal, Segura y Oblitas 2021).

Con el análisis general de la cooperativa, descrito en los anteriores capítulos se puede evidenciar que las iniciativas actuales requieren de una búsqueda de herramientas y mecanismos para el mejoramiento de la gestión financiera de la entidad.

Dicho lo anterior es necesario seguir una estructura en la que se evidencie la manera en cómo implementar el manual de procesos con finalidad de contribuir a la mejora continua de la gestión financiera, para ello se estructura la propuesta de la siguiente manera.

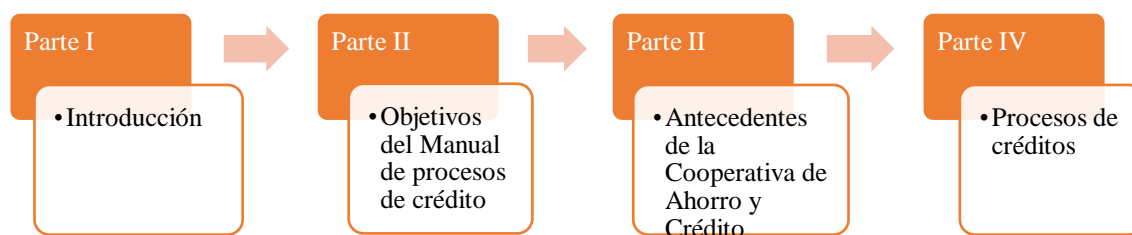


Gráfico N° 27: Gráfico de contenidos del manual

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

Impacto de la propuesta

La presente investigación tiene un alto impacto positivo para la cooperativa de ahorro y crédito Interandina pues dentro de las problemáticas sobresalientes es una alta morosidad de cartera provocada por los deficientes procesos dentro de la colocación de créditos, por lo que la aplicación de manuales de procesos permite contribuir a la gestión financiera logrando que los indicadores de morosidad que

actualmente registran un 12,5% bajen paulatinamente un 0,25 % de manera mensual equivale a 3% cada año, con el fin de que en el 2025 se tenga un índice de 3,5% y para el 2030 se logre mantener un porcentaje de morosidad menor al 2%, los cambios se verán reflejados en valores absolutos y relativos.

El impacto que cause la disminución de morosidad al año 2030 debe reflejarse en el incremento de rentabilidad que va tener la institución y por ende a mejorar indicadores financieros para recibir fondeo externo nacional e internacional.

Y de esa manera poder cumplir con la visión internacional.

Procesos COAC Interandina matriz Ambato



PROCESOS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA

PARTE I

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, matriz Ambato, en su afán de crecer y desarrollarse sirviendo a sus clientes con instrumentos y servicios financieros que les ayuden a generar beneficios económicos y mejorar su calidad de vida. La organización al ser parte de la economía popular y solidaria guiada por sus principios cooperativos promoviendo la democracia, reciprocidad y solidaridad en el desarrollo de actividades económicas para el crecimiento y desarrollo del país, debe de contar con un correcto control y verificación de cumplimiento de objetivos que ayuden a su gestión financiera.

La gestión financiera de una cooperativa de ahorro y crédito es un elemento importante para la generación de rentabilidades esperadas, una de las áreas más importantes dentro de esta organización es la de créditos pues la toma de decisiones dentro de este departamento hará que se evidencie un correcto control de las finanzas, en este se obtienen los principales indicadores financieros que se ven afectados por el proceso de crédito, el resultado final es el reconocimiento de la calidad de cartera que posee la organización.

La gestión financiera conlleva a desarrollar un análisis de las necesidades de la entidad y proponer acciones preventivas y correctivas dentro de la cooperativa. La actividad propia de la institución financiera que es la captación y colocación de dinero requiere de un adecuado manejo y control de administración de gestión de procesos, que permita identificar los fallos en la recopilación de la documentación para la concesión y recuperación de la cartera.

El presente manual de procesos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina nace a partir de la necesidad de realizar las actividades de concesión y recuperación de cartera de una manera más eficaz y eficiente, que contribuya a la gestión financiera de la entidad.

Con la aplicación de los procesos expuestos en el manual la entidad financiera pretende crear bases y establecer parámetros para la mejora continua dentro del área de créditos, logrando que este documento sea una herramienta de orientación para el fortalecimiento de la gestión propia de la cooperativa, con énfasis en el control y verificación de cumplimiento de metas.

El manual consta de procedimientos claros para cualquier miembro de la institución lo pueda desarrollar con el propósito que se puedan cumplir al máximo los lineamientos en los diferentes procesos de concesión de créditos, cumpliendo con las disposiciones de los organismos de control como son la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



**PROCESOS DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INTERANDINA**

PARTE II

Objetivos del Manual

Objetivo General

El presente manual de procesos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina tiene como objetivo describir de una manera ordenada, simple y resumida las operaciones y actividades a seguir para el proceso de créditos de la institución, contribuyendo a la mejora continua de la gestión financiera de la entidad.

Objetivos Específicos

1. Normalizar las políticas y directrices de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, las cuales deberán ser aplicadas bajo los lineamientos del presente manual.
2. Estandarizar procedimientos coherentes y de fácil comprensión para el personal de la organización.
3. Estandarizar herramientas que contribuya a los objetivos del área de créditos que permita llevar un control adecuado de las operaciones de la cooperativa.
4. Fortalecer la coordinación del personal con relación al área de créditos.



PROCESOS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERANDINA

PARTE III

Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina viene desarrollando sus actividades desde el 2011, apoyando al sector de las microfinanzas, cuenta con agencias ubicadas en diversas provincias como son Ambato, Salcedo, Quito e Ibarra, motivados por ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía, teniendo presente los principios y valores cooperativos que guían a la sostenibilidad de la institución.

Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina tiene como misión satisfacer las necesidades de la comunidad, a través de productos y servicios financieros innovadores, brindando un excelente servicio y con sólidos valores.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina tiene como visión ser una institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva y líder en la prestación de servicios financieros del segmento 2.

Estructural Organizacional

La estructura organización presentado a continuación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina, expone la manera cómo se encuentra organizada la entidad financiera la cual está establecida por departamento, entre los principales están:

Asamblea General. – Es el máximo organismo de la cooperativa pues representa a los socios de la entidad financiera, la cual le precede el Presidente del Consejo de Administración.

Consejo de Vigilancia. – Es un organismo de control interno, los miembros del consejo tendrán un periodo de vigencia de dos años en funciones. La Asamblea General será quien seleccione a los profesionales en el campo contable, mientras que el presidente del Consejo de Vigilancia lo elegirá los miembros del dicho consejo.

Consejo Administrativo. – Es un organismo directivo de la organización la cual es elegida por la Asamblea General de la cooperativa, se elige 9 miembros principales y 4 suplentes.

Gerencia General. – Es elegido por el consejo administrativo, su cargo será indefinido y su sueldo es fijado de acuerdo con la capacidad económica y financiera de la entidad, el gerente general está acogido a las leyes laborales y seguro social.

Área Administrativa y Financiera. – Dentro de la cooperativa está dirigido por el coordinador administrativo y financiero que tiene a su mando los responsables de administración y control financiero, de operaciones, de recursos humanos y de seguridad física.

En este departamento se llevan a cabo todas las actividades contables de la cooperativa, atención al cliente interno y externo, además de la coordinación de acciones de seguridad dentro de la entidad financiera.

Área de Crédito y Cobranza. – Este departamento está integrado por el jefe de créditos y los asesores de crédito, los cuales cumplirán las actividades de asesoramiento a clientes, concesión, control y recuperación de créditos, verificando la pertinencia y veracidad de la información recopilada del cliente en las solicitudes de crédito, además de presentar la debida documentación al Comité de Crédito para la aprobación de créditos.

Área jurídica. – El departamento legal está conformado por el coordinador jurídico y los abogados que tienen como fin cumplir y hacer cumplir con las medidas judiciales que se contemplan en los instrumentos financieros.

Área de tecnología de la información. – Esta área está integrada por el coordinador de tecnologías de la información que junto con el responsable de canales digitales y de marketing se encargará de que todo el sistema tecnológico usado en la institución funcione correctamente.

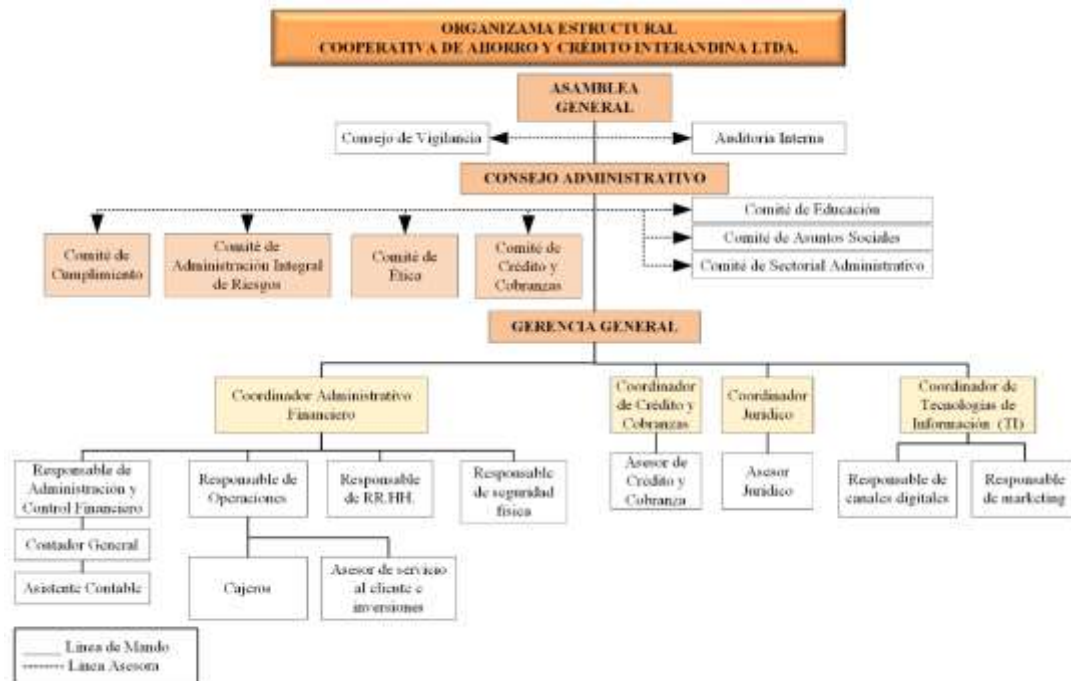


Gráfico N° 28: Organigrama estructural

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

Mapa de Procesos Institucional

La gestión de procesos precisa reconocer la secuencia de acciones o actividades que inician desde la “entrada” o reconocimiento de necesidades de los clientes/socios hasta la “salida” o satisfacción de necesidades de este, para esto se ha identificado el mapa de procesos institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina.

El mapa de procesos consta de tres niveles claros que son el gobernante, productivo y el de apoyo. El nivel gobernante lo conforma la gestión estratégica, la gestión gerencial y la gestión de asesoría y control, este nivel es el encargado de proporcionar las normas y directrices, planes y políticas para todos los procesos con el fin de poder controlar y verificar el cumplimiento de metas y objetivos.

En el nivel productivo se encuentra la gestión de negocio que abarca los procesos generadores de valor de la entidad financiera que son la colocación de créditos, recuperación de créditos, captaciones, servicios financieros complementario, manejo de cuentas y cajas. En este nivel se transforman las

necesidades de los clientes en prestación de productos o servicios financieros satisfaciendo las necesidades económicas de los socios.

El último nivel es el de apoyo que lo conforman la gestión de procesos, tecnología de la información, la gestión administrativa financiera, operaciones y marketing. Este nivel ayuda y permite que los procesos y actividades funcionen correctamente, su función principal es contribuir con los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones normales de la institución financiera.

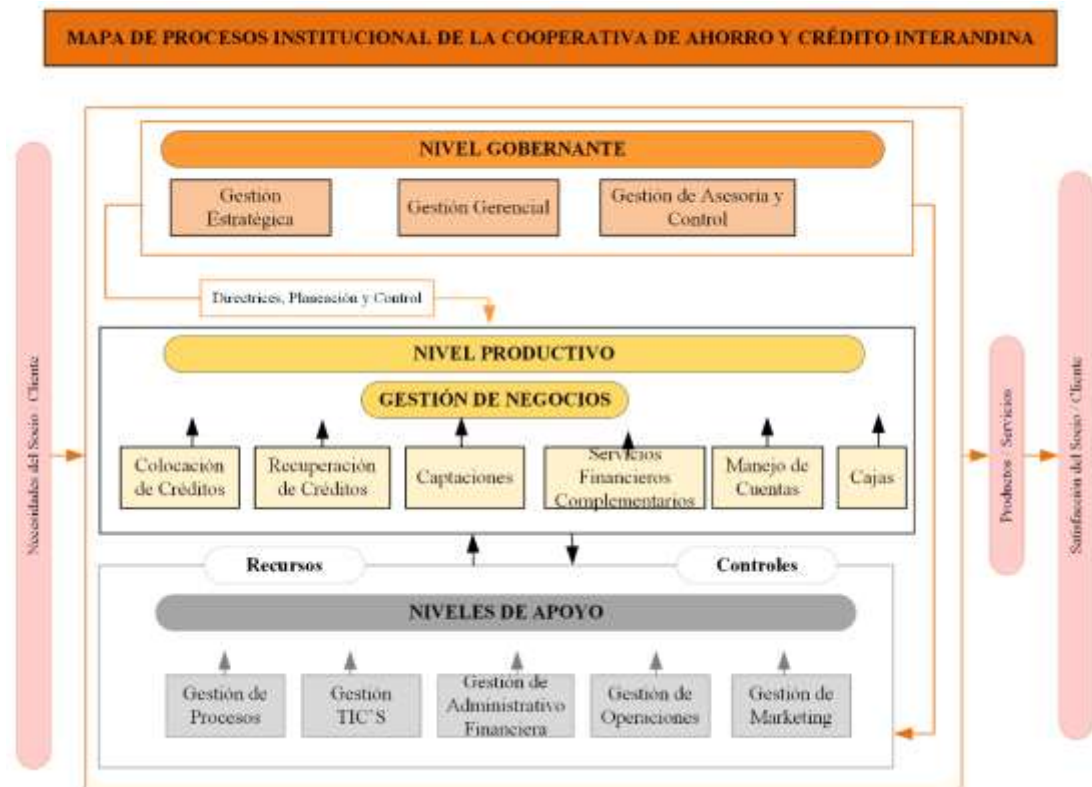


Gráfico N° 29: Mapa de procesos de la cooperativa

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo



**PROCESOS DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INTERANDINA**

PARTE IV

Procesos de crédito



Gráfico N° 30: Procesos de crédito

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 1 - Promoción y evaluación del crédito (fase 1)

Descripción del proceso

En la primera fase de la promoción y precalificación del crédito se realiza la siguiente secuencia de actividades:

Riesgos asociados

Los principales riesgos en esta fase son la falta de información proporcionada por el cliente y la evaluación errónea de la factibilidad de la concesión del crédito por parte del asesor de crédito.

Mitigación de los riesgos asociados

Para contrarrestar los riesgos en esta fase es necesario:

1. Verificar del domicilio o negocio del cliente y del garante.
2. Automatizar el informe de crédito para validar las garantías cruzadas.
3. Capacitar a los asesores de crédito en temas de contables y análisis financiero.

Riesgos asociados

Los principales riesgos en esta fase de evaluación de crédito son:

1. Los datos proporcionados por el cliente no son verídicos.
2. Existencia de garantías cruzadas entre los deudores.
3. Escaso conocimiento de temas de análisis de crédito por parte el asesor de crédito.

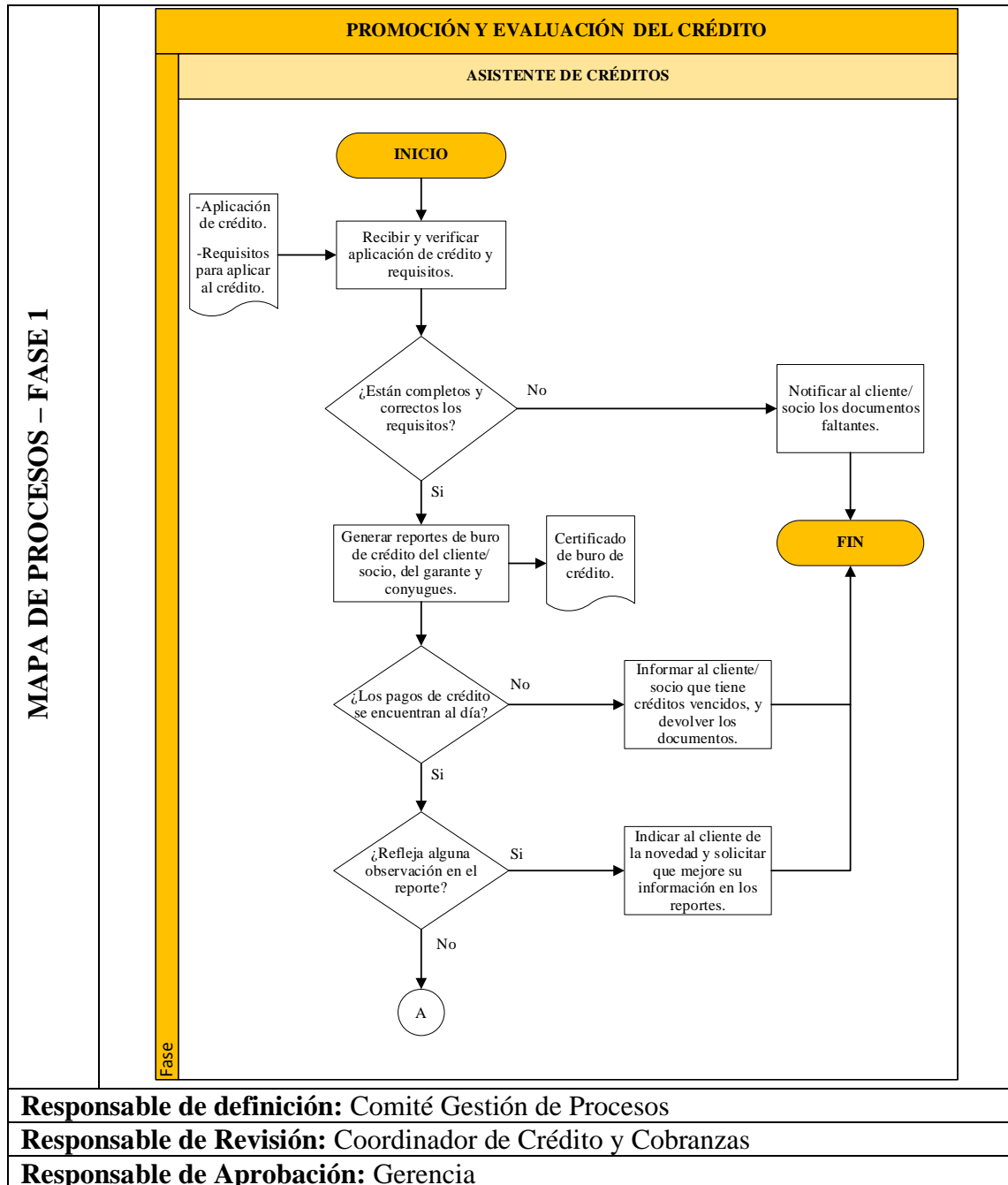
Mitigación de los riesgos asociados

Las actividades para mitigar los riesgos en esta fase es necesario realizar capacitaciones continuas al personal de créditos en temas de análisis de crédito.

Riesgos asociados

El principal riesgo en esta fase de aprobación del crédito es el reconocimiento de las firmas erróneas.

Cuadro N° 38 Mapa de procesos de promoción y evaluación del crédito – fase 1



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

Descripción del proceso

En la primera fase de la promoción y precalificación del crédito se realiza la siguiente secuencia de actividades:

PROCESO 1 - Promoción y evaluación del crédito (fase 2)

En la segunda fase del proceso de promoción y evaluación del crédito se realiza la siguiente secuencia de actividades:

1. Registrar la información del socio / cliente en el sistema.
2. Imprimir el formulario de solicitud de crédito y generar la información correspondiente.
3. Generar el expediente del socio / cliente y enviar la información a la siguiente etapa con el oficial de créditos.
4. Organizar el cronograma de visitas de campo, a cargo del oficial de créditos.
5. Revisar y autorizar la agenda de visitas de campo, a cargo del jefe de créditos.
6. Solicitar el transporte para la movilización en las visitas de campo.
7. Visitar el domicilio del socio / cliente y realizar el levantamiento de la información in situ.
8. Realizar el informe de la inspección y actualizar la información en el sistema.
9. Obtener la calificación o score del socio / cliente.

Riesgos asociados

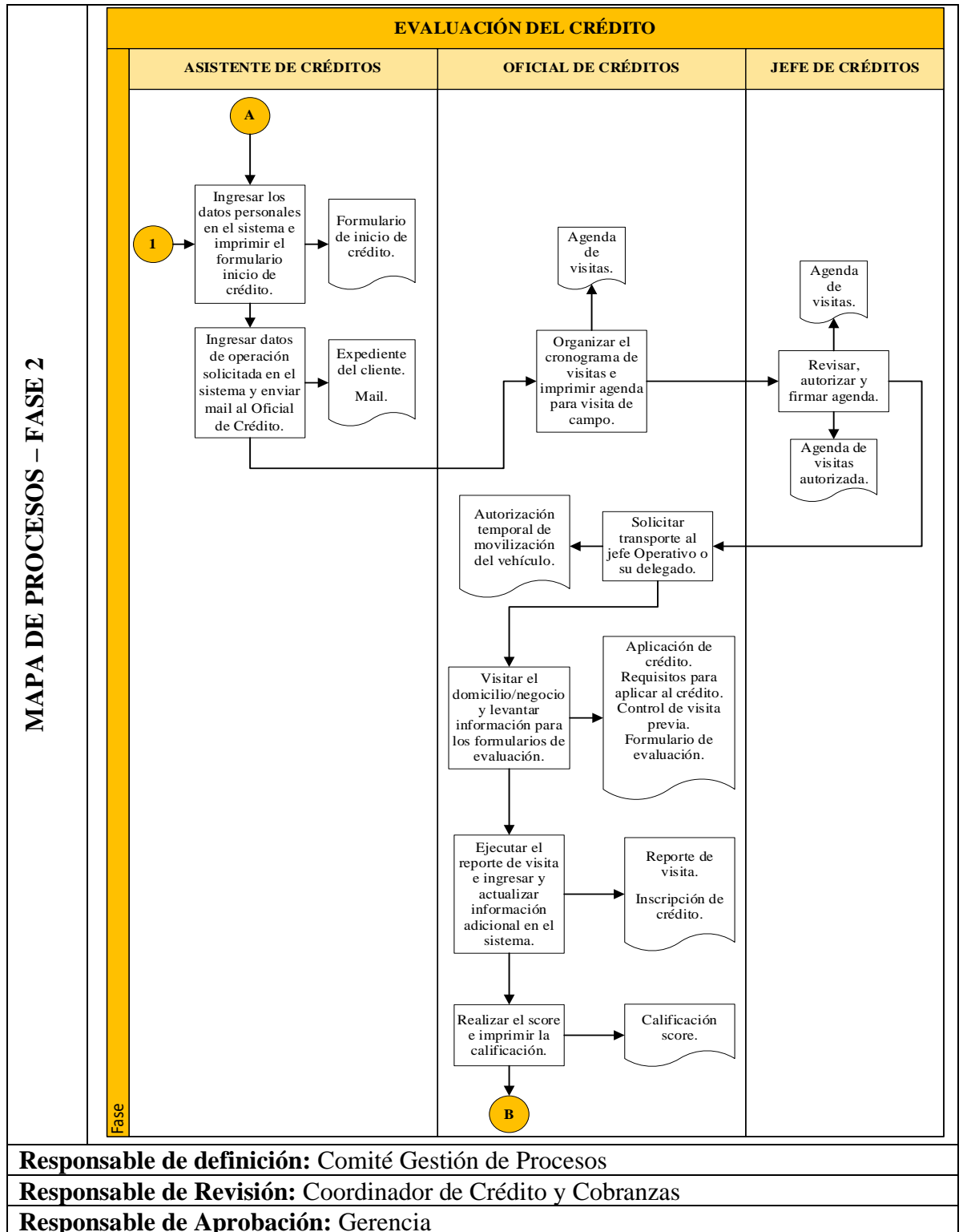
Los principales riesgos en esta segunda fase de evaluación de crédito son:

1. El socio / cliente no se encuentre en su domicilio.
2. Las fechas programadas con el socio / cliente no concuerden con el cronograma de inspecciones.

Mitigación de los riesgos asociados

Las actividades para mitigar estos riesgos están relacionadas con una adecuada programación de las inspecciones y realizar confirmaciones de citas con los socios / clientes para evitar movilizaciones innecesarias en al sitio de verificación.

Cuadro N° 39 Mapa de procesos de promoción y evaluación del crédito – fase 2



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 1 - Promoción y evaluación del crédito (fase 3)

En la tercera fase del proceso de promoción y evaluación del crédito se realiza la siguiente secuencia de actividades:

1. Evaluar la factibilidad del crédito para el socio / cliente con base en la información recolectada hasta el score.
2. Devolver la documentación del cliente en caso de que la posibilidad del crédito sea negativa.
3. Revisar la lista de verificación del crédito y actualizar la información financiera en caso de que la posibilidad del crédito sea favorable.
4. Realizar la validación y comité del crédito, por parte del jefe y comité de créditos.
5. Registrar los comentarios de validación o negación del crédito en el sistema, por parte del jefe de créditos.

Riesgos asociados

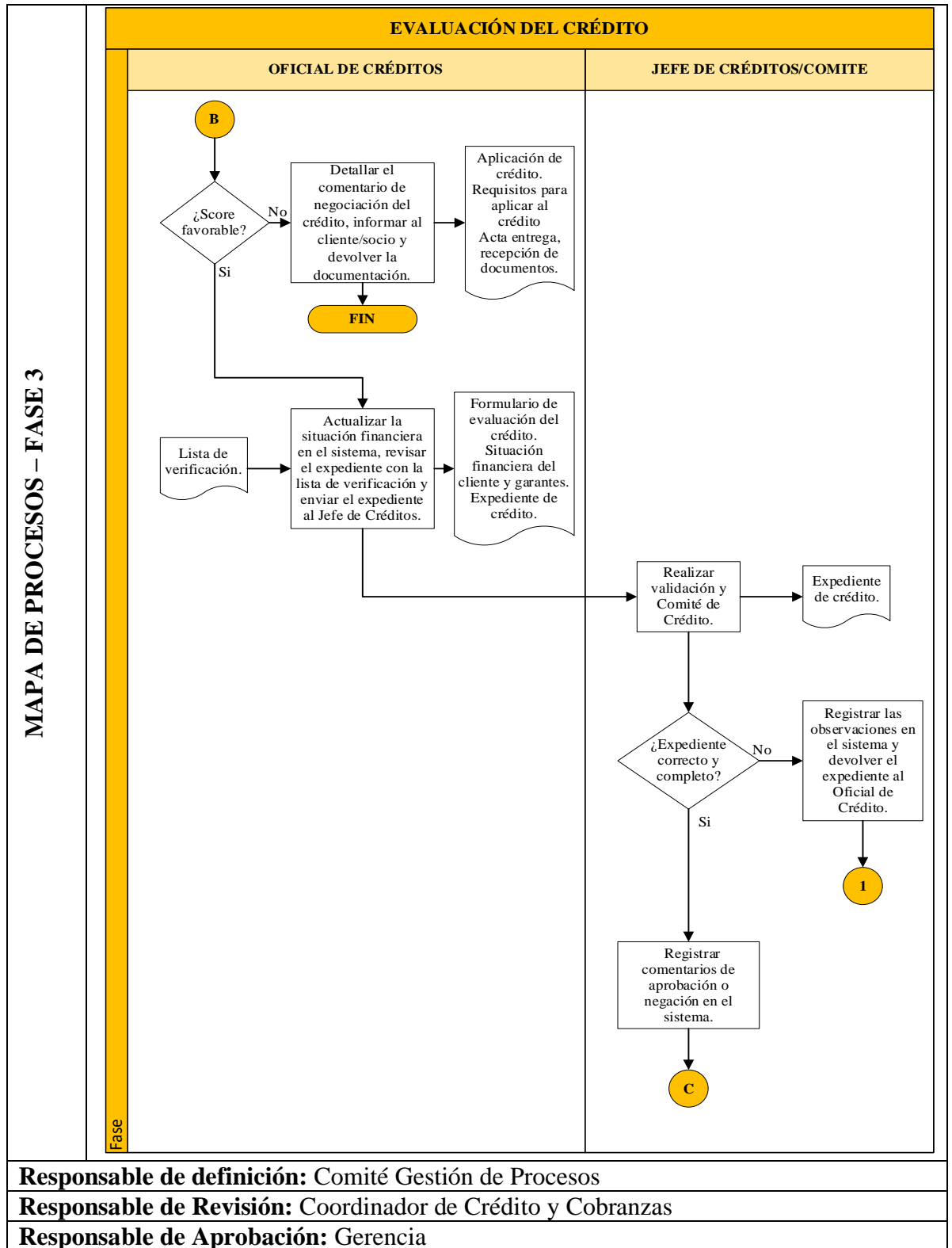
Los principales riesgos en esta tercera fase de evaluación de crédito son:

1. El crédito sea denegado debido a un expediente incorrecto o incompleto.

Mitigación de los riesgos asociados

Este riesgo se puede mitigar a través de una debida diligencia en las fases preliminares de evaluación del crédito, para ello se realizarán capacitaciones continuas, así como también insistir en el correcto manejo de la lista de verificación de información.

Cuadro N° 40 Mapa de procesos de promoción y evaluación del crédito – fase 3



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 1 - Promoción y evaluación del crédito (fase 4)

En la cuarta fase del proceso de promoción y evaluación del crédito se realiza la siguiente secuencia de actividades:

1. Imprimir y firmar el acta del comité de créditos, por parte del jefe de créditos.
2. Informar al socio / cliente la aprobación o negativa al crédito solicitado, por parte del oficial de créditos.
3. Generar el expediente del crédito incluyendo las actas y la documentación generada durante el proceso, por parte del oficial de créditos.
4. Validar la documentación y continuar con el proceso 2.

Fin del proceso 1.

Riesgos asociados

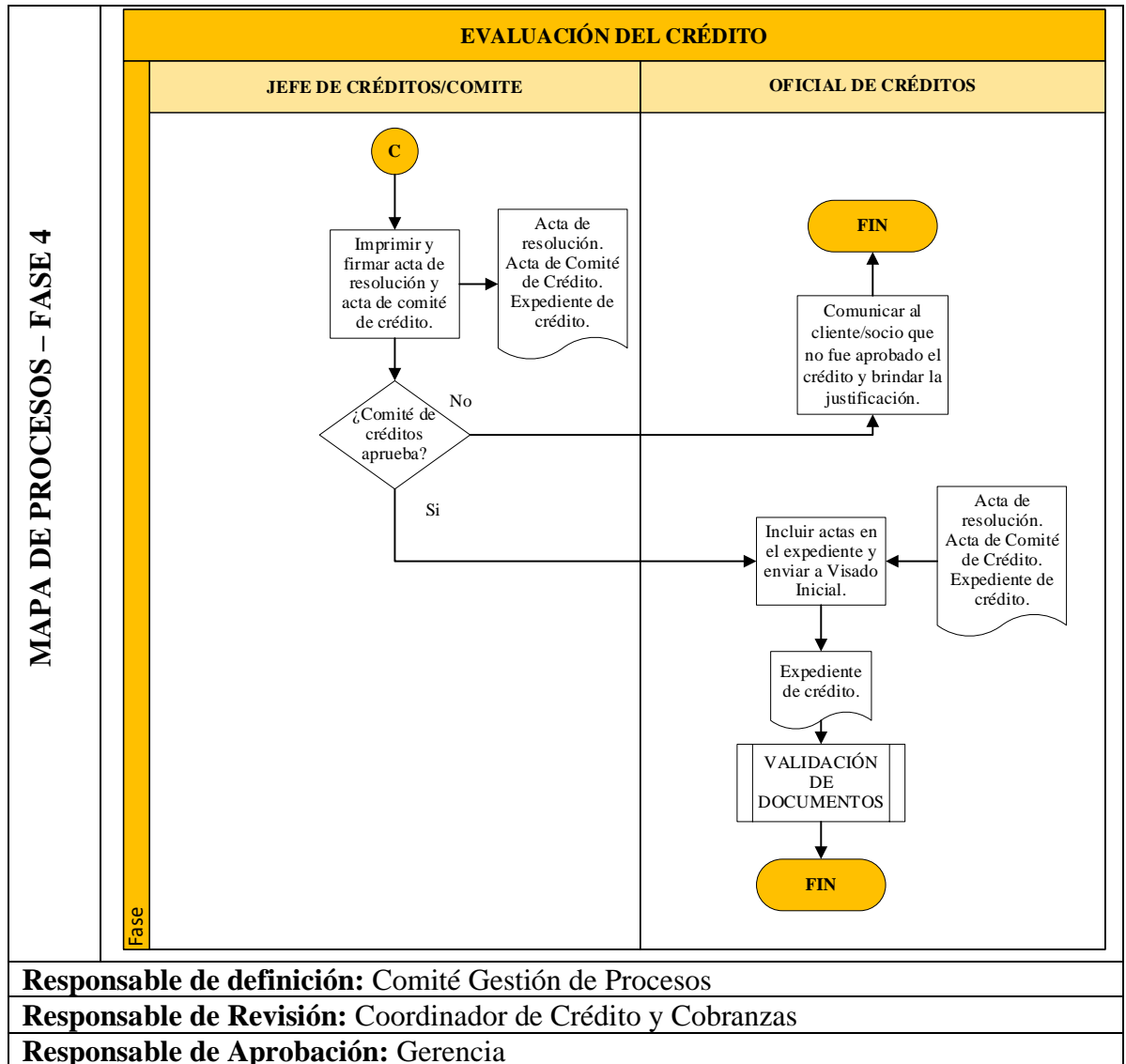
Los principales riesgos en esta cuarta fase de evaluación de crédito son:

1. Pérdida de documentación durante las fases de evaluación del crédito.

Mitigación de los riesgos asociados

Este riesgo se puede mitigar a través de una adecuada organización de la información y almacenamiento de esta, de forma sistematizada.

Cuadro N° 41 Mapa de procesos de promoción y evaluación del crédito – fase 4



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 2 – Validación de documentos del crédito (fase 1)

Descripción del proceso

En el proceso 2 se realiza la validación de documentos del crédito, en este caso, los responsables son: el jefe y asistente operativos. Para llevar a cabo el proceso se deben seguir las siguientes actividades:

1. Registrar el expediente de crédito resultante del proceso 1 y revisar el cumplimiento de políticas, así como también, los documentos necesarios de acuerdo con la lista de verificación, a cargo del asistente operativo.
2. Realizar la verificación telefónica del expediente de crédito.
3. Registrar las observaciones de verificación en el sistema.

Riesgos asociados

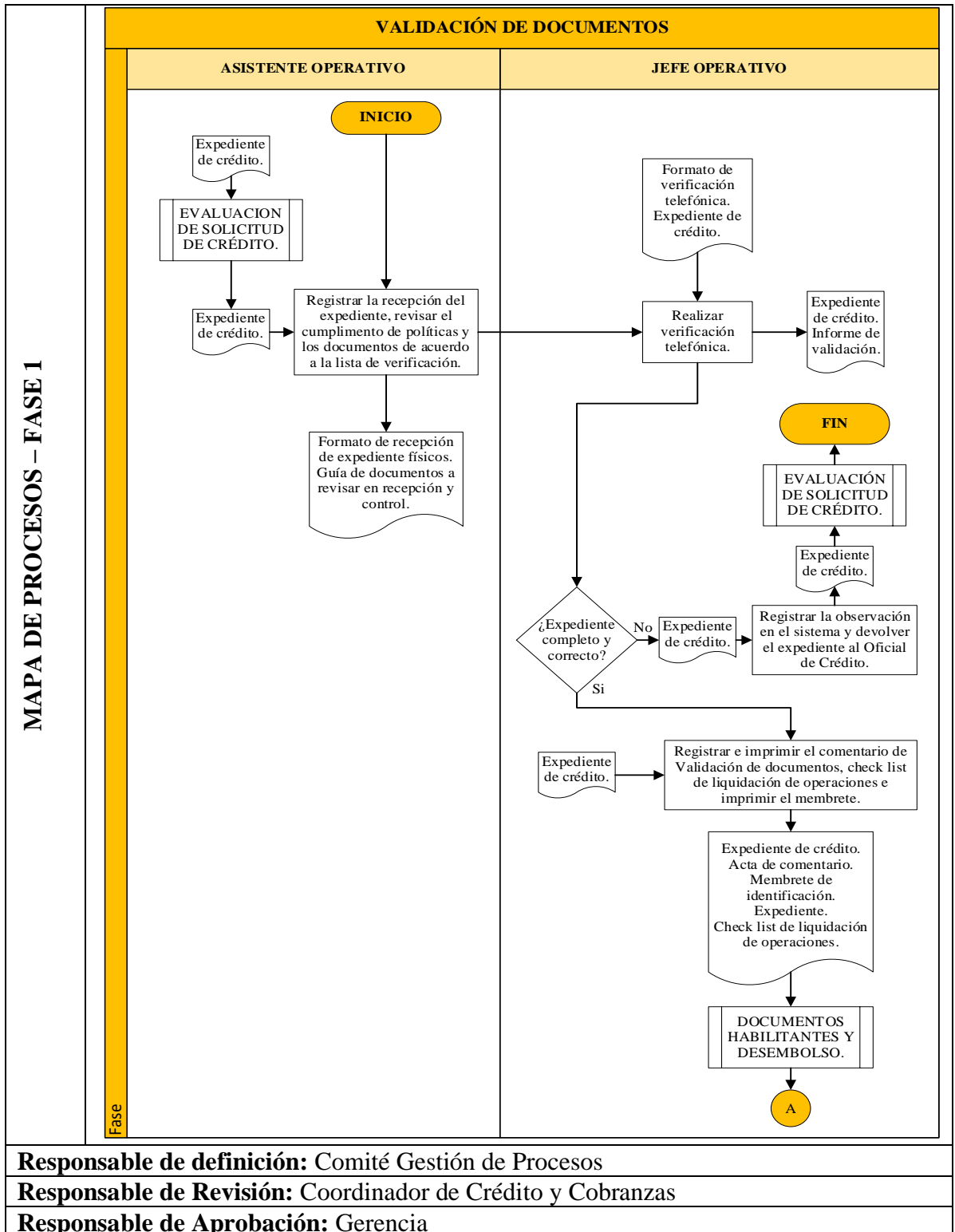
Los principales riesgos en esta fase de evaluación de crédito son:

1. Documentación falsa, caducidad de documentos de identidad, firmas ilegibles.

Mitigación de los riesgos asociados

Este riesgo se puede mitigar a través de una adecuada constatación de firmas con documentos originales.

Cuadro N° 42 Mapa de procesos de validación de documentos del crédito – fase 1



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 2 – Validación de documentos del crédito (fase 2)

En la segunda fase del proceso de validación de documentos se realiza la siguiente secuencia de actividades:

1. Informar el desembolso del monto solicitado para el crédito y enviar los documentos habilitantes, por parte del jefe operativo.
2. Adjuntar los documentos habilitantes al expediente, por parte del asistente administrativo.
3. Imprimir el formulario de recepción y entrega de documentos.
4. Enviar el expediente a custodia y pasar al proceso 3.

Fin del proceso 2.

Riesgos asociados

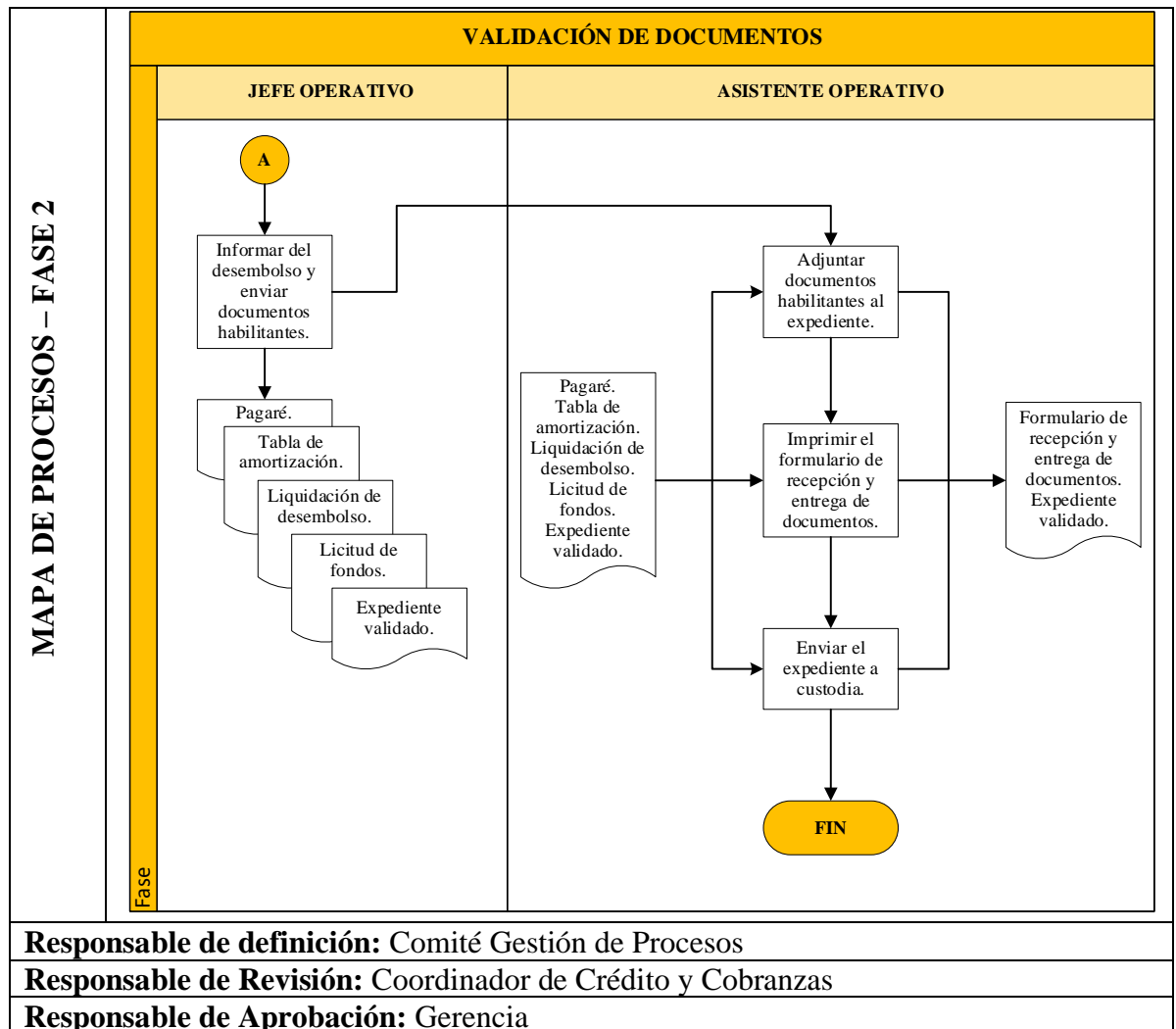
Los principales riesgos en esta fase de evaluación de crédito son:

1. Documentación falsa, caducidad de documentos de identidad, firmas ilegibles.

Mitigación de los riesgos asociados

Este riesgo se puede mitigar a través de una adecuada constatación de firmas con documentos originales.

Cuadro N° 43 Mapa de procesos de validación de documentos del crédito – fase 2



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 3 – Validación de documentos habilitantes y desembolso del crédito (fase 1)

Descripción del proceso

En este proceso se lleva a cabo la recepción de firmas finales, así como también la verificación de la documentación. El producto del proceso es la acreditación del dinero en la cuenta del cliente. Los responsables son: oficial, asistente y jefe operativos. En la primera fase se llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Enviar por mail el listado de pendientes de desembolsos al asistente operativo, por parte del oficial operativo.
2. Notificar al socio / cliente la aprobación del crédito y solicitar la documentación original de deudores y garantes, por parte del asistente operativo.
3. Imprimir documentos pertinentes para el desembolso y receptar firmas que deben ser verificadas con los documentos originales, por parte del jefe operativo.

Riesgos asociados

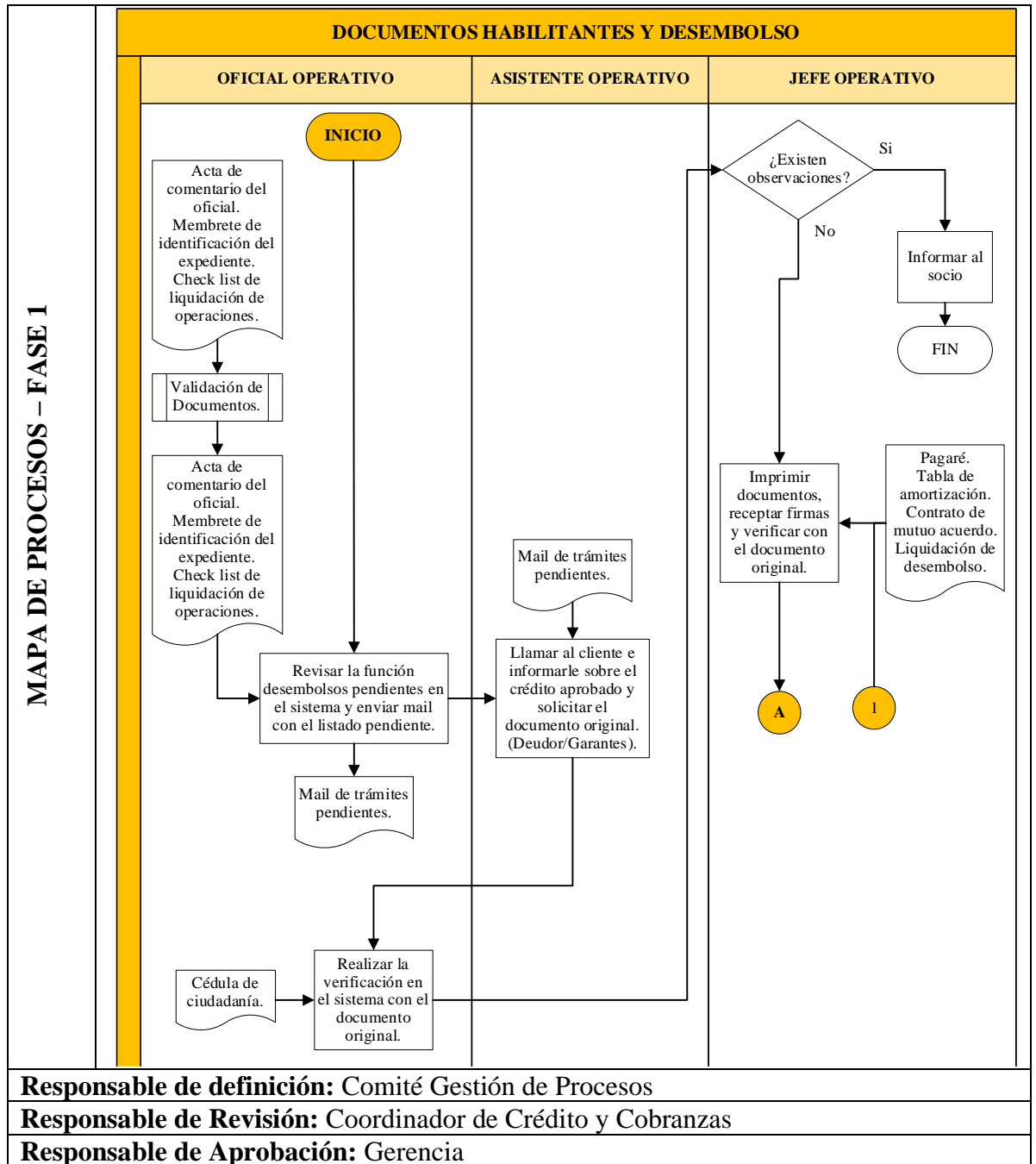
Los principales riesgos en esta fase de evaluación de crédito son:

1. Documentación falsa, caducidad de documentos de identidad, firmas ilegibles

Mitigación de los riesgos asociados

Este riesgo se puede mitigar a través de una adecuada constatación de firmas con documentos originales.

Cuadro N° 44 Mapa de procesos de documentos habilitantes y desembolso del crédito – fase 1



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 3 – Validación de documentos habilitantes y desembolso del crédito (fase 2)

En la segunda fase del proceso de validación de documentos habilitantes y desembolso del crédito se llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Imprimir el acta del comentario del oficial y enviar los documentos a custodia, por parte del asistente operativo.
2. Realizar la acreditación a la cuenta del cliente, por parte del jefe operativo.
3. Registrar la firma en los documentos habilitantes, por parte del jefe de créditos.
4. Enviar los documentos habilitantes al responsable de validación de documentos.
5. Validar los documentos.

Riesgos asociados

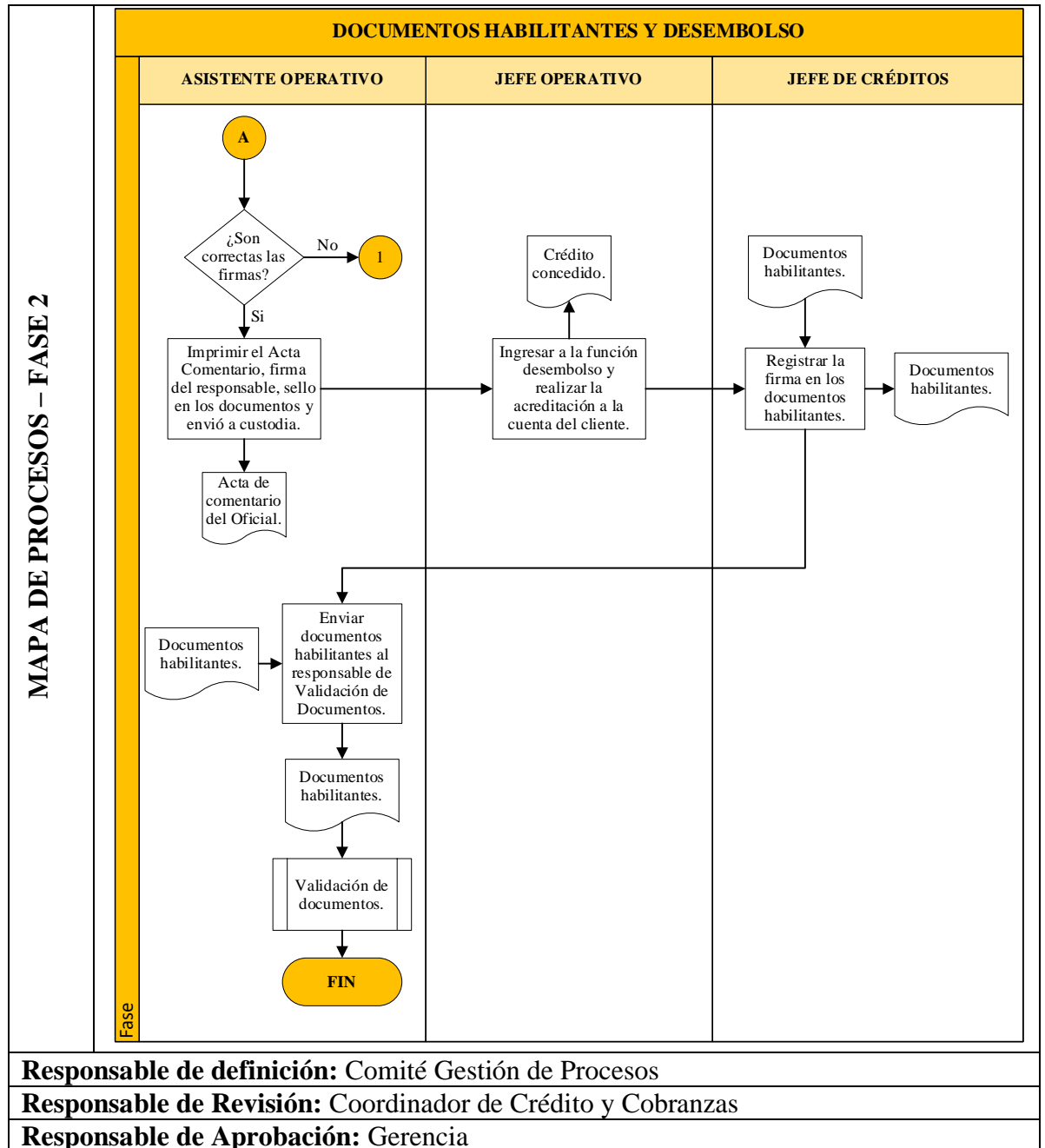
Los principales riesgos en esta fase de evaluación de crédito son:

1. Documentación falsa, caducidad de documentos de identidad, firmas ilegibles

Mitigación de los riesgos asociados

Este riesgo se puede mitigar a través de una adecuada constatación de firmas con documentos originales.

Cuadro N° 45 Mapa de procesos de documentos habilitantes y desembolso del crédito – fase 2



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 4 – Recuperación de cartera (fase 1)

Descripción del proceso

En este proceso se describen las actividades necesarias para la recuperación de cartera, así como los detalles necesarios para cada posible situación que se presente con el socio / cliente. Los responsables son: oficial y asistente de cobranzas. En la primera fase se llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Acordar con el cliente el medio y el modo de pago, a cargo del oficial de cobranzas.
2. Arreglar las obligaciones vencidas con el socio / cliente, en caso de que no se ha hecho ningún convenio de pago de acuerdo con las posibles opciones disponibles en la institución financiera, a cargo del oficial de cobranzas.
3. Obtener el archivo con el detalle del débito y crédito en caso de que la forma de pago sea por débito automático. En este caso, también se debe dar seguimiento al cumplimiento de los términos y condiciones acordadas.

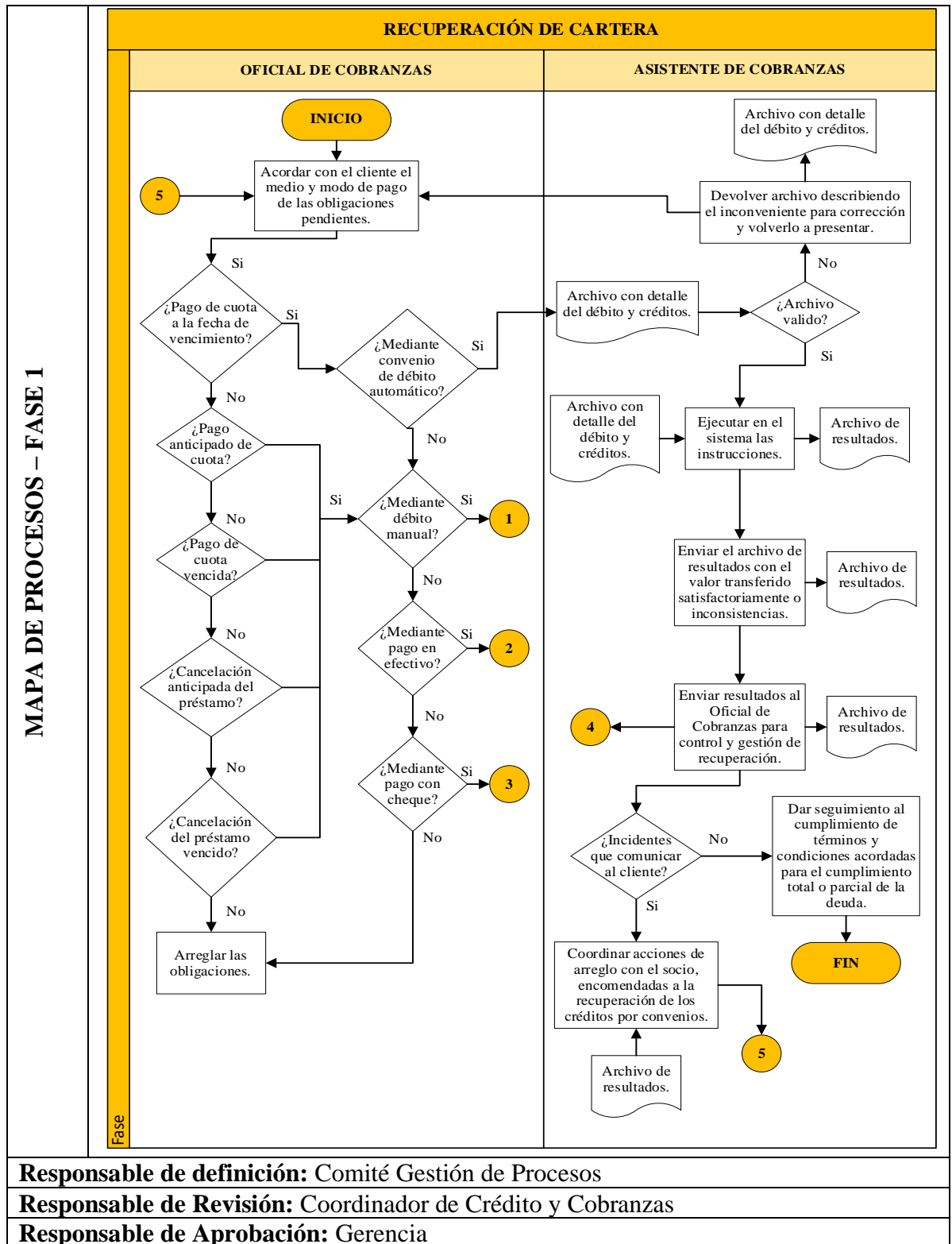
Riesgos asociados

El principal riesgo en esta fase son los reportes con mora desde la primera cuota.

Mitigación de los riesgos asociados

Las actividades para mitigar los riesgos en esta fase son indispensables actividades de comunicación con el cliente además de elaboración de alertas y seguimiento de recuperación de cartera.

Cuadro N° 46 Mapa de procesos de recuperación de cartera – fase 1



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 4 – Recuperación de cartera (fase 2)

Descripción del proceso

En la segunda fase se llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Emitir la liquidación previa a la fecha de pago del socio / cliente, en el caso de que la cancelación de la cuota sea por débito manual, a cargo del oficial de cobranzas.
2. Receptar la orden de abono o cancelación y verificar el origen de fondos suficientes, a cargo del asistente de cobranzas.
3. Notificar al cliente cualquier novedad presente en el débito de los fondos de la cuenta, a cargo del asistente de cobranzas.

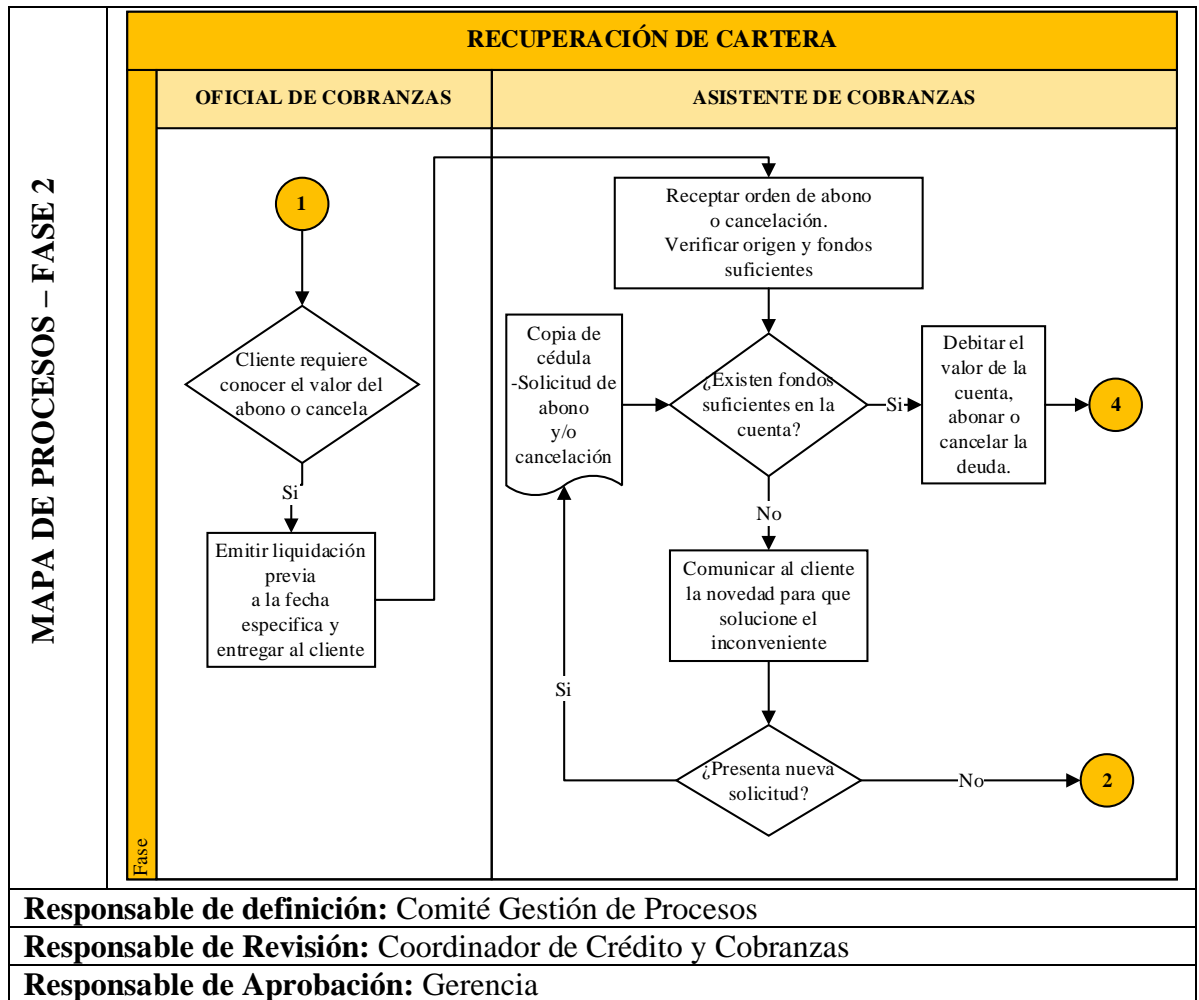
Riesgos asociados

El principal riesgo en esta fase son los reportes con mora desde la primera cuota.

Mitigación de los riesgos asociados

Las actividades para mitigar los riesgos en esta fase son indispensables actividades de comunicación con el cliente además de elaboración de alertas y seguimiento de recuperación de cartera.

Cuadro N° 47 Mapa de procesos de recuperación de cartera – fase 2



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 4 – Recuperación de cartera (fase 3)

Descripción del proceso

En la tercera fase se llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Emitir la liquidación previa a la fecha de pago del socio / cliente, en el caso de que la cancelación de la cuota sea por un pago en efectivo, a cargo del asistente de cobranzas.
2. Receptar el dinero de abono o cancelación del crédito, de acuerdo con los criterios establecidos por la cooperativa, a cargo del asistente de cobranzas.

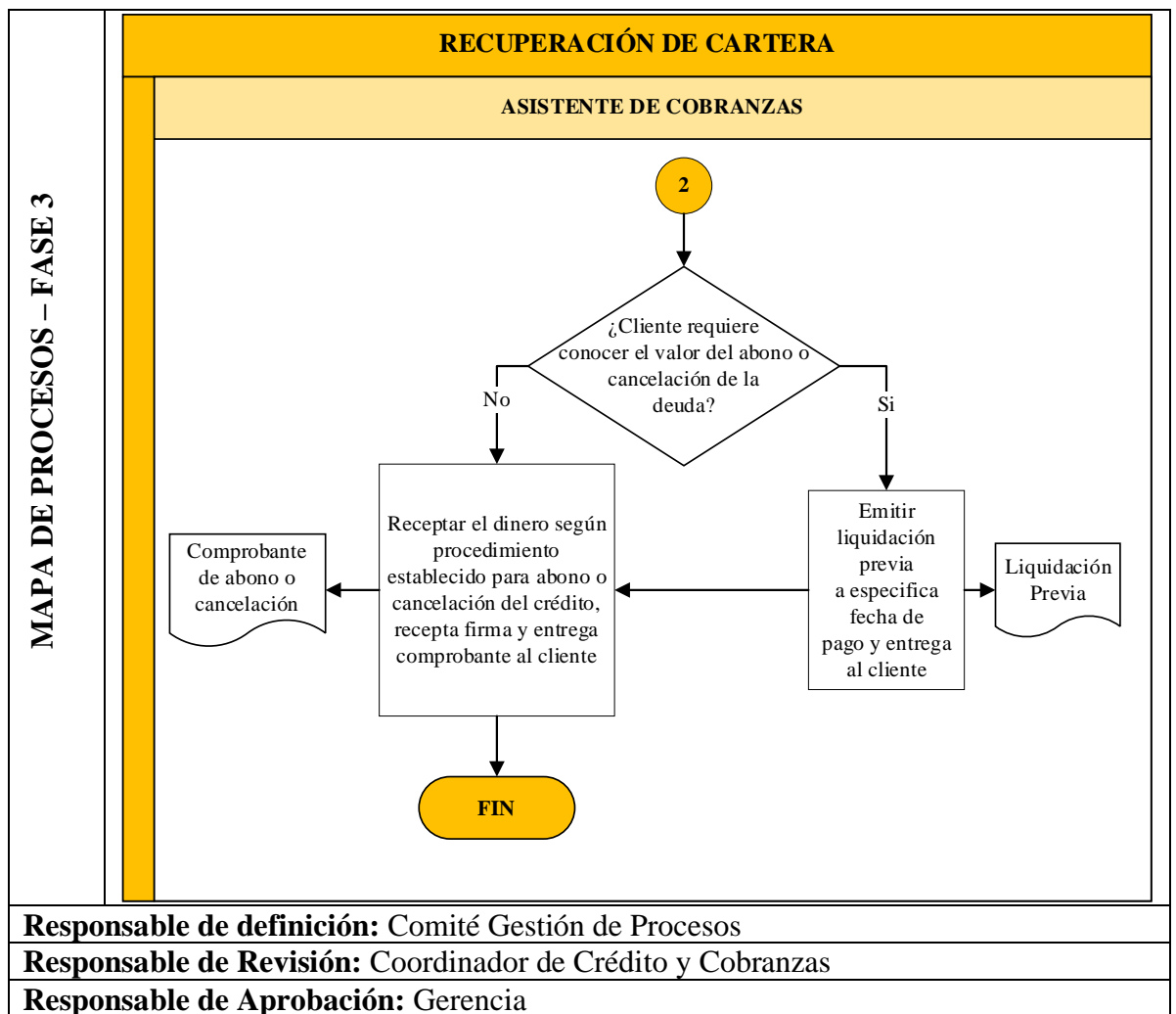
Riesgos asociados

El principal riesgo en esta fase son los reportes con mora desde la primera cuota.

Mitigación de los riesgos asociados

Las actividades para mitigar los riesgos en esta fase son indispensables actividades de comunicación con el cliente además de elaboración de alertas y seguimiento de recuperación de cartera.

Cuadro N° 48 Mapa de procesos de recuperación de cartera – fase 3



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 4 – Recuperación de cartera (fase 4)

Descripción del proceso

En la cuarta fase se llevan a cabo las siguientes actividades:

1. Emitir la liquidación previa a la fecha de pago del socio / cliente, en el caso de que la cancelación de la cuota sea por un pago con cheque, a cargo del asistente de cobranzas.
2. Receptar el cheque de abono o cancelación del crédito, de acuerdo con los criterios establecidos por la cooperativa y depositar el valor en la cuenta de cheques por confirmar, a cargo del asistente de cobranzas.

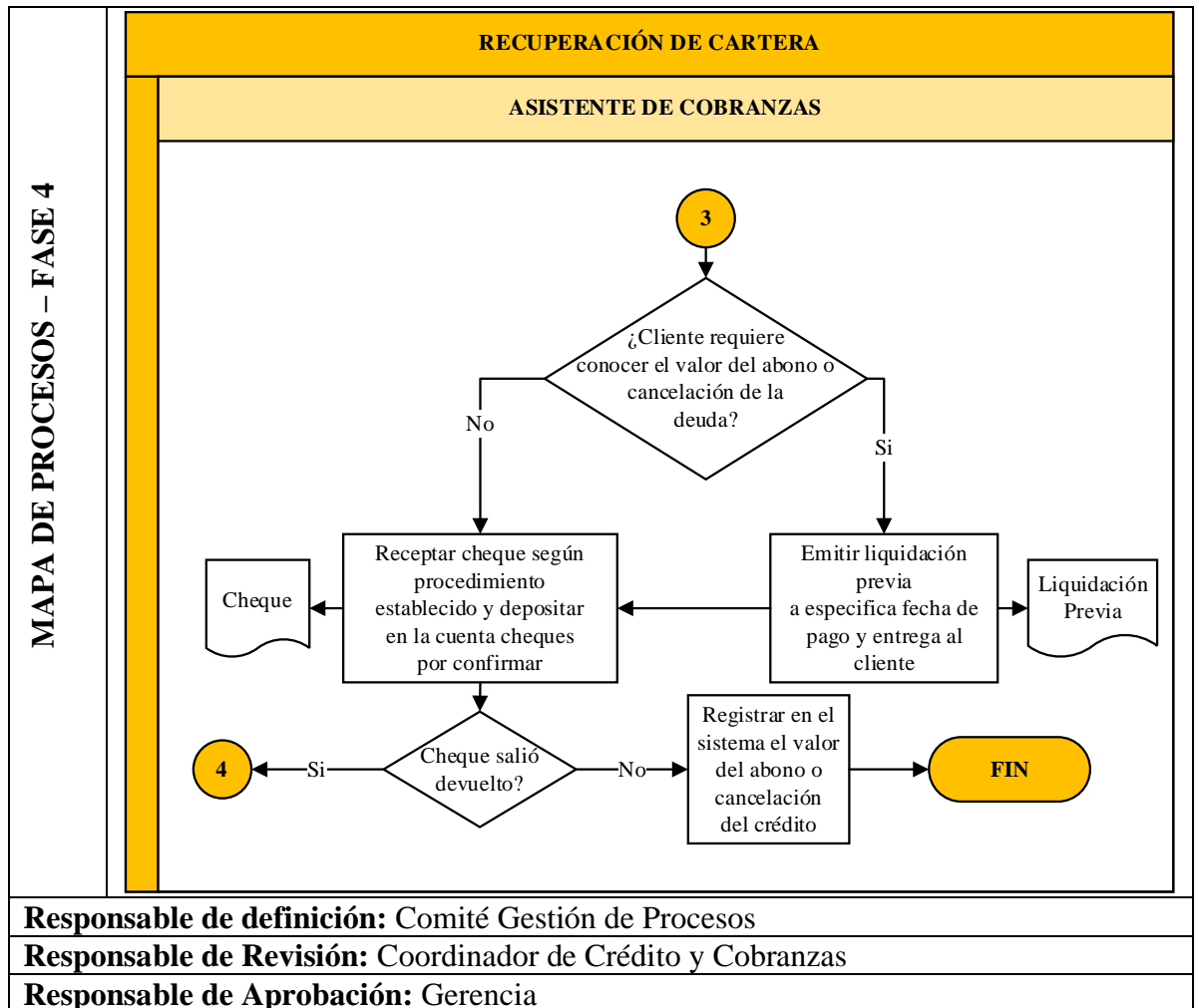
Riesgos asociados

El principal riesgo en esta fase son los reportes con mora desde la primera cuota.

Mitigación de los riesgos asociados

Las actividades para mitigar los riesgos en esta fase son indispensables actividades de comunicación con el cliente además de elaboración de alertas y seguimiento de recuperación de cartera.

Cuadro N° 49 Mapa de procesos de recuperación de cartera – fase 4



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 1)

Descripción del proceso

En este proceso se llevan a cabo las actividades relacionadas con la ejecución de medidas precautelares para la cancelación del crédito mediante las garantías del crédito. En esta fase, los responsables son: oficial de cobranzas, asesor jurídico, juez y perito de coactivas. Las actividades que se desarrollan en la primera fase se describen a continuación:

1. Solicitar la custodia del pagaré y de las garantías del crédito que van a coactiva, a cargo del oficial de cobranzas.

2. Enviar los documentos del crédito a coactiva, a cargo del asesor jurídico.
3. Generar auto de pago mediante las garantías de pago, a cargo del asesor jurídico.
4. Revisar el auto de pago e incluir medidas cautelares, a cargo del juez.
5. Firmar el auto de pago y citar al socio / cliente, a cargo del juez.
6. Verificar si el socio / cliente realizó los pagos pendientes y sentar razón, a cargo del asesor jurídico.
7. Ejecutar las medidas cautelares en caso de que no se haya realizado el pago por parte del socio / cliente, a cargo del asesor jurídico.

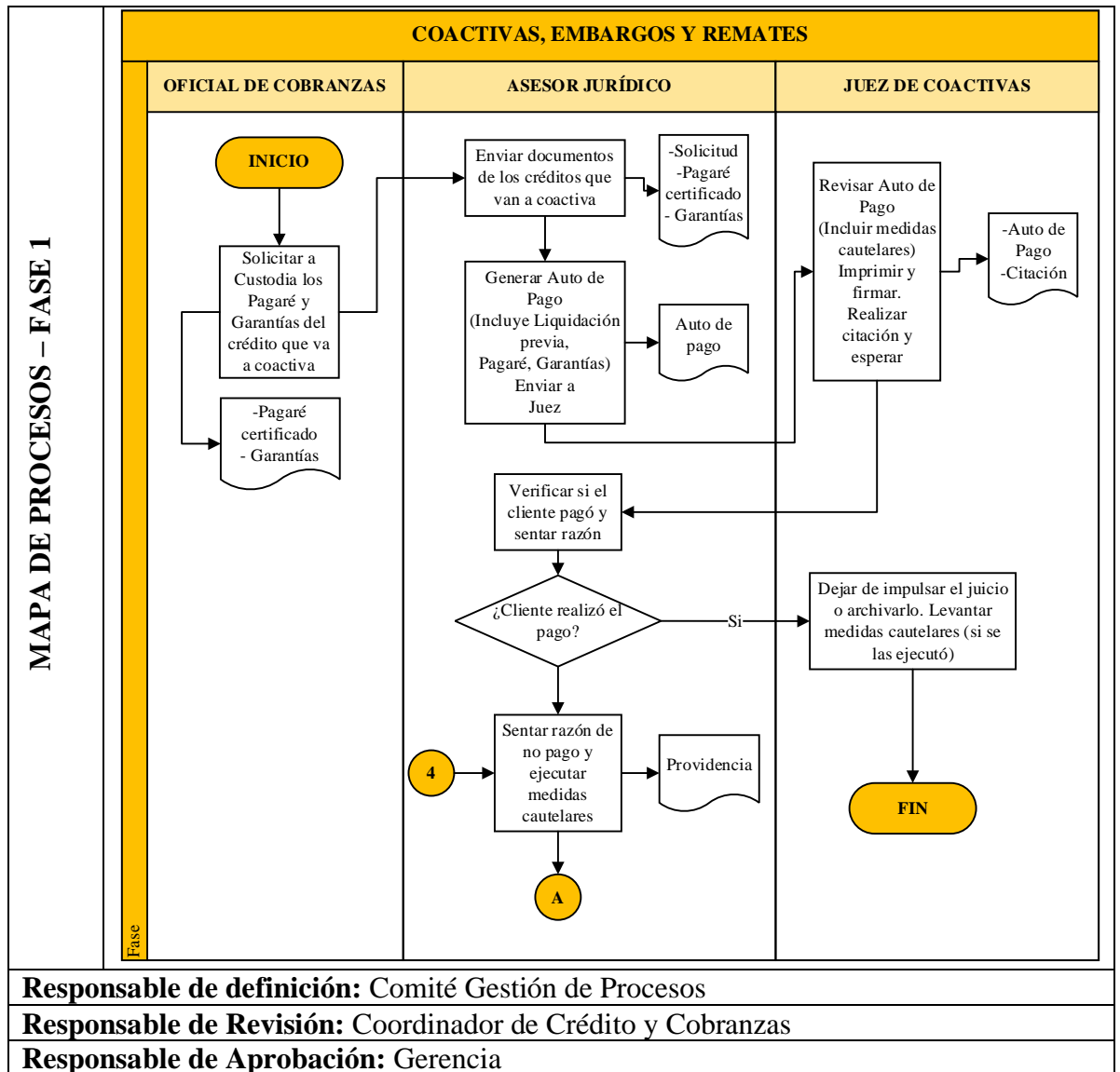
Riesgos asociados

El principal riesgo que se puede identificar en este proceso es las represalias que pueden tomar los clientes en contra de los funcionarios de la cooperativa.

Mitigación de los riesgos asociados

Se puede mitigar el riesgo asociado con un trámite judicial de protección a los miembros de la cooperativa

Cuadro N° 50 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 1



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 2)

Descripción del proceso

Las actividades que se desarrollan en la segunda fase se describen a continuación:

1. Registrar la providencia de embargo y firmar el documento, a cargo del juez de coactivas.

2. Inscribir el embargo de los bienes en el registro, a cargo del asesor jurídico.
3. Ordenar el avalúo a través de la generación de providencia, a cargo del asesor jurídico.
4. Revisar la providencia y posesionar al perito designado, a cargo del juez de coactivas.
5. Realizar el avalúo y presentar el informe, a cargo del perito de coactivas.
6. Elaborar la providencia para la aprobación del avalúo, a cargo del asesor jurídico.
7. Elaborar la providencia para el remate, a cargo del asesor jurídico.

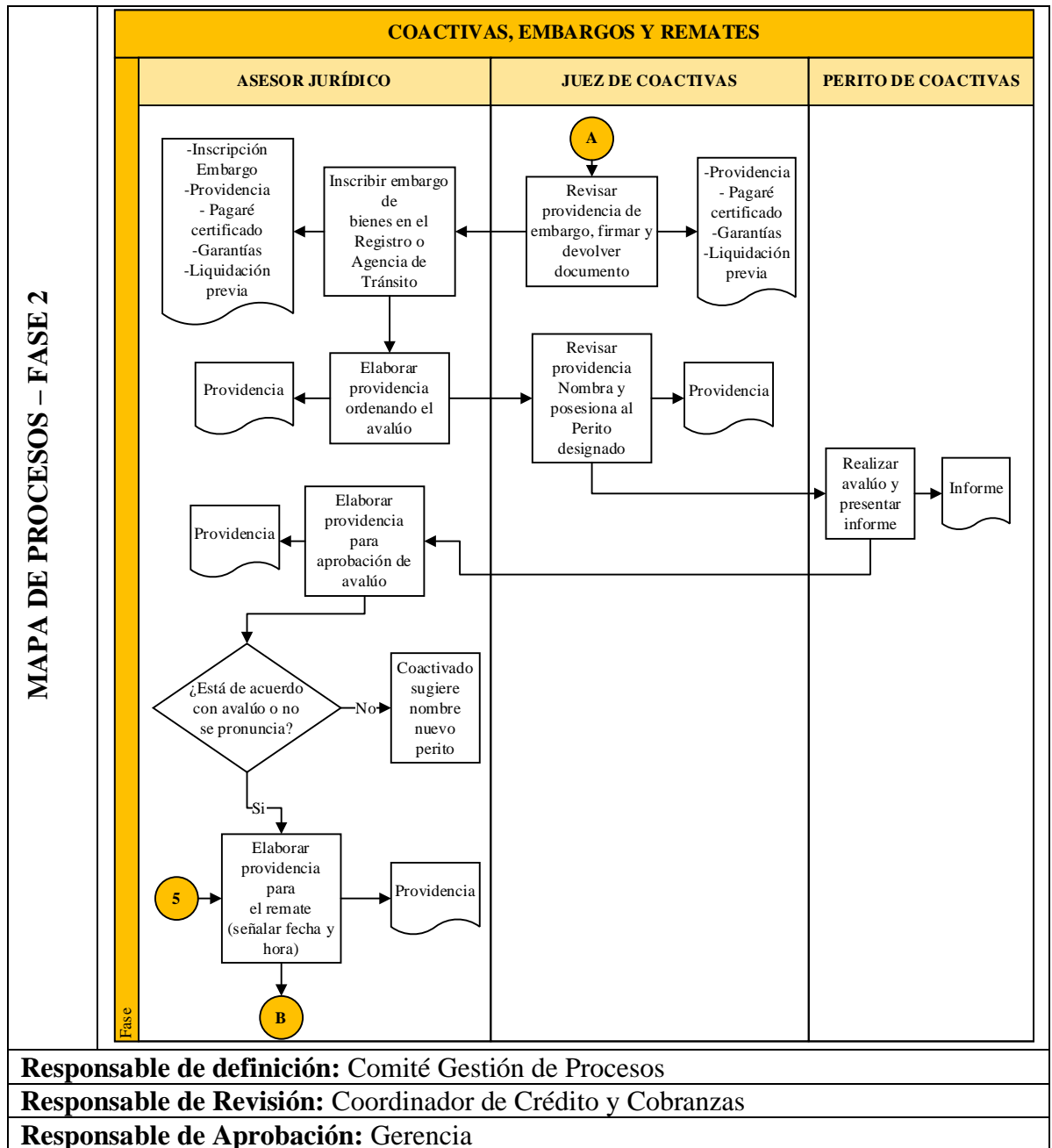
Riesgos asociados

El principal riesgo que se puede identificar en este proceso es las represalias que pueden tomar los clientes en contra de los funcionarios de la cooperativa.

Mitigación de los riesgos asociados

Se puede mitigar el riesgo asociado con un trámite judicial de protección a los miembros de la cooperativa

Cuadro N° 51 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 2



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 3)

Descripción del proceso

Las actividades que se desarrollan en la tercera fase se describen a continuación:

1. Legalizar la providencia para el remate, a cargo del juez de coactivas.
2. Publicar el extracto de providencia y fijar carteles, a cargo del asesor jurídico.
3. Receptar la documentación de postores y enviar al juez, a cargo del asesor jurídico.
4. Revisar y calificar a los posibles postores, a cargo del juez de coactiva.
5. Llamar a segundo señalamiento después de la fecha de remate, en caso de que no se haya calificado a los postores del primer señalamiento, a cargo del juez de coactiva.
6. Elaborar el acta de remate con las posturas y ofertas propuestas, a cargo del juez de coactiva.
7. Dictar auto de calificación de posturas, a cargo del juez de coactiva.

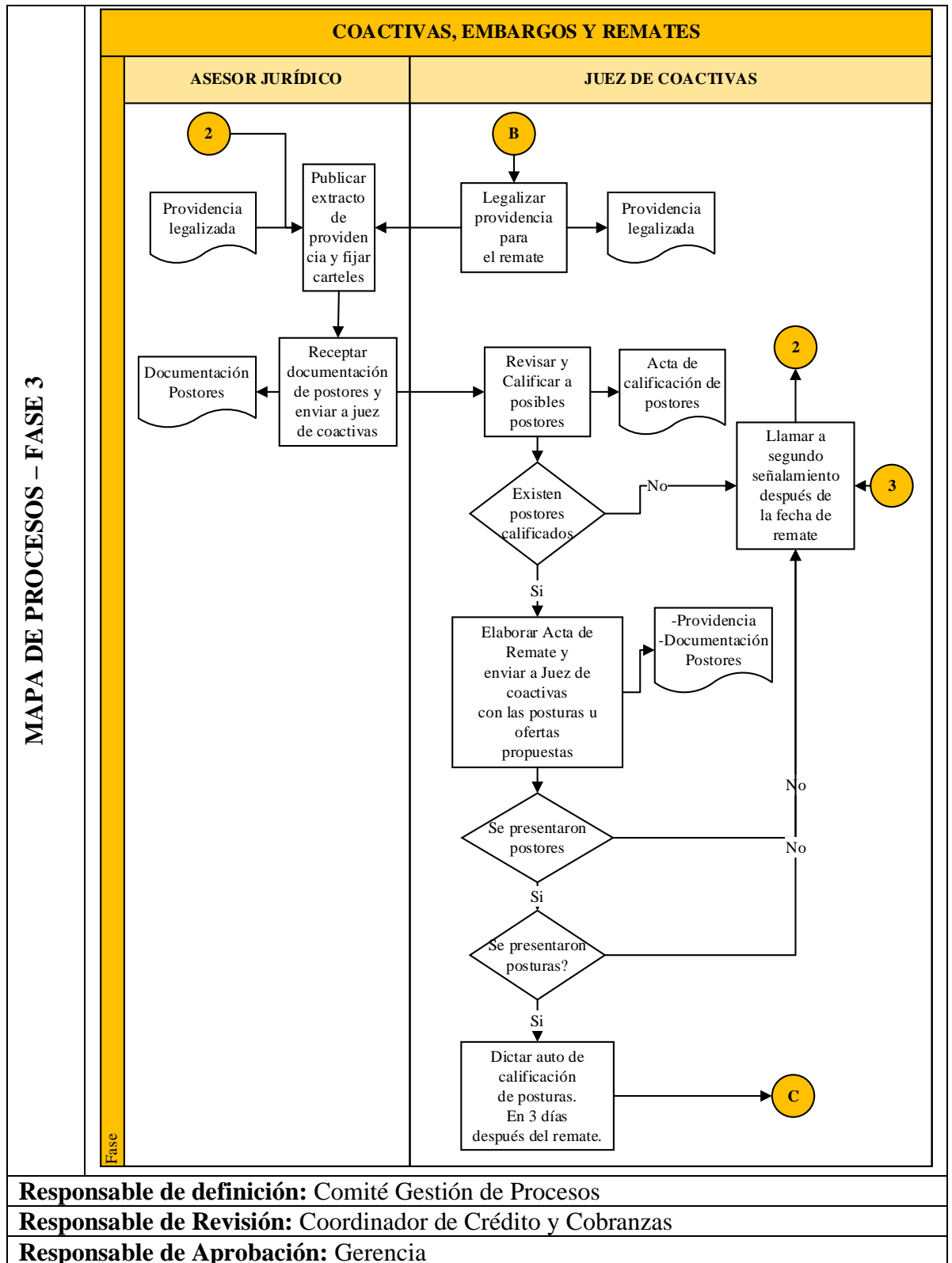
Riesgos asociados

El principal riesgo que se puede identificar en este proceso es las represalias que pueden tomar los clientes en contra de los funcionarios de la cooperativa.

Mitigación de los riesgos asociados

Se puede mitigar el riesgo asociado con un trámite judicial de protección a los miembros de la cooperativa

Cuadro N° 52 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 3



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 4)

Descripción del proceso

Las actividades que se desarrollan en la cuarta fase se describen a continuación:

1. Generar auto de admisión y calificación, notificar a los postores, a cargo del juez de coactivas.
2. Sentar razón de ejecutoria de auto de admisión y calificación, a cargo del asesor jurídico.
3. Elaborar y revisar auto de adjudicación, por parte del juez de coactivas.
4. Elaborar providencia concediendo 10 días para consignar la diferencia de la oferta, a cargo del asesor jurídico.

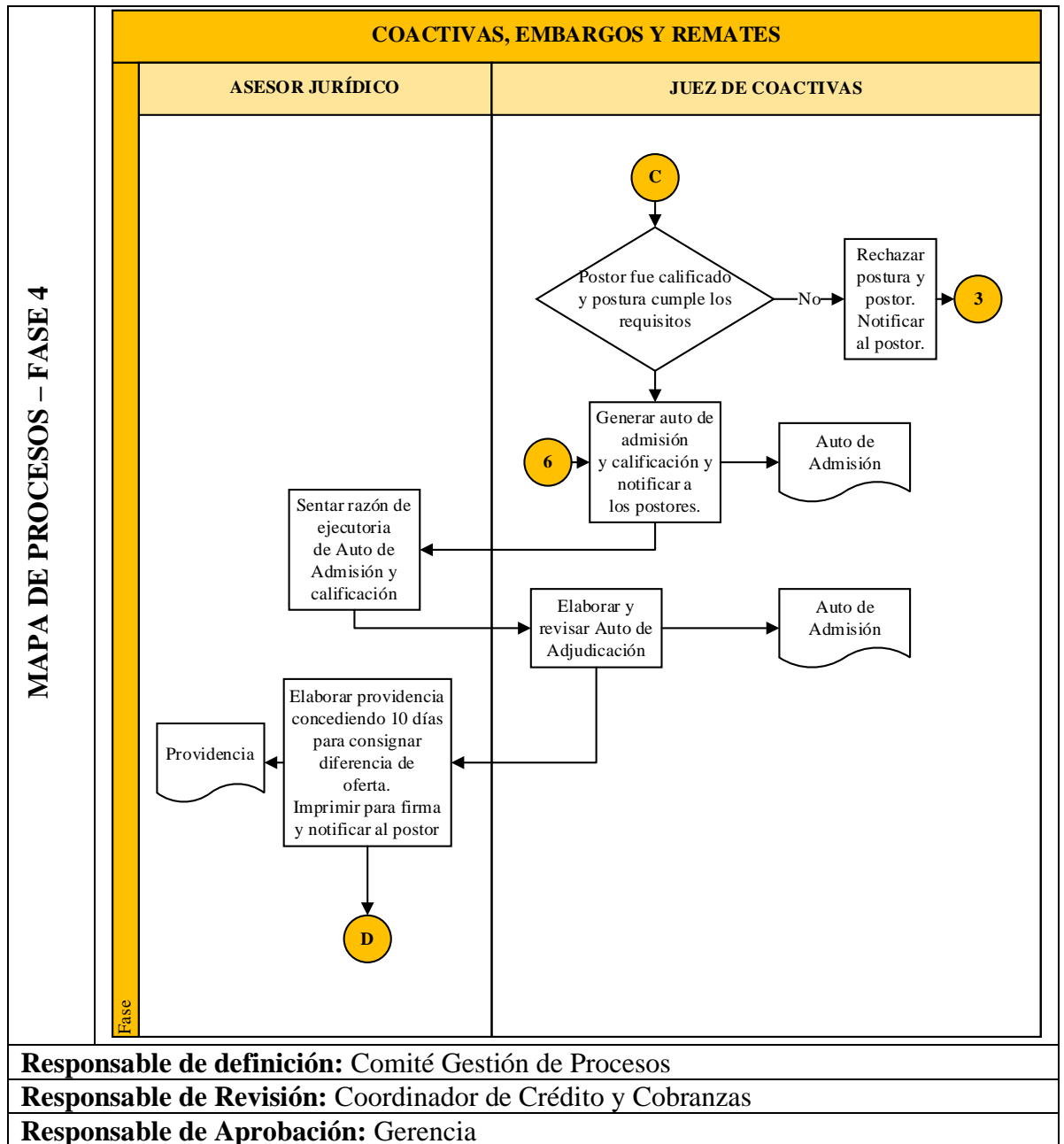
Riesgos asociados

El principal riesgo que se puede identificar en este proceso es las represalias que pueden tomar los clientes en contra de los funcionarios de la cooperativa.

Mitigación de los riesgos asociados

Se puede mitigar el riesgo asociado con un trámite judicial de protección a los miembros de la cooperativa

Cuadro N° 53 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 4



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 5)

Descripción del proceso

Las actividades que se desarrollan en la cuarta fase se describen a continuación:

1. Firmar auto de adjudicación y entregar la copia al adjudicatario para su inscripción, a cargo del juez de coactivas.
2. Receptar del cliente el auto de adjudicación protocolizado e inscrito, a cargo del asesor jurídico.
3. Establecer la entrega / recepción del bien rematado con firmas de depositario y adjudicatario, a cargo del asesor jurídico.

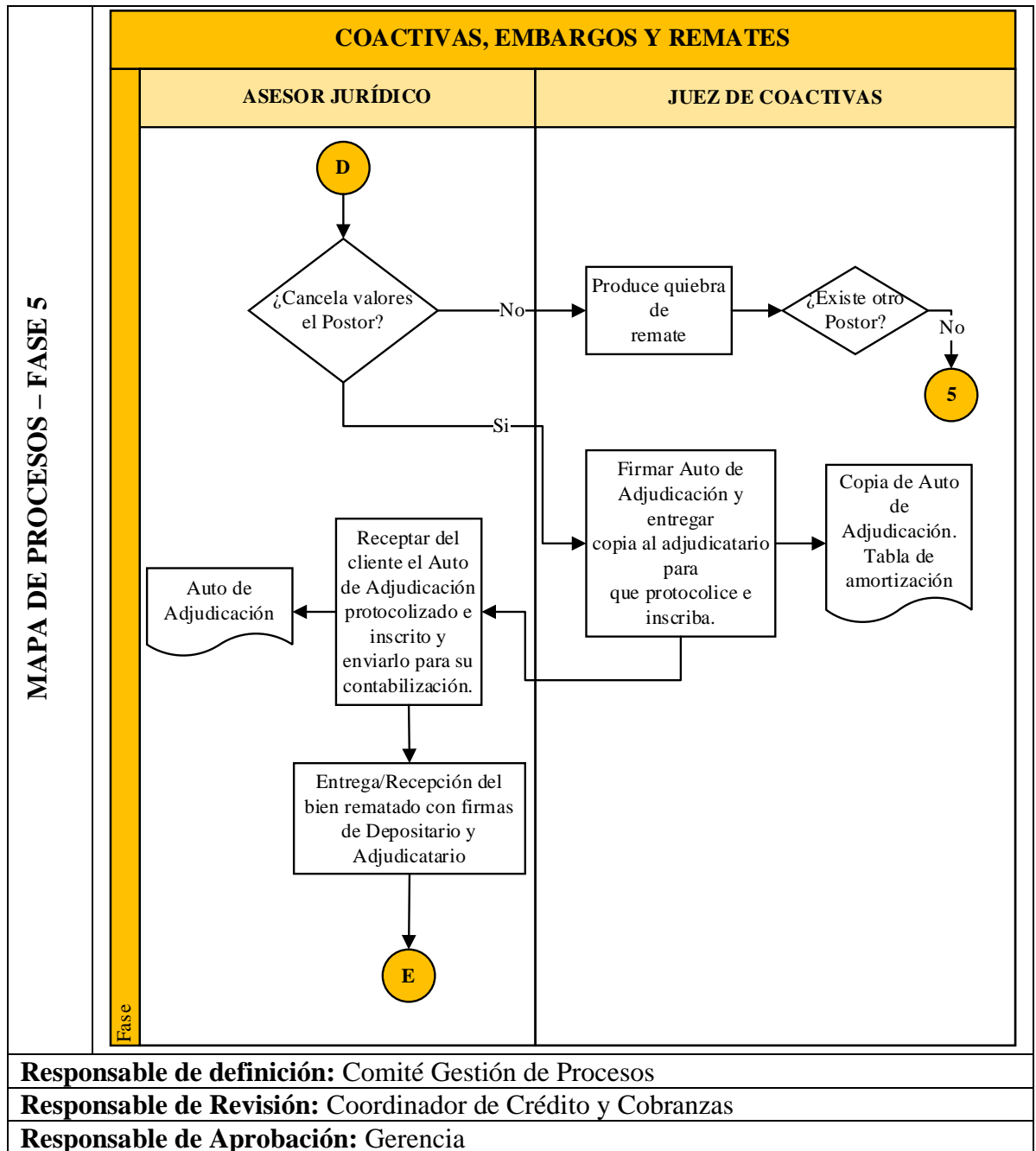
Riesgos asociados

El principal riesgo que se puede identificar en este proceso es las represalias que pueden tomar los clientes en contra de los funcionarios de la cooperativa.

Mitigación de los riesgos asociados

Se puede mitigar el riesgo asociado con un trámite judicial de protección a los miembros de la cooperativa

Cuadro N° 54 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 5



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

PROCESO 5 – Coactivas, embargos y remates (fase 6)

Descripción del proceso

Las actividades que se desarrollan en la cuarta fase se describen a continuación:

1. Ordenar el embargo de otros bienes, en caso de que el producto de remate no haya cubierto la deuda y exista un remanente, a cargo del juez de coactivas.
2. Emitir providencia para la entrega del remanente al coactivado, a cargo del juez de coactivas.
3. Archivar el expediente del juicio, a cargo del asesor jurídico.

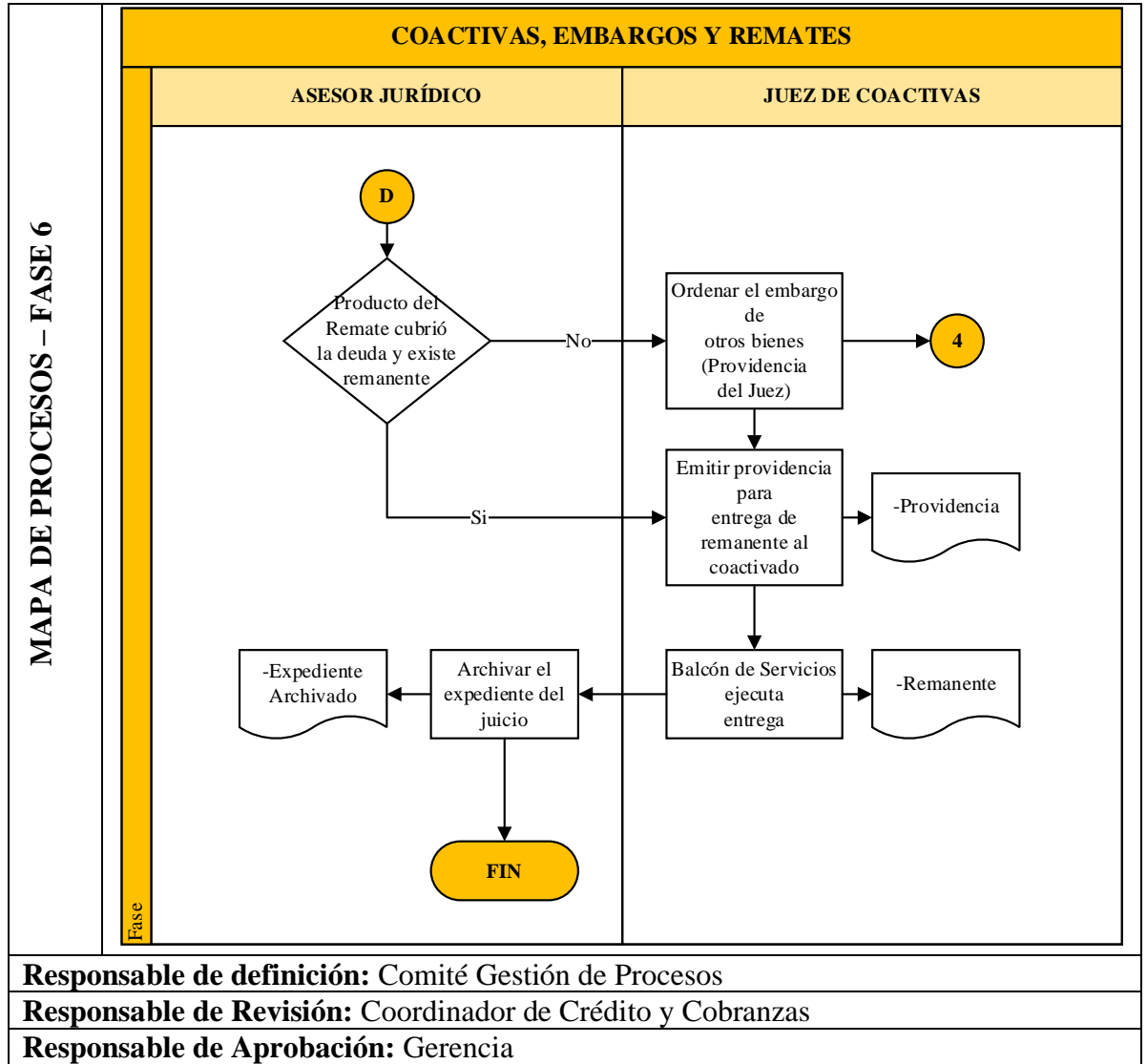
Riesgos asociados

El principal riesgo que se puede identificar en este proceso es las represalias que pueden tomar los clientes en contra de los funcionarios de la cooperativa.

Mitigación de los riesgos asociados

Se puede mitigar el riesgo asociado con un trámite judicial de protección a los miembros de la cooperativa

Cuadro N° 55 Mapa de procesos de coactivas, embargos y remates – fase 6



Evaluación de la propuesta innovadora

En este punto se aplicó una ficha de observación en la COAC Interandina para medir el impacto de la propuesta en esta institución.

La ficha de observación se aplicó con los siguientes elementos.

Cuadro N° 56: Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Nombres y apellidos del colaborador de la COAC Interandina	Aspectos por evaluar	Antes del uso del manual de crédito	Después
	<ol style="list-style-type: none">1. Conoce la política de crédito2. Tiene conocimiento sobre montos de aprobación3. Comprende sobre el registro de activos y pasivos en la solicitud4. Determina de correcta forma el patrimonio del socio5. Tiene un criterio real sobre el monto que accede el socio		

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

Valoración de la propuesta

Se aplicó la validación por los usuarios de la propuesta que en este caso lo constituyen los empleados del área de crédito de la COAC Interandina. Para esta validación se utilizó la ficha de observación con los resultados obtenidos.

Cuadro N° 57: Valoración de la propuesta

Aspectos evaluados	Personal de la COAC Interandina		Porcentaje totalmente	Porcentaje parcialmente
	Totalmente	Parcialmente		
1. Conoce la política de crédito	25	6	80,65%	19,35%
2. Tiene conocimiento sobre montos de aprobación	10	21	33,33%	67,74%
3. Comprende sobre el registro de activos y pasivos en la solicitud	15	16	50,00%	51,61%
4. Determina de correcta forma el patrimonio del socio	10	21	33,33%	67,74%
5. Tiene un criterio real sobre el monto que accede el socio	5	25	16,67%	80,65%

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

Cuadro N° 58: Conocimiento de la política de crédito

Aspectos evaluados	Personal de la COAC Interandina	
	Porcentaje totalmente	Porcentaje parcialmente
1. Conoce la política de crédito	80,65%	19,35%

1. Conoce la política de crédito

■ Totalmente ■ Parcialmente

Elaborado por: Autor

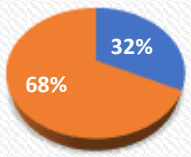
Fuente: Investigación de campo

Con respecto al conocimiento de la política de crédito, la mayoría del personal de la COAC Interandina accedió a este documento de forma positiva.

Cuadro N° 59: Conocimientos de montos de aprobación

Aspectos evaluados	Porcentaje	
	totalmente	parcialmente
2. Tiene conocimiento sobre montos de aprobación	33,33	67,74

2. Tiene conocimiento sobre montos de aprobación



■ Personal de la COAC Interandina Totalmente
■ Personal de la COAC Interandina Parcialmente

Elaborado por: Autor

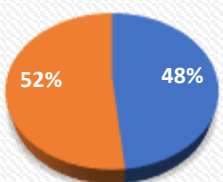
Fuente: Investigación de campo

Con respecto al conocimiento sobre los montos de aprobación, la mayoría del personal de la COAC Interandina lo conocen de forma parcial.

Cuadro N° 60: Conocimiento de registro de activos y pasivos

Aspectos evaluados	Porcentaje	
	totalmente	parcialmente
3. Comprende sobre el registro de activos y pasivos en la solicitud	0,00%	1,61%

3. Comprende sobre el registro de activos y pasivos en la solicitud



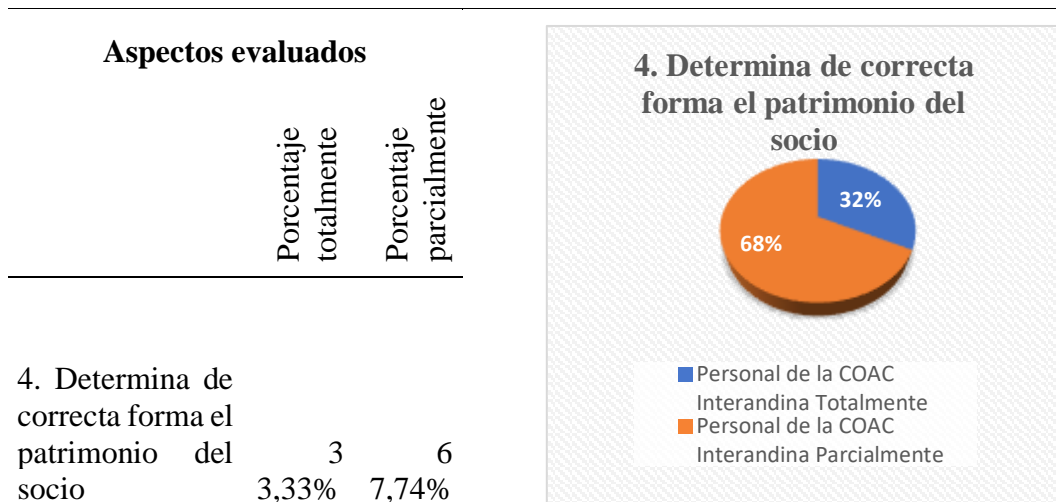
■ Personal de la COAC Interandina Totalmente
■ Personal de la COAC Interandina Parcialmente

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

En la tabla de registros de activos y pasivos de la solicitud, el personal de la COAC indicó que lo conoce de forma parcial, en igual porcentaje de quienes lo conocen de forma total.

Cuadro N° 61: Determinación del patrimonio

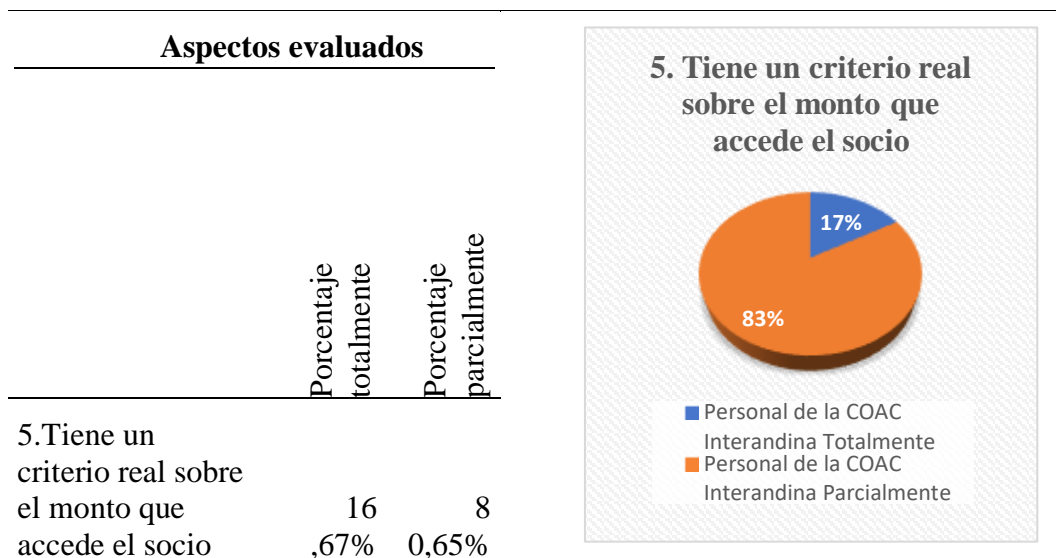


Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

En la tabla se observó que el personal de crédito determina de forma correcta el patrimonio del socio, al momento de llenar la solicitud, la mayoría de las personas tienen ese conocimiento (68%).

Cuadro N° 62: Criterio sobre el monto que accede el socio



Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación de campo

La mayoría de los empleados de la COAC Interandina (80,65%) manifestaron que si tiene criterio real sobre el monto que accede el socio, es decir si está en condiciones de realizar los cálculos para registrar un crédito solicitado por los socios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La fundamentación teórica permitió conocer los distintos componentes del proceso de créditos para relacionar las variables de estudio con la propuesta.
- En el diagnóstico de la situación actual se encontró que los empleados requieren capacitación de forma regular, el 93% considera que los problemas de morosidad se presentan por una inadecuada gestión en la colocación de créditos. Se puede mitigar este problema con capacitaciones y talleres continuos.
- Se verificó que existe una correlación directa entre la adecuada gestión de créditos en aspectos como tasas de interés, pagos y procesos de créditos con la capacitación continua, se obtuvo una correlación de Pearson de 0,825.
- Otro parámetro crítico dentro de la cooperativa es el elevado índice de morosidad, el mismo que puede ser reducido mediante la aplicación de la propuesta y una correcta gestión documental.
- Pese a que el 80% de los colaboradores está en condiciones de gestionar un crédito, el manual es un gran aporte porque cuenta con un proceso definido que les servirá como guía en cada etapa y toma de decisiones.

Recomendaciones

- Considerar los elementos conceptuales para comprender los términos en la colocación de crédito y compartirlos en la COAC para que sea conocido por todos los empleados.
- Utilizar el manual de procesos con el fin de visualizar cuántas operaciones intervienen en la colocación, de forma que se evite errores en general y las etapas que se encuentran bien definidas en la propuesta.
- Aplicar en la COAC Interandina un esquema permanente de capacitación para mejorar los aspectos de la gestión financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldás, Alejandro. «Cooperativismo: desarrollo y organización histórica.» *VÍNCULOS-ESPE*, 2019: 15-21.
- Arias, Luis, Mitsuo Covinos, y Milagros Cáceres. «Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación.» *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2020: 237-247.
- Arroyo, Francisco. *Feudalismo y señorío en Europa*. Madrid: Ediciones Paraninfo, 2018.
- Bahillo, María, María Pérez, y Gabriel Escribano. *Gestión Financiera*. Madrid: PARANINFO, 2019.
- . *Gestión Financiera*. Madrid: PARANINFO, 2019.
- Barrionuevo, Franklin. «Repositorio Digital Universidad de las Américas. Facultad de Posgrados.» *Fortalecimiento estratégico y operacional de la función de TI en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina*. 2021. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13629/1/UDLA-EC-TMGSTE-2021-16.pdf> (último acceso: 20 de Mayo de 2022).
- Bermejo, Nuria. «Prenda de créditos futuros y contratos pendientes de ejecución en el concurso.» *Revista para el Análisis de Derecho*, 2018: 1-40.
- Bernal, Paquita, Lenin Segura, y Roberto Oblitas. «Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L.» *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 2021: 10534-10556.

- Calle, Juan, y Gloria Isaza. «Cooperativismo como compromiso para la construcción de la paz en Colombia.» *Revista de Ciencias Sociales*, 2019: 156-169.
- Carrión, Leonardo, Franklin Naranjo, y Darío Lahuasi. «Competitividad en colocación de micro-créditos de cooperativas de ahorro y crédito en Santo Domingo.» *Universidad & Sociedad*, 2022: 222-229.
- Chávez, Elsita, Darwin Rivera, Verónica Arguello, y Alexandra Arguello. «Análisis de la colocación de créditos y su contribución al sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samay, 2020.» *ProSciences*, 2021: 11-23.
- Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas. *Orígen del Cooperativismo*. 2019. <https://consucoop.hn/origen/> (último acceso: 6 de Mayo de 2022).
- Erhardt, y Wolfgang. *!Quiero un crédito! Como obtenerlo y conservarlo*. México: Selector S.A., 2018.
- Espinosa, María, Mónica Mayorga, Paola Carangui, y Gladys Salazar. «Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador.» *Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores*, 2021: 1-23.
- Estupiñan, Rodrigo. *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: ECOE Ediciones, 2020.
- Fiallos, Germán. «La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el metodo de los Mínimos cuadrados.» *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 2021: 2491-2509.
- Flores, Fiorella, y Mirka Llantoy. «Préstamo bancario: oportunidades vs riesgos.» *Revista Valor Contable*, 2019: 44-53.
- Gómez, Gloria. «La investigación en comunicación en las universidades españolas.» *Communications & Methods*, 2020: 65-79.
- Gutiérrez, José. *Gestión Financiera*. Madrid: EDITEX, 2020.

- Jiménez, Jorge, Jenny Valle, y Jorge Veloz. «Análisis del crédito productivo de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia de Tungurahua.» *Polo del Conocimiento*, 2020: 106-125.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. *Reforma a las normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito*. 2021. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/06/Res.-No.-644-2021-F-Reforma-a-las-Normas-que-Regulan-la-Segmentacio%CC%81n-de-la-Cartera-de-Cre%CC%81dito-de-las-Entidades-del-Sistema-Financiero-Nacional.pdf>.
- Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera. *Ediciones legales*. 2015. https://www.ecotec.edu.ec/material/material_20166_TGU634_11_62722.pdf.
- Mayorga, Mónica, Viviana Mora, y Vladimir Vega. «Riesgos en la colocación de créditos. Caso de estudio: COAC Textil "14 de Marzo".» *Revista Universidad y Sociedad*, 2021: 90-100.
- Moreno, Yenny, y Pedro Barrientos. «Estrategias de diversificación en la gestión financiera de la Economía Popular y Solidaria del Sur de Ecuador de las cooperativas financieras para incrementar el nivel de emprendimiento.» *Polo del Conocimiento*, 2022: 535-557.
- Muñoz, Dimitri, y Nicolás Acosta. «Fragilidad financiera en el sistema bancario privado de Ecuador.» *Economía y Política*, 2020: 34-54.
- Muñoz, Jorge, Treviño, Eduardo, Gina Cuadrado, y Janice Ordoñez. «Análisis comparativo entre cooperativas de ahorro y crédito y bancos en el Ecuador.» *SociaLium. Revista Científica de Ciencias Sociales*, 2021: 159-184.
- Otero, Alfredo. *Enfoques de Investigación*. s/n: Researchgate.net, 2018.
- Portilla, Juan, Alan Huaman, Daniel Linares, y Franz Herrera. «Indidencia de la educación financiera de socios en la gestión financiera de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.» *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 2021: 553-583.

- Ramírez, María, y Alberto Mendoza. *Innovación y sustentabilidad energética*. Madrid: NARCEA Ediciones, 2018.
- Robles, Blanca. «Población y Muestra.» *Pueblo Continente*, 2019: 245-246.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Registro oficial No 444*. 2011. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>.
- . *Nota Técnica Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. 2017. <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>.
- Urbina, Myriam. «Riesgo de crédito: Evidencia en el sistema bancario ecuatoriano.» *Boletín de Coyuntura*, 2019: 4-9.
- Villasís, Miguel, Horacio Márquez, Jessie Zurita, Guadalupe Miranda, y Alberto Escamilla. «El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones.» *RAM Revista Alergia México*, 2018: 414-421.
- Zaldumbide, y Orlando. «Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación.» *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2019: 31-43.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

CUESTIONARIO

Dirigido a: Empleados de la COAC Interandina

Objetivo: Realizar un diagnóstico sobre el conocimiento de las colocaciones de crédito

1. ¿Cómo empleado de la COAC conoce los procesos internos de su puesto de trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

2. ¿Ud. piensa que es necesario regularmente capacitarse en su puesto de trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

3.¿Con qué frecuencia considera que se deben realizar las capacitaciones?

Semanalmente

Mensualmente

Trimestralmente

Semestralmente

Anualmente

4.¿Considera que realizar talleres sobre análisis de crédito contribuirá con la gestión de otorgamiento de crédito?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

5.¿Cree que al implementar aplicaciones innovadoras en el área de créditos ayudará a un mejor desempeño?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

6.¿Cree que la morosidad se ocasiona por una mala colocación del crédito?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

7. ¿Considera que en la COAC se debe implementar un call center para realizar llamadas preventivas y con ello disminuir la morosidad?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

8. ¿Piensa que en la COAC se debe implementar tecnología, con mensajes de texto preventivos para evitar el vencimiento de cuotas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

9. ¿Piensa que la COAC debe apoyar al crecimiento profesional, permitiendo que sus colaboradores estudien?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

10. ¿Considera que la morosidad de la COAC afecta a su reputación en relación a otras entidades del sector?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

11. ¿Considera que compartir experiencias entre colaboradores sobre colocaciones de crédito, disminuirá la morosidad?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

12. ¿Piensa que la política de crédito debe mejorarse, de conformidad a los casos más recurrentes?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DE
LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA**

CUESTIONARIO

Dirigido a: Socios de la COAC Interandina

Objetivo: Realizar un diagnóstico sobre la percepción de las colocaciones de crédito en la COAC Interandina

1. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Interandina proporciona la información necesaria sobre los requisitos para los créditos?

Siempre

A veces

Nunca

2. ¿Cuál es el tiempo estimado que se demora la Cooperativa en la otorgación de créditos?

24 horas

48 horas

Más de 48 horas

3. ¿Cuándo usted accede a la Cooperativa para solicitar un crédito le revisan la central de riesgos?

SI

NO

4. ¿Ud. como socio recibe la información correcta para su crédito?

SI

NO

5.¿El asesor de crédito de la Cooperativa le explica de forma puntual los aspectos sobre; Tasa de interés-Forma de pago -Tasa de interés de mora - Proceso que se lleva a cabo si se atrasa el crédito- Seguro que tiene el crédito?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

6.Usted considera que las personas que laboran en la COAC están capacitadas para el desempeño de sus funciones?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

7.¿Cree que el asesor de crédito es eficiente a la hora del análisis, cruce de información, recopilación de datos, seguimiento en cobranza?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

8. Cree Ud. que la demasiada documentación que le solicitan en la Cooperativa le convierte al proceso de crédito en lento y burocrático?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

9. ¿Ud. cree que el garante tiene la misma obligación que el socio y que debería ser notificado una vez que la letra se encuentre vencida?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

10. ¿Cree Ud. que se puede mejorar la morosidad con información de crédito en la Cooperativa mediante: información sobre tasa de interés o Información sobre pagos de cuotas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

11. ¿Considera que la Cooperativa debería realizar capacitaciones sobre el sistema cooperativo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

12. ¿Considera que el proceso de crédito de la Cooperativa se mejoraría con capacitaciones a los asesores de negocios?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

13. ¿Cree usted que la Cooperativa debería bloquear una cuota para cobro en caso de emergencia?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo



Misión

Brindar asesoría financiera personalizada con productos innovadores, para mejorar la calidad de vida de nuestros socios.

Visión

Al 2025 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina es reconocida, solvente y competitiva; fomentando el desarrollo de la sociedad.

www.interandina.fin.ec