



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EN
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL DE CRÉDITO
PARA REDUCIR EL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**

Trabajo de Investigación previo a la obtención del grado de Magister en
Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria

Autor:

Andagana Gualo Juan Manuel

Tutor:

Dr. Chrystiam David Celi Portero Mg.

AMBATO – ECUADOR

2018

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

Yo, Juan Manuel Andagana Gualo, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “Implementación de Estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.”, como requisito para optar al grado de Maestría en de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria, 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 15 días del mes de Diciembre de 2017, firmo conforme:

Autor: Juan M Andagana G.

Número de cédula: 1802078574

Dirección: Tungurahua, Ambato, Juan B Vela, Vía A Guaranda km 12 Chibuleo San Alfonso

Correo electrónico: jandagana@hotmail.com

Teléfono: 032 483097

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Investigación “IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL DE CRÉDITO PARA REDUCIR EL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.” presentado por JUAN MANUEL ANDAGANA GUALO para optar por el grado de magister en Administración de las Organizaciones en Economía Social 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, 15 de diciembre de 2017,

Dr. Chrystiam David Celi Portero Mg.

CI 1803039542

DIRECTOR

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 Grado de Magister en Administración de las Organizaciones en Economía Social y Solidaria, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de los autores.

Ambato 15 de diciembre de 2017

Juan Manuel Andagana Gualo

Autor

CI. 1802078574

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El trabajo de Investigación Científica ha sido revisado, aprobado y autorizado para su impresión y empastado, sobre el Tema: IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL DE CRÉDITO PARA REDUCIR EL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA., previa la obtención del Título de Magister en Administración de las Organizaciones en Economía Social y Solidaria, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 15 de diciembre de 2017

.....

Dr. C. Ariel Romero Fernandez, PhD.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Dr. C. Vladimir Vega Falcón, PhD

VOCAL - EXAMINADOR

.....

TUTOR: Dr. Chrystiam David Celi Portero Mg.

VOCAL - DIRECTOR

AGRADECIMIENTO

Al concluir este trabajo agradezco a Dios por darme la vida, mi familia y mi trabajo diario y ahora que he cumplido una meta más de vida que ha sido el sueño hecho realidad, también; reconocer a quienes con su constante ayuda y fortaleza contribuyeron a la elaboración de este proyecto.

Un agradecimiento profundo al Mg. Dr. Chrystiam David Celi, quien ha sido una de las personas que me ha orientado durante este trayecto de mi carrera y más aún para concluir mi proyecto. Finalmente agradezco a la Universidad Tecnológica Indoamerica por seguir brindando la oportunidad de estudiar a los Pueblos Indígenas del Ecuador.

Juan Manuel Andagana G.

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mi esposa Carmen y mis hijas Tamia, Samia y Anahí que, con amor y sacrificio, supieron motivarme moralmente para realzar mis sueños y culminar mis estudios superiores para el futuro de mi familia y del pueblo indígena.

A todas aquellas personas que de una o de otra forma me apoyaron para concluir este estudio y siempre me han acompañado en los buenos y malos momentos de este tiempo.

Juan Manuel Andagana Gualo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN	II
CERTIFICACIÓN	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
Árbol de Problemas del sobreendeudamiento	7

CAPITULO I

Antecedentes de la investigación	16
Definiciones de sobre-endeudamiento	19
Fundamentación legal.	21
MARCO CONCEPTUAL.....	29
Fundamentación teórica	29
Sobreendeudamiento	29
Definiciones de sobre-endeudamiento	36

CAPÍTULO II

DESARROLLO METODOLÓGICO	38
Paradigma y tipo de investigación	38
Paradigma de la Investigación	38
Modalidad de Investigación	39
Población Muestra.....	40
Población.....	40
Muestra.....	41
Recolección de Información	42

Plan para la recolección de información	42
Operacionalización de Variables.....	42
Plan de Procesamiento y Análisis	46
Plan de procesamiento de información	46
Plan de análisis e interpretación de resultados	47
Análisis e interpretación de resultados.....	48
Análisis de resultados de la encuesta	48
CAPÍTULO III	
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	80
Propuesta de solución al problema.....	80
Nombre de la propuesta	80
Objetivos	80
Elementos de la propuesta.....	81
La Metodología de crédito	82
Proyecto de fábrica de crédito. Anexo II	84
Políticas para prevenir el sobre endeudamiento:.....	84
Validación práctica parcial de la propuesta	85
Aplicación práctica de la propuesta y comprobación de los resultados.....	85
La educación financiera y su importancia.....	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
Conclusiones	88
BIBLIOGRAFÍA	91
ANEXOS	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de problemas.....	7
Gráfico 2 Título con idea principal de la pregunta	47
Gráfico 3 Clasificación de los encuestados por edad.....	48
Gráfico 4 Género de los encuestados	49
Gráfico 5 Estado civil.....	50
Gráfico 6 Instrucción académica.....	51
Gráfico 7 Ahorro en la cooperativa.....	52
Gráfico 8 Capacidad de ahorro	53
Gráfico 9 Préstamo actual en la cooperativa.....	54
Gráfico 10 Ingresos	55
Gráfico 11 Para que ahorra	57
Gráfico 12 Gastos mensuales	58
Gráfico 13 Uso del dinero que sobra.....	59
Gráfico 14 Tipo de crédito	60
Gráfico 15 Tipo de garantía	61
Gráfico 16 Razón del endeudamiento	63
Gráfico 17 Capacidad de Pago	65
Gráfico 18 Capacidad de Pago	66
Gráfico 19 Solución a situación Económica	67
Gráfico 20 Dejar de estar endeudado en 12 meses	68
Gráfico 21 Patrimonio para crédito.....	69
Gráfico 22 Deudas a nombre de terceros	70
Gráfico 23Refinanciamiento	71
Gráfico 24 Problemas Legales	72
Gráfico 25 Información.....	73
Gráfico 26 Causas y consecuencias de atraso en las cuotas de pago	75
Gráfico 27 Análisis para el crédito.....	77
Gráfico 28 Vivienda.....	78
Gráfico 29 Metodología de crédito	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	41
Tabla 2 Procedimiento de Recolección de Información	46
Tabla 3 Título con idea principal de la pregunta.....	47
Tabla 4 Edad	48
Tabla 5 Género.....	49
Tabla 6 Estado civil.....	50
Tabla 7 Instrucción educativa	51
Tabla 8 Ahorro en la cooperativa.....	52
Tabla 9 Capacidad de Ahorro	53
Tabla 10 Préstamo en la cooperativa	54
Tabla 11 Ingresos	55
Tabla 12 Para que ahorra.....	56
Tabla 13 Gastos mensuales	58
Tabla 14 Tipo de credito	60
Tabla 15 Tipo de garantía	61
Tabla 16 Razón del endeudamiento	62
Tabla 17 Posee créditos con otras entidades	64
Tabla 18 Capacidad de Pago Fuente: Investigación de campo/Encuesta Elaborado: Andagana, Juan (2017).....	65
Tabla 19 Monto de Crédito Fuente: Investigación de campo/Encuesta Elaborado: Andagana, Juan (2017).....	66
Tabla 20 Solución a situación Económica	67
Tabla 21 Dejar de estar endeudado en 12 meses.....	68
Tabla 22 Patrimonio para crédito	69
Tabla 23 Deudas a nombre de terceros	70
Tabla 24 Refinanciamiento	71
Tabla 25 Problemas legales)	72
Tabla 26 Información.....	73
Tabla 27 Interés y aporte.....	74
Tabla 28 Causas y consecuencias de atraso en las cuotas de pago	75
Tabla 29 Agobio por deudas	76

Tabla 30 Análisis para el crédito.....	77
Tabla 31 Vivienda.....	78
Tabla 32 control y evaluación de la propuesta.....	87

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EN
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

TEMA: “IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL DE CRÉDITO PARA REDUCIR EL SOBREENDEUDAMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.”

AUTOR: Lic. Juan Manuel Andagana
TUTOR: Dr. Chrystiam David Celi Mg

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio busca implementar estrategias de control de crédito para reducir el Sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. La implementación de estrategias de control para mejorar y mitigar el riesgo de crédito están encaminadas a reducir el sobreendeudamiento e identificar mecanismos de control en el otorgamiento de crédito en la Cooperativa y su incidencia en el sobre endeudamiento. Una de las estrategias para reducir el sobreendeudamiento es la implementación de una fábrica de créditos, con la finalidad de mejorar el análisis socio económico de los sujetos de crédito, que han caído en morosidad, así como también; para la toma de decisiones administrativas adecuadas en busca de resultados financieros positivos, como crecimiento de activos, pasivos y patrimonio para la entidad. Siempre salvaguardando la integridad de los asociados, el control de sobreendeudamiento estará bajo un fiel cumplimiento de las políticas, procedimientos implementados mediante evaluaciones constantes con el propósito de que el personal encargado del área de negocio conozca y aplique la presente propuesta en forma estricta y de esta manera contribuir a la disminución del sobreendeudamiento de los socios y por consecuencia la reducción del índice de morosidad de la cooperativa KULLKI WASI Ltda.. Además; con la implementación de la fábrica de crédito como estrategia de control sumado a una educación financiera, personal capacitado y ético permitirá seguir trabajando con la inclusión de las personas a las finanzas de la economía popular y solidaria; para mejorar la calidad de vida de los asociados y mejorar el buen vivir o sumak kawsay.

DESCRIPTORES: Análisis crediticio, control de sobreendeudamiento, índice de morosidad, microcrédito.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EN
ECONOMÍA SOCIAL Y SOLIDARIA**

THEME: "CREDIT CONTROL STRATEGIES IMPLEMENTATION TO
REDUCE OVERINDEBTEDNESS AT CREDIT UNION KULLKI WASI"

AUTHOR: Lic. Juan Manuel Andagana

TUTOR: Dr. Chrystiam David Celi Mg.

ABSTRACT

The present study seeks to implement credit control strategies to reduce over-indebtedness at KULLKI WASI credit union. The control strategies implementation improves and mitigates credit risk which are aimed at reducing overindebtedness and identifying control mechanisms in the credit granting at the credit union and its incidence in overindebtedness. One of the strategies to reduce overindebtedness is the implementation of a credit factory, in order to improve the socio-economic analysis of credit subjects, who are considered as defaulting debtors, as well as; for appropriate managerial decisions in pursuit of positive financial results, such as growth of assets, liabilities and equity for the entity. Safeguarding the associates' integrity at the all times. The overindebtedness, control will be under faithful compliance of the policies; procedures implemented through constant evaluations with the purpose that the staff in charge of the business area will know and apply the present proposal strictly and in this way would contribute to associates overindebtedness reduction and consequently the default rate at KULLKI WASI credit union. Besides, with the credit factory implementation as a control strategy added to a financial education, trained and ethical staff will allow us to continue working with the inclusion of people to the popular and solidary economy finances; in order to improve the associates' quality of life and good living or 'sumak kawsay'.

KEYWORDS: Credit analysis, default rate, microcredit, overindebtedness control.

INTRODUCCIÓN

Importancia y actualidad

El presente trabajo investigativo de implementación de estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., busca aplicar estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento de los socios que han caído en morosidad, así como también servirá para implantar procedimientos y controles para el cumplimiento de metas y objetivos, además; la aplicación de estrategias de educación financiera nos facilitara conocer la administración de crédito.

Entre la variedad de productos y servicios financieros disponibles, el crédito es uno de los más importantes debido a que, usado con inteligencia y responsabilidad, es una útil herramienta que permite alcanzar metas que de otra manera una persona no podría lograr debido a la falta de recursos.

Las instituciones financieras tienen varios tipos de créditos que responden a necesidades específicas como la vivienda, los estudios o el emprendimiento, los cuales pueden ser de gran ayuda si se utiliza de la manera correcta, pero, puede acumular una deuda que puede salirse de control si no se lo administra con cuidado o si se gasta demasiado.

Dicho de otra manera, todo crédito concedido por una entidad financiera se convierte en deuda para el cliente y la deuda genera interés, y costos por el financiamiento. Igualmente, el cliente es consiente que no es lo mismo una compra al contado que una a crédito aceptándose en este ultimo la asignación de un interés que deberá ser pagado por este mismo de acuerdo al tiempo que se pacta para la cancelación del pago este.

Ante el aumento de la morosidad de los créditos a microempresas que se presencia actualmente en el sistema financiero regulado y no regulado, se hace necesaria la adopción de políticas prudenciales para menguar el riesgo de sobre endeudamiento. Al respecto, las buenas prácticas recomiendan la adopción de políticas antes y después del desembolso de los créditos.

El proyecto está direccionado en base a línea de investigación asociatividad y productividad, y a la sub línea asociatividad financiera social y solidaria, la misma que se relaciona con la actividad económica de la cooperativa con el objetivo de fortalecer el sistema de garantías crediticias para facilitar el acceso a crédito y reducir el nivel riesgo, la misma que permitirá a mejorar la calidad de vida de los asociados y garantizar el buen vivir.

El Gobierno Nacional busca las transformaciones estructurales económicas en base al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, queriendo consolidar la economía del país para todos, en donde se persigue consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario; e impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria

Esta investigación permitirá según el Plan Nacional de Desarrollo vigente para el gobierno desde los años 2017 - 2021, enmarcar la necesidad de tener un buen control al sistema popular y solidario, dentro del que se garantice la seguridad de los depositantes, evitar los cierres de cooperativas, y mejores controles al momento de otorgar créditos con el fin de reducir el nivel de riesgo presentado por la aprobación de los mismos.

El proyecto tiene enmarcado el objetivo tres del Plan Nacional del Buen Vivir que consiste en mejorar la calidad de vida de la población, específicamente en la política 3.1 que consiste en promover el mejoramiento de la calidad. Adicionalmente tiene inherencia en el objetivo 8 que se refiere a la consolidación del Sistema económico Social y Solidario, de forma sostenible, y en su política 8.8 señala fortalecer el sistema de garantía crediticia para facilitar el acceso al crédito y reducir el nivel de riesgo.

En la provincia de Tungurahua, en especial en la ciudad de Ambato se evidencia el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son una forma de economía popular y solidaria de un sector muy importante en la riqueza del país y lo más importante, es la tercera provincia después de Guayas y Pichincha, con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito (164 en Tungurahua y 130 en Ambato), en su mayoría indígenas.

Entre estos se tiene cooperativas de ahorro y crédito, bancas comunales, asociaciones, fundaciones regulados por MIES y CODENPE en forma desordenada e indiscriminada y así aparecen las “cooperativas de garaje”, como señala la sociedad, que solo tienen una persona que labora como cajero otra que tramita créditos y nada más, sin una estructura financiera adecuada.

Si bien se comprende que la creación desmesurada de las cooperativas de ahorro y crédito como una forma de economía popular y solidaria no representa un pecado, el escaso control en el endeudamiento si lo es. Ante este antecedente se ve la importancia de conocer las causas del sobreendeudamiento y su efecto con los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” Ltda.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la provincia de Tungurahua nacen un gran número de cooperativas de ahorro y crédito ya que es una zona altamente comercial y competitiva, al existir en la provincia 166 cooperativas, la competencia desleal inicia con pagos de interés altas en captaciones, otorgamiento de créditos sin análisis sus operaciones de crédito, compitiendo con cooperativas de los segmentos uno o dos como Oscus, El Sagrario y San Francisco, sin embargo; gana posición en el mercado las entidades indígenas en sus respectivos segmentos de mercado, pero; con sistemas de control de gestión inadecuadas, mal organizadas, personal no idóneo, etc.

Las primeras cooperativas indígenas nacen desde las necesidades básicas de la desatención de otras entidades financieras al sector rural-indígena y campesino como: SAC AIET, Mushuc Runa, Kullki Wasi, Chibuleo, Ambato. Posteriormente nacen otras cooperativas de ahorro y crédito que, si bien cumplen los requisitos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para la constitución o

apertura, (como el estudio de factibilidad), estos no están bien preparados o no revelan datos reales.

En la ciudad de Ambato de 329.856 habitantes, operan 370 cooperativas de ahorro y crédito ofertando varios servicios financieros y no financieros. En el año 2002 eran 16 entidades, y en la actualidad 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. Ofertan créditos a los 504.583 habitantes de Tungurahua. Eso significa que por cada 1.255 personas hay una entidad financiera.

El sector creció a partir de la crisis bancaria de 1999. La cooperativa es direccionada bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas que está adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). Según Pérez (2012), ex funcionaria encargada de la supervisión, además; los activos de las cooperativas locales llegan a alrededor de USD 114. 284. 765 de dólares.

Muchas organizaciones o familiares se expanden con o sin permiso de funcionamiento a las diferentes provincias y cantones. Además; la entrega de permiso por parte del MIES y CODENPE fue desordenada e indiscriminada y así aparecen las cooperativas garaje que mucha gente lo han señalado, solo tienen una persona que labora como cajero otra que tramita créditos y nada más, sin una estructura financiera adecuada y sin sistema informático adecuada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., (la casa del Dinero), nace a finales del año 2002, se reúnen en la ciudad de Ambato varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, con la finalidad de conformar una Cooperativa de Ahorro y Crédito que más luego lleva el nombre de KULLKI WASI Ltda., se realizaron varias reuniones en las diferentes casas y comunidades como Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, planificando las necesidades económicas, infraestructura, Software, suministros, recursos humanos, mobiliario, computadores, etc. El día 13 de enero del 2003, fue aprobado los estatutos con personería jurídica del día 23 de enero del 2003, con Acuerdo Ministerial N.-002-SDCC y con N.- 6582.

En el gráfico 1 se presenta el árbol de problemas con las causas y los efectos del problema en cuestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI.

El problema que se ha detectado para la elaboración de este trabajo investigativo está en la desintegración familiar, exclusión del sistema financiero, mala planificación sobre el destino de crédito, es decir, el sobreendeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. en la ciudad de Ambato.

La definición del problema se describe a continuación:

¿Cómo reducir las causas del sobreendeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” Ltda..?

Conocido el problema del sobreendeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., en opinión del autor del presente trabajo de Investigación es de mucha importancia para el mando gerencial, ya que el éxito de una cooperativa depende esencialmente de la implementación de mecanismos de control de riesgo de crédito y en análisis financiero y la aplicación de educación financiera a los socios al momento de otorgar los diferentes productos financieros en la zona rural y urbano marginal, para evitar la mala planificación del socio sobre el destino de crédito.

La entrega de crédito a los socios es el principal activo productivo generador de ingresos de una cooperativa de ahorro y crédito. Además; es una fuente principal de ingresos que se ven reflejados en los estados financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, considerando también que este es una cuenta del origen de riesgo alto para la seguridad y solidez de las mismas, que se constituye como uno de los medios de mucha importancia en el desarrollo socio-económico de la provincia y del país, razón por la cual amerita realizar este trabajo para tener un mayor control para evitar en sobreendeudamiento de los socios.

Las cooperativas de ahorro y crédito son una forma de economía popular y solidaria que es un sector muy importante en el desarrollo de las comunidades rurales, porque juegan un papel fundamental para canalizar servicios financieros (crédito, ahorro e inversión) hacia los sectores, generalmente excluidos por el sector financiero tradicional, procurando disminuir la restricción de liquidez y fomentando la creación y sostenimiento de la economía, la generación de fuentes de empleo e

impulsando un proceso de acercamiento y acceso progresivo al sector financiero de la economía popular y solidaria.

Árbol de Problemas del sobreendeudamiento

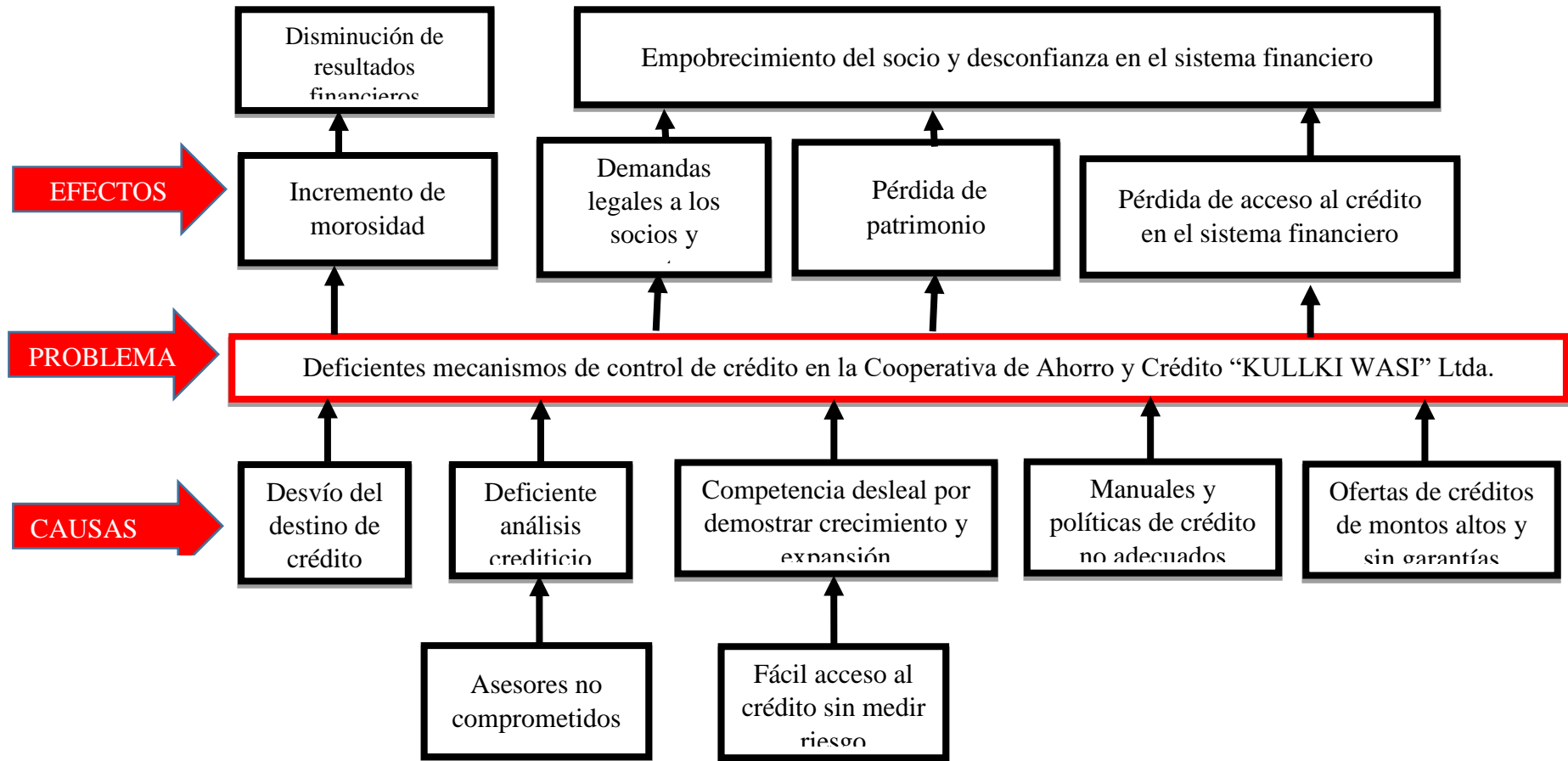


Gráfico 1. Árbol de problemas
 Fuente: Autoría propia
 Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

La nueva Constitución del país, desde octubre de 2008, se establece que el sistema económico estará integrado por formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria. En abril de 2011, la Asamblea aprobó la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y desde febrero de 2012 está en vigencia el reglamento a dicha Ley.

La SEPS surge el día 5 de junio del 2012 dirigido por Hugo Jácome Estrella, como ente de control fundamentalmente para velar por la estabilidad, solidez, transparencia y un buen funcionamiento de las organizaciones de la Economía Popular y Solidario.

El estudio es muy importante porque vamos a demostrar cómo se puede reducir y controlar el sobreendeudamiento a través de la implementación de procesos de crédito, generando nuevas políticas y restricciones. Además; se capacitará a los asesores de negocio de crédito, cajeras, información, asistentes de crédito en: Riesgo de crédito, promoción, levantamiento y validación de información, evaluación, desembolso, seguimiento y recuperación. Mediante aplicación de un código de ética e implementación de una adecuada educación financiera, porque conozco del problema y dispongo de información requerida; además tengo una amplia experiencia sobre el tema en estudio.

Finalmente, considero que este trabajo permitirá obtener al autor el título de Magister en Administración de Economía Popular y Solidario, ampliar los conocimientos en el mundo empresarial de ESS, aportar fortaleciendo así el sector cooperativo con miras al crecimiento organizado y sostenible de créditos a ejecutar en el sector rural de Ambato y en el Ecuador.

JUSTIFICACION

En el contexto mundial en desarrollo, cada vez existen más operadores de microcrédito y otros productos que atienden a millones de socios. Estas entidades son locales, regionales, e internacionales como fundaciones, bancos especializados, además; los grandes bancos tradicionales que han incursionados en la industria de microfinanzas.

A nivel mundial registra un importante crecimiento y va en aumento el interés por beneficiar de diversas maneras a los prestatarios, con diferentes productos y servicios no financieros como microseguros.

Miño sostiene (Miño Grijalva W, 2012, pág. 21), que desde el siglo XIX los países europeos han creado cooperativas con la finalidad de conseguir igualdad, sin embargo, han registrado una vida efímera y su organización no dejaba de ser experimental.

Muchas cooperativas a nivel mundial tienen falencias y las experiencias no son positivas, por ejemplo en la India, a finales del 2010, en el estado Andra Pradesh ubicado al Sudeste de este país, se comprobó un gran impacto negativo del microcrédito. En donde se dio una revuelta de los deudores debido al sobreendeudamiento que sufrían.

Para estas personas la deuda que mantenían se había convertido en una condena, porque sentían incapaces de pagar sus deudas, ante esta desesperación del caso no podían continuar con su negocio y cubrir sus necesidades. Lo que generó la mayor crisis en la historia del sector de las microfinanzas en la India, hasta esa fecha en Adra Pradesh se habían colocado 80 millones de rupias. (Biswas, 2010).

Según (Tesis de Santiago Patricio Báez Ordóñez, 2014, pag.13), señala que: El presidente de la Red de Instituciones de Microfinanzas de la India, Vijay Majan expresó que las causas de esta crisis son los préstamos múltiples, el sobreendeudamiento y las prácticas de enriquecimiento ilícito y las amenazas a las que recurren las entidades de cobro de las instituciones microfinancieras. Esta situación ahogó tanto a los deudores que en lugar de impulsar su emprendimiento los hundió más en la pobreza. (Biswas, 2010)

Con el fin de evitar futuras crisis como la que se dio en Andra Pradesh, las instituciones microfinancieras a nivel mundial han incursionado en una iniciativa llamada Smart Campaing.

Este proyecto promueve las finanzas responsables, comenzó en 2008 e incluye siete principios:

1. Prevención del sobreendeudamiento (deuda acorde a flujos y capacidad),
2. Transparencia (información clara para el cliente sobre tasas de interés, costos, etc.),
3. Fijación responsable de todos los costos al cliente (asequibles y con alto valor agregado),
4. Trato justo y respetuoso para los clientes (en la entrega y cobro de créditos),
5. Privacidad de los datos de los clientes,
6. Definición de mecanismos para resolver conflictos,
7. Diseño y colocación de los productos adecuados en el mercado.

Estos principios buscan la generación de beneficios para los socios y el desarrollo de los mismos, al mismo tiempo busca prevenir el sobreendeudamiento y una disminución en la calidad de la cartera colocada. (Más de 80 personas suicidadas luego de declararse en mora).

A nivel mundial existen muchas experiencias muy interesantes de ONGs como fundaciones, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos especializados que fomentan las microfinanzas. El más conocido alrededor de todo el mundo por ejemplo, que lleva uno de los proyectos más renombrados es el Banco Grameen de Bangladesh, que entrega créditos a través de un sistema basado en la confianza mutua, responsabilidad y la participación, como garantía.

Así como Acción Popular que es uno de las organizaciones más importantes que desarrolla actividades en países latinoamericanos, africanos y en los Estados Unidos. En nuestro país, está representada por el Banco Solidario, en Bolivia por Banco Sol, en México por la Financiera Compartamos, entre otros. De esta manera se ha ido insertando en muchos países las entidades financieras en unas con éxito y en otras con fracasos, implantando el sobreendeudamiento de los asociados.

En América Latina las primeras cooperativas en otorgar microcréditos fueron las entidades de Ahorro y Crédito, asociaciones y fundaciones, a través de religiosos que se establecieron en apoyar en sector urbano y tuvieron un fuerte crecimiento durante las décadas de los años 50, 60 y 70.

El enfoque absoluto nace con slogan de “préstamos a la pobreza”, cuya finalidad fue “ayudar a los pobres”. Sin embargo; los pobres de los sectores rurales seguían siendo pobres porque muchas de ellas fueron organizadas por la iglesia católicos, cuerpos voluntarios de paz de EE.UU. y USAID, entre otros.

En el proceso de la historia, las microfinanzas nacen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos regulados y bolsas de valores, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito, que aplican estas instituciones a grandes segmentos de la población, especialmente a las personas de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas rurales.

Porque, la economía mundial presenta una clara brecha de distancia entre pobres y ricos, de esta manera la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1995, señaló que más de mil millones de personas vivían en condiciones externas de la pobreza; la mayoría de estos pobres viven en los países en desarrollo como: India, China, África y América Latina.

Según la historia del sobreendeudamiento Nicaragua paso una crisis muy severa hace más de ocho años atrás, es decir; Disminución del microcrédito: US\$400 a menos de US\$200 millones, los niveles de mora de alcanzo hasta el 20%, el ROA cambió de forma generalizada a cifras negativas (-6,9% a nivel sistema), muchas instituciones liquidaron y otras líderes en serias crisis, pérdida de reputación y menor fondeo, 100 mil clientes dejaron de recibir créditos.

Nuestro país latinoamericano Bolivia hace más de veinte años atrás, corrió la misma suerte negativo de una morosidad que registro entre el 10% y del 25% en el peor periodo de la crisis, ROA del sistema cercano a cero y de -10% en el peor caso de una institución, los bancos y financieras que utilizaban metodologías de consumo salieron del microcrédito, desaparecieron oferentes y se retrajo la oferta en zonas rurales (menos agencias), 70 mil clientes excluidos del sistema financiero.

Según (Schicks J, 2011, pág. 1) en su publicación titulada “Sobreendeudamiento de Micro prestatarios en Ghana” indica que “Si se dejara expandir el sobreendeudamiento, se convertiría en un serio riesgo para las instituciones

financieras en la vida de los prestatarios; la estabilidad financiera y para la reputación de las industrias ante gobiernos, donantes e inversionistas”.

En la actualidad Ecuador es uno de los países donde más desarrollo ha tenido el cooperativismo de ahorro y crédito; en especial en la provincia de Tungurahua del cantón Ambato, esto se debe a que luego de la crisis financiera del año 1999 muchas de las instituciones nacen bajo el control y aprobación de MIES y la Dirección nacional de Cooperativas, especialmente organizadas desde las comunidades indígenas y finalmente aprobado por CODENPE.

Probablemente el surgimiento de muchas entidades financieras en nuestro medio es el otorgamiento de crédito sin análisis financiero y sin garantía patrimonial, causando mayores problemas en el futuro.

Según el informe de Estudios de la economía Popular y solidaria. Las formas de organización cooperativa nacen desde 1919 en Riobamba, Guayaquil y Quito y recién en 1937 en el gobierno del General Alberto Enríquez, se promulga la primera Ley de Cooperativas. Las cooperativas fueron libre mercado de competencia, es decir una economía social de mercado en Constitución 1998 según Art. 244, 245, Empresas económicas privadas, públicas, mixtas y comunitarias o de autogestión.

En este lapso del tiempo, La Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES nacen alrededor de 980 cooperativas en el sector de ahorro y crédito, posteriormente el Gobierno de Rafael Correa propone la creación de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria para fortalecer y controlar al sector cooperativo financiero y no financiero del país. Para lo cual; el 10 de mayo del 2011 se promulga la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria LOEPS que legisla sobre la constitución, organización, funcionamiento, control, supervisión y disolución de las organizaciones comunitarias, asociaciones y cooperativas, como integrantes del sector de la economía popular y solidaria, normas que guardan una total armonía con la Constitución de la República e incorpora muchos aportes de los actores del sector.

La tendencia de Economía Popular y Solidaria nace bajo el amparo de la Constitución 2008 del Art. 283, con unas formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria.

En la etapa del traspaso de las funciones y los procesos de transición se guía según las disposiciones de la ley de Economía Popular y Solidaria, luego la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, fortalece a este sector con la etapa de transición y el traspaso de la información, activos y pasivos de las cooperativas registradas en la Dirección Nacional de Cooperativas del MIES. A partir de primero de noviembre del 2012 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria inicia sus acciones inmediatas como: adecuación de estatutos del sector a través de una plataforma web, que registra a las organizaciones de todo el país, programa de supervisión e inspecciones de las cooperativas a fin de tener un panorama claro de cómo está funcionando el sector financiero del país.

Luego de tres años de LOEPS o por reemplazó a la Ley de Economía Popular y Solidaria, el Gobierno presenta otro proyecto del Código Orgánico Monetario y Financiero como un instrumento normativo que contribuirá a cambiar las relaciones del poder que históricamente ha predominado en nuestro país. El proyecto de Código tiene más de 180 páginas, 516 artículos y 85 disposiciones de diverso tipo. Este proyecto nace con la finalidad de transformar la institucionalidad económica y financiera – social como nuevo modelo económico en el que prevalece primero al ser humano antes que el capital financiero.

En esta etapa de proceso del Código Orgánico Monetario y Financiero, del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, este organismo en el mes de abril del 2015 se establece segmentación de las cooperativas según la RESOLUCION No.038-2015-F.

Otra de las normas es la creación de un seguro de depósitos. En el segmento 1, por ejemplo, el seguro cubre un monto de hasta 32.000 USD por depositante.

Las normas mencionadas son resultado del Código Orgánico Monetario y Financiero, que rige desde el año 2014 y que reemplazó a la Ley de Economía

Popular y Solidaria en el aspecto específico del control de las organizaciones del sector económico popular y solidario.

En la provincia de Tungurahua de la ciudad de Ambato nacen un gran número de cooperativas de ahorro y crédito ya que es una zona altamente comercial y competitiva, al existir en la provincia 166 Cooperativas, la competencia desleal inicia con pagos de interés altas en captaciones, cada institución genera sus propias estrategias para analizar y otorgar crédito, compitiendo con entidades de segmento 1 y 2, sin embargo; gana posición en el mercado las entidades indígenas en sus respectivos segmentos de mercado, pero; con sistemas de control de gestión inadecuadas, con software de bajo costo o no reconocidos en el mercado, personal no idóneo, etc.

Las primeras cooperativas indígenas surgen desde las necesidades básicas de la desatención de otras entidades financieras al sector rural-indígena y campesino como: SAC AIET, Mushuc Runa, Kullki Wasi, Chibuleo, Ambato.

En la ciudad de Ambato de 329.856 habitantes, operan 370 cooperativas de ahorro y crédito ofertando varios servicios financieros o no financieros. En el año 2002 eran 16 entidades, y en la actualidad 402, entre cooperativas, corporaciones de desarrollo y cajas de crédito. Ofertan créditos a los 504.583 habitantes de Tungurahua. Eso significa que por cada 1.255 personas hay una entidad financiera.

El sector creció a partir de la crisis bancaria de 1.999. La cooperativa es direccionada bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas que está adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Muchas organizaciones o familiares se expanden con o sin permiso de funcionamiento a las diferentes provincias y cantones. Además; la entrega de permiso por parte del MIES y CODENPE fue desordenada e indiscriminada y así aparecen las cooperativas garaje que mucha gente lo han señalado, solo tienen una persona que labora como cajero otra que tramita créditos y nada más, sin una estructura financiera adecuada y sin sistema informático adecuada.

Finalmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., (Que en quichua significa “la casa del Dinero”), nace a finales del año 2002, se reúnen en la

ciudad de Ambato varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, con la finalidad de conformar una Cooperativa de Ahorro y Crédito que más luego llevaría el nombre de KULLKI WASI Ltda. (Que en quichua significa “la casa del Dinero”), se realizó varias reuniones en las diferentes casas y comunidades como Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, planificando las necesidades económicas, infraestructura, Software, suministros, recursos humanos, mobiliario, computadores, etc. El día 13 de enero del 2003, fue aprobado los estatutos con personería jurídica del día 23 de enero del 2003, con Acuerdo Ministerial N.-002-SDCC y con N.- 6582.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Implementar estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.

Objetivos Específicos.

- Fundamentar teóricamente el control de crédito y su incidencia en el Sobreendeudamiento del sector rural
- Identificar los mecanismos de control de créditos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., y su incidencia en el sobreendeudamiento.
- Diseñar estrategias de control de crédito reduciendo el sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.
- Validar los resultados de la implementación de las estrategias

CAPITULO I

ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., en relación al tema planteado sobre la implementación de estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento, no sea realizado otro trabajo de igual similitud, por esa razón se procede a realizar a presente investigación.

Antecedentes de la investigación

Sánchez (2014) en su investigación “Estrategias Financieras De Crédito Y Cobranza Para La Cooperativa Pilahuin Tío Limitada De La Ciudad De Otavalo Para Disminuir El Nivel De Morosidad” en base a un estudio cuali-cuantitativo se ha dado un seguimiento a personas que están implicadas en las diferentes movimientos crediticios y de cobranza utilizando uno de los instrumentos de investigación como es el cuestionario, mediante este se podrá recabar toda la información necesaria para interpretar, cuantificar, analizar y por medio de este instrumento proyectar estrategias financieras para reducir el nivel de cartera morosa. El uso del cuestionario como instrumento de recolección de información es un método muy eficiente al momento de recolectar información de forma directa con los involucrados para el caso de la presente investigación se utilizará un instrumento similar que es la encuesta enfocada en el sobreendeudamiento con el fin de obtener información verídica y pertinente por parte de los socios de la institución para su posterior análisis e interpretación direccionada con el tema de estudio.

Tisalema (2015) en su estudio “Planificación Financiera y su Incidencia en la Rentabilidad en la Cooperativa COORAMBATO Ltda. del Cantón Ambato” plantea realizar un estudio correlacional sobre los estados financieros utilizando la

encuesta como una técnica para la recolección de datos tanto de los directivos como del personal acerca de los indicadores financieros buscando estrategias para mejorar la rentabilidad en dicha entidad financiera. El uso de la encuesta como instrumento de recolección de datos es muy eficiente debido a que la información recolectada es pegada a la realidad por ello para la presente investigación se utilizará la encuesta como instrumento para recabar información necesaria para la presente.

Un estudio elaborado por De la Barra (2014) en Chile se estima el efecto causal de la educación en distintas medidas de endeudamiento, como resultado se acierta que un año de educación disminuye la probabilidad de tener atraso y disminuye el número de tarjetas de casas comerciales cuya cuota los hogares no están pagando completamente, se ve que existe una especie de segmentación en los comportamientos de toma de deuda es así que hogares con mayor educación no se atrasan tanto en sus pagos y tienen menos tarjetas en casas comerciales en deuda. Relacionado con el caso de estudio de la presente investigación el nivel de educación o instrucción académica es una variable de estudio independiente importante para determinar el nivel de endeudamiento que nuestros socios ostentan en función a su nivel de instrucción y como esta influye en la toma de decisiones correspondientes a la adquisición de obligaciones financieras.

La tesis realizada por (Moyolema, 2011) María Hortensia Moyolema Muyulema, de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, con el tema: “La Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad de Ambato Año 2010”, concluyó que la cartera de crédito es razonable porque mientras más alta esta sea, más utilidad ingresaría a la institución, pero al mismo tiempo se ha detectado que en cuentas por cobrar hay un valor limitado dando a entender que no existe mucho crédito que recuperar. Y en referencia a la cuenta de créditos la autora considera que se debe planificar con los fondos disponibles ya que no se puede dar más de lo que se tiene, por lo tanto, también se debe realizar políticas de créditos para no seguir cometiendo los mismos errores. Referente a lo expresado por la tesis realizada por María Hortensia Moyolema Muyulema el crecimiento de la cartera es primordial para una institución que realiza intermediación financiera, pero el crecimiento de la misma

debe ser sano, de tal forma que se cumplan metas de colocación pero sin optar por el sobreendeudamiento a los socios provocando efectos negativos como el aumento de la morosidad.

La investigación fue tomada como precedente ya que hace referencia a los créditos otorgados y la forma de planificar los fondos disponibles, también se tiene un estudio acerca del patrimonio y sus afectaciones debido al cobro ineficiente de cartera vencida.

La tesis realizada por: Nancy Marina Viteri Falcón, Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad De Ciencias Económicas, Escuela De Contabilidad y Auditoría con el tema: “Organización Financiera y Contable de las Cooperativas de Ahorro y Crédito: 29 de Octubre, COOPAD y CASAG, que funcionan en el Distrito Metropolitano de Quito”, planteó las conclusiones que los manuales de políticas y procedimientos de la CASAG deben actualizarse al menos una vez al año, con la finalidad de que sean un apoyo eficiente y proporcione directrices que permitan optimizar los recursos económicos y de personal de la empresa. La investigación tiene referencia al tema debido a que menciona la elaboración de presupuestos y provisiones para el aseguramiento del trabajo óptimo y preservación de capitales dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. A partir de la conclusión expuesta anteriormente se puede decir que esta sirve como uno de los puntos de partida para determinar cuáles serían las posibles soluciones de nuestro caso de estudio que es el sobreendeudamiento, por medio de dicha conclusión se puede abrir un campo de investigación que esté relacionada con la metodología de concesión de créditos y sus parámetros que constan en el manual de créditos u otros de la institución.

No existen otros estudios de igual similitud de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., en relación al tema planteado sobre implementación de estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento. Para realizar este trabajo de investigación, se ha tomado como referencia la información proporcionada por el Jefe de Negocios, los Jefes de Agencias, el Oficial de Riesgo y el Jefe Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Además; se ha revisado y analizado los trabajos encontrados sobre la temática de

varios autores que analizan el sobre-endeudamiento, mismo que amenaza con ser un serio riesgo, tanto para socios como para las entidades de micro finanzas.

El presente trabajo se posiciona en el enfoque teórico propuesto por (Spahr, 2003), quien sostiene que es una medida relativa (porcentual) que mide la proporción de la deuda contra el total de recursos con los que cuenta la empresa; se entiende entonces que si este total se representa por el 100%, la diferencia es la proporción que mantiene el capital contable dentro de la estructura.

Teoría del Objeto de estudio

Definiciones de sobre-endeudamiento

El sobreendeudamiento es un fenómeno que se registra en todo tipo de sectores sociales y económicos del mundo y de diferentes niveles, que son causados por nuestras propias decisiones que muchas veces lo tomamos sin fundamentos y sin análisis de las consecuencias futuras de países, familias y bienes.

(Adrián González y Claudio González-Vega), consideran que el sobreendeudamiento se refiere a: aquellas situaciones en que el resultado final de un contrato de crédito no es el planeado (esperado) por el acreedor, el deudor, o ambos [...] diversas circunstancias pueden resultar en situaciones en las que el hogar no puede cumplir con sus obligaciones financieras a menos que realice acciones que no había planeado (extraordinarias) cuando aceptó el contrato de crédito.

Otra de las consecuencias que genera ante este fenómeno ya señalado es la pérdida de valores éticos, además; hay que vender activos fijos, consumir menos, trabajar más, pedir ayuda a familiares y adquirir nuevas deudas, etc. Ante esta conceptualización la industria de microfinanzas del mundo tiene muchas historias que no han sido escritas, desde los más relevantes alcances y éxitos, hasta los más rotundos fracasos de esta industria.

(Rozas, 2002), afirma en su estudio sobre liquidaciones microfinancieras. Estudia sobre los casos de entidades que fueron cerradas o liquidadas, también los que salieron de las crisis internas y externas con éxito, sin embargo; no hubo quien lo salve de este problema de fracasos institucionales.

(Spahr, 2003), afirma lo siguiente que hay ciertos entornos en los que el riesgo de sobreendeudamiento se hace mayor como por factor externo e interno, es decir; todas las entidades de microfinanzas, están expuestas al fracaso si no tiene un horizonte como: un buen diseño de productos, falta de planeación, organización y gestión muy débil. Los fracasos en instituciones de microcrédito son:

Primero: Por las fallas metodológicas esto es por causa de mala aplicación de los procesos de tecnologías de microcrédito, Implementación de remuneración con comisión variable por mora y colocación a los asesores de negocio, por expansión y crecimiento sin control y planificación a nuevos mercados. (Spahr, 2003, pág. 123)

Como menciona el autor las faltas metodológicas son causadas por la incorrecta aplicación de los procesos de microcrédito.

Segundo: Fraude sistémico se refiere al Nivel Directivo en donde aprovechan en beneficio de directivos y familiares, con créditos a favor de familiares amigos con poder de la misma, Contratos con familiares, en nivel Operativo, Asesores de negocio, con créditos fantasma e información no real, confabulación entre socio y asesor de negocio. (Spahr, 2003, pág. 125)

El segundo fraude se refiere como manifiesta el autor a que se lo realiza a nivel directivo, es decir aprovechan en su beneficio los directivos, familiares con créditos a favor de los mismos.

Tercero: Crecimiento descontrolado y falta de control, contratación masiva de asesores a cambio de productividad sin control interno, crecimiento descontrolado (Spahr, 2003, pág. 128).

(Estupiñan , 2010), indican que el riesgo crediticio es el factor más importante que se mide, es la frecuencia esperada de no pago. Se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales pueden decidirse si se presta o no y la otra las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida.

Se indagado los diferentes proyectos de tesis existentes en la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría CPA, y otras a nivel nacional como:

La tesis realizada por María del Carmen Tenorio y Gabriel Pesantez, Universidad De Cuenca, La Facultad de Ciencias Económicas con el tema: “Análisis de la Estructura Financiera y Evaluación del Riesgo de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced”, nos indica que la administración de riesgo crediticio es muy importante y debe ser desarrollado dentro de manual de crédito y cobranza, sin embargo; las entidades financieras tienen este riesgo muy alto, con indicadores no favorables en bajos niveles de provisión, falta de liquidez y patrimonio bajo.

De la que se puede ver que los indicadores de morosidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito son altos por tanto no se tiene una buena gestión de cartera vencida, por lo que se tiene considerables afectaciones dentro de las provisiones de la empresa, lo que sirve como antecedente para la presente investigación debido a que a través de los estudios realizados se puede tener en cuenta cuales son las falencias encontradas dentro de la entidad investigada.

Fundamentación legal.

La investigación legalmente se fundamenta en primer lugar en la Constitución de la República del Ecuador, pues en su Art. 311, señala que:

“El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”.

En donde se señala que las cooperativas de ahorro y crédito están amparadas por la ley máxima del Ecuador y pueden funcionar con el fin de mejorar la calidad de vida de la población que se encontraba excluida de tener beneficios crediticios por parte del sistema financiero normal que anteriormente fue planteado.

Teniendo así lo señalado en el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, en el Eje 2 correspondiente a: Economía al Servicio de la Sociedad; Objetivo 4 que corresponde a: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario y afianzar la dolarización ((Senplades), 2017)

Enmarcado en la política 4.2 correspondiente al eje 2 del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021:

4.3 Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial ((Senplades), 2017)

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en donde se encuentran los siguientes artículos:

“Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento”. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Por otra parte, también se encuentra sustento en el Código Monetario y Financiero en los siguientes artículos:

Artículo 3.- Objetivos. Los objetivos de este Código son:

1. Potenciar la generación de trabajo, la producción de riqueza, su distribución y redistribución

2. Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado;
3. Asegurar los niveles de liquidez de la economía para contribuir al cumplimiento del programa económico;
4. Procurar la sostenibilidad del sistema financiero nacional y de los regímenes de seguros y valores y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de cada uno de los sectores y entidades que los conforman;
5. Mitigar los riesgos sistémicos y reducir las fluctuaciones económicas;
6. Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros;
7. Profundizar el proceso de constitución de un sistema económico social y solidario, en el que los seres humanos son el fin de la política pública;
8. Fortalecer la inserción estratégica a nivel regional e internacional;
9. Fomentar, promover y generar incentivos a favor de las entidades de la Economía Popular y Solidaria; y,
10. Promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Dentro de lo que se resalta que la Economía Popular y Solidaria tiene una completa ley que lo respalda, y que conjuntamente con el Código Orgánico Monetario y Financiero, las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y otras leyes establecen la forma en la que deben manejarse, tanto económicamente, como estableciendo una correcta gestión de activos, entre las resoluciones más importantes y concordantes con la presente investigación se tienen:

- Ley de Burós e Información Crediticia
- Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Resolución de la Junta Bancaria No JB-2012-2105
- Resolución de la Junta Bancaria No JB-2011-1897
- Principios de Basilea

Además; contiene el análisis de las siguientes Resoluciones:

- 1.- Resolución No.127-2015-F, Normas para el fortalecimiento de cooperativas de ahorro y crédito
- 2.- Resolución No.128-2015-F, Administración integral de riesgos
- 3.- Resolución No.129-2015-F, Normas para la gestión de riesgo de crédito
- 4.- Resolución No.130-2015-F, Constitución de provisiones de activos de riesgo
- 5.- Resolución No.131-2015-F, Norma de solvencia, patrimonio técnico y activos y contingentes ponderados por riesgo
- 6.- Resolución No.133-2015-M, Normas que Regulan las Tasas de Interés.

En este contexto el nivel de sobreendeudamiento se da a una persona natural o jurídica por mala práctica y falta de transparencia, exceso de oferta de crédito en la zona de influencia, por adquisición de una tecnología barata, políticas muy agresivas de crecimiento, personal no inducido en tecnología crediticia, créditos aprobados solamente basado en garantía y no en la capacidad de pago, sistema de remuneración variable basado en metas de colocación, no se cuida adecuadamente los riesgos del crédito, estos incentivos lleva a los asesores de negocio a ser imprudentes y no éticos.

En muchas entidades ejecutan fraudes que cometen por el personal de negocios en contra de los clientes, cobro de tasa de interés alto, políticas de crecimiento y desembolsos más rápidos con menos documentos y garantías, baja calidad en la creación de capacidades en los mandos medios, inadecuados controles internos, créditos otorgados en la misma unidad familiar que dependen de la misma fuente

de pago y no se los incluye como codeudores, compra de cartera sin análisis crediticio, poca transparencia en reestructuración porque pasan como crédito nuevo al buró de crédito esto daña el mercado, al momento de selección y contratación del personal de otras entidades financieras con cartera, sin embargo, esto ha causado más endeudamiento a sus ex clientes por cumplimiento de meta y por ganar comisión variable, crisis económica nacional e internacional.

Referente al sobre-endeudamiento se refiere al momento en el cual los ingresos no resultan suficientes para cubrir los gastos básicos y para pago de las deudas contraídas, por la mala planificación de los usuarios y la penetración de IMF en el mismo mercado. Spaniel (2011)“El sobreendeudamiento de personas o familias se puede definir como la incapacidad de pagar todas las deudas íntegramente y a tiempo. El sobreendeudamiento sólo se produce cuando esta situación se da de manera crónica, es decir, en diversos períodos consecutivos y contra la voluntad de los prestatarios.”

Las causas y consecuencias financieras por el sobreendeudamiento y sus síntomas son: el crecimiento de la mora, pérdida de utilidades y mayores provisiones, además; en lo contable, depreciaciones bajas, reestructuración de la cartera, refinanciamiento, castigos de la cartera, provisión baja para créditos en mora, Operaciones no registradas en libros, Inventarios sobrevaluados.

Causas no financieras: alta rotación de personal operativo, débil aplicación de políticas de crédito, las carpetas/folders de clientes falsos, remuneraciones monetarias a la baja o sin incrementos en varias gestiones, incumplimiento de deudas con acreedores. (Spahr, 2003)

Como afirma (Spahr, 2003) , otras de las causas del sobreendeudamiento son: contratos con familiares, doble contabilidad, empresas vinculadas a la entidad, créditos vinculados entre empleados y familiares, existencia de créditos a socios fantasmas. En relación al socio las consecuencias son: pérdida de patrimonio, hogares en problemas familiares, suicidios, regresan a la exclusión del sistema financiero, es decir; los pobres siguen siendo pobres.

Spahr (2003), señala sobre las 12 Causas del Sobre-endeudamiento en donde señala sobre la educación de los socios y considera que a los socios más vale prevenir que curar.

Según Ramos (2012) en su publicación titulada “ECUADOR Sobre-endeudamiento y morosidad: 1ra. Llamada para la banca” expresa que:

Hoy, al revés de lo ocurrido en la crisis del 99, la banca vuelve a pecar, más que por defecto, por omisión. Antes, la ganancia bancaria ingresó por una puerta giratoria y demencial, la usura cambiaria. Hoy, la abundancia de recursos inyectados por el Estado ha pillado a la banca con enormes niveles de liquidez, y su forma de hacer ganancia no ha sido otra que recurrir a una tarea, para ellos barata y efectiva, aunque desde afuera se aprecie su corte primario: correr detrás de los embobados y a ratos enajenados clientes para embaucarlos y encadenarlos con nuevos créditos... Y esta forma de hacer plata es tan sólida como levantar un rascacielos sobre un pantano. (pág. 1)

Se concluye que bajo diferentes parámetros es necesario establecer las políticas de control de productos financieros y protección al cliente para evitar el incremento de sobreendeudamiento de los socios, y determinar una distribución adecuada de los fondos financieros de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito.

En el informe CGAP indica que las instituciones de microfinanzas se adhieran a códigos de conducta, a una regulación mejorada y a esfuerzos por mejorar el conocimiento del cliente y su capacidad financiera. Este tema de aplicación de código conducta. La revista de Red SEEP, Autora: Cara S. Forster, Códigos de conducta y el rol de las asociaciones de microfinanzas en la protección al cliente.

En su más reciente Enfoque, Responsible Finance: Putting Principles to Work (Finanzas Responsables: poniendo los principios a funcionar), CGAP dice que esta evolución también beneficiará a las instituciones, ya que una protección más vigorosa del cliente puede dar lugar a una mayor lealtad del cliente y a una demanda por una serie más extensa de servicios financieros.

Rafe Mazer (CGAP) y Sergio Navajas (FOMIN) señala que en los últimos años los niveles de endeudamiento de hogares de ingresos bajos en América Latina han

crecido considerablemente. En parte es verdad lo que señala Rafe Mazer porque el aumento del nivel de deuda de la población en una economía en crecimiento es de riesgo muy alto sin protección, acarreado hacia el sobreendeudamiento, perdiendo la posibilidad de crecer en la economía del país y pérdida de calidad de vida de los usuarios.

Adrián González y Claudio González-Vega consideran que el sobreendeudamiento se refiere a: aquellas situaciones en que el resultado final de un contrato de crédito no es el esperado en donde no puede pagar sus obligaciones financieras al menos que realicen varias acciones para pagar sus deudas.

Estos dos autores aseguran que el sobreendeudamiento se presenta por la falta de voluntad de pago por parte del deudor, que éste se vea obligado a incurrir en acciones costosas para cumplir con el contrato y/o a una insuficiente capacidad de pago. Sin embargo no es solo este factor para caer en la morosidad; sino son varios los factores que incurren en este riesgo de sobreendeudamiento cometidos por personas tanto deudores y acreedores.

El proceso de sobreendeudamiento en el sector rural es causado por diversos factores, entre los que se encuentran más a la vista es la falta de educación financiera para que los usuarios sepan en que invertir y como invertir el dinero prestado, ya que ellos no tienen un salario fijo, peor un salario digno.

Los agricultores, artesanos de los sectores rurales si son buenos pagadores, pero si administran bien en montos pequeños, sin embargo, las entidades financieras que ofrecen este tipo de crédito lo acumulan u ofrecen sin medidas de riesgo en el futuro, por otra parte, la educación a la población se proporciona de manera fragmentada y no contempla capacitación microempresarial para acompañar a los agricultores y a las mujeres en sus negocios.

Las mujeres indígenas y campesinas del sector rural son buenas pagadoras, siempre y cuando den el seguimiento y capacitación en administración de microempresas, en donde se ha vuelto una esperanza para salir de la pobreza junto a la familia, ellas trabajan con crianza de animales menores, artesanías locales, agricultura, comercio

en donde compran y venden los días de feria en las plazas y mercados locales y nacionales.

Este trabajo honesto de las mujeres también es muy riesgoso porque los créditos no quedan respaldados para asegurar la recuperación de capital más los intereses, además; las entidades financieras como Bancos privados y gubernamentales, ONGs han penetrado en este nicho de mercado a sabiendas del buen pago; pero dejan con una carga inmensa de deuda.

Según Collins et al. (2009: 25), es importante tomar en cuenta que los hogares pobres buscan préstamos para una multiplicidad de fines, como: negocios: enfrentar emergencias, adquirir bienes para el hogar, pagar cuotas educativas y de salud, y en general maniobrar mejor sus complicadas vidas.

Los problemas de este fenómeno es la sobreoferta de créditos, en particular de microfinancieras comerciales (Bancos), cooperativas locales, ONGs, las que enfrentan este problema son las socias con el afán de convertirse en pequeñas microempresarias se endeudan en dos hasta cinco entidades.

Pero para el autor las microfinanzas pueden ayudar a mejorar el manejo presupuestal de los pobres y, por tanto, sus vidas cotidianas mejoran en educación, buena alimentación, vivienda digna, vestuario, salud, etc. Opinan que deben desarrollarse microfinanzas para el desarrollo de la población, no sólo para generar actividades productivas también de consumo, puesto que es una excelente oportunidad para "abrir el mercado más grande que se pueda encontrar entre los pobres" (Collins et al., 2009: 180).

Al principio la microfinanza nació para apoyar a los pobres buscando la inclusión social, sin embargo; este principio de apoyo mutua entre los asociados hoy en día se ha vuelto al individualismo y al capitalismo con crecimiento de un sin número de entidades financieras sin proceso metodológico de microcrédito y por parte de bancas comerciales con tarjetas de consumo han sobreendeudado a los usuarios de microfinanzas y retornado a la exclusión.

Según el Informe Foessa 2008, “un proceso social de pérdida de integración que incluye no solo la falta de ingresos y el alejamiento del mercado de trabajo, sino también un debilitamiento de los lazos sociales, un descenso de la participación social, y por tanto, una pérdida de derechos sociales”.

MARCO CONCEPTUAL PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE: SOBREENDEUDAMIENTO.

Fundamentación teórica

Sobreendeudamiento

Indicadores Financieros

Son herramientas que sirven para medir la situación de información financiera para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de liquidez, los rendimientos y utilidad de la entidad. Los indicadores financieros permiten el análisis de la realidad financiera, de manera individual para compararla con la competencia que lidera en el mercado.

Para (Hernández, 2006):

“Indicadores Financieros o Razón, son la relación existente entre dos cuentas de estados financieros básicos, balance general y estado de pérdidas y ganancias que permiten indicar los puntos fuertes y débiles de un negocio y posteriormente establecer probabilidades y tendencias”. (p.190)

Factores del sobreendeudamiento

Los factores del sobreendeudamiento afectan a la economía familiar, disminuyendo los ingresos con los que esta cuenta, incapacitando el respaldo para afrontar futuros problemas económicos, generando una bancarrota en la economía y problemas en el comportamiento e incluso la emocionalidad de las personas, concluyendo se puede decir que el factor que más afecta la economía es el escaso o inexistente ahorro familiar. (Vásquez, 2017)

El sobreendeudamiento y su efecto en la situación económica financiera de la empresa

El efecto que produce el sobreendeudamiento en la situación financiera de la empresa es negativo que se expresa con una liquidez muy baja, dicho indicador implica que la empresa no tendrá la capacidad de afrontar todas las deudas adquiridas, además el efecto que se produce a causa del sobreendeudamiento es una reducción en la utilidad y rentabilidad. (Castillo, 2015)

¿Que compramos con la tarjeta de crédito?

Una tarjeta de crédito es un medio de pago que brinda facilidad al cliente de adquirir bienes sin la necesidad de utilizar dinero físico y destinando el pago a una fecha determinada mediante un crédito que se concede entre el banco emisor de la tarjeta y el establecimiento comercial, la tarjeta permite realizar compras y obtener dinero de manera gratuita hasta un mes pudiendo ser utilizada de manera nacional e incluso internacional, esto provoca que quienes hacen uso de ella compren excesivamente el ser humano por naturaleza es consumista e impulsivo que guiado por las emociones o percepciones adquiere un bien o servicio y a medida que esto sucede su nivel de endeudamiento aumenta hasta que se sobreendeuda. (Bahillo, 2013)

¿Nos endeudamos por satisfacer necesidades?

Al observar el comportamiento de las personas se puede comprobar que casi nunca se compra para satisfacer una necesidad, las necesidades según Abraham Maslow vienen presentadas por niveles, mismos que deben ser satisfechos en cierto orden, actualmente en la sociedad consumista que nos encontramos las personas se endeudan para satisfacer “necesidades” sin darse cuenta que al hacerlo solo están cayendo en el sobreendeudamiento, se consume no porque satisfacer una necesidad más bien para satisfacer el ego. (Sergueyevna, Mosher, & UNAN, 2013)

Indicadores del Sobreendeudamiento

La deuda proviene de la palabra deber, que es una acción que involucra una obligación adquirida que permite el reintegro de un pago en términos de dinero. No obstante, pueden existir otros objetos de deuda, pero para el tema financiero, la

deuda hace referencia a tener la obligación de saldar uno o más pagos pendientes ya sean en efectivo o por cualquier otro medio. (Monetos, 2012, pág. 1)

Para el Autor (Rodríguez Domínguez L & Otros, 2009, pág. 65)

Ratio de endeudamiento.

$$\frac{\text{Fondos ajenos}}{\text{Fondos propios}}$$

La ratio de endeudamiento en su primera formulación expresa la proporción que representa el pasivo exigible sobre los recursos propios. Cuanto mayor sea su valor mayor será el riesgo que asumen los acreedores.

En su segunda formulación, el ratio de endeudamiento indicaría qué parte del total de fondos recibidos por la empresa (es decir, del conjunto de fuentes de financiación) proceden de agentes externos a la empresa (acreedores) y que, en consecuencia, es preciso devolver.

$$\frac{\text{Fondos ajenos}}{\text{Pasivo + Patrimonio Neto}}$$

El endeudamiento es la capacidad de prevenir y tener la disposición necesaria para llevar a cabo futuras rentas, dependiendo de la solidez económica y de la estabilidad laboral. Este fenómeno es causado por los cambios en variables económicas, que sirven para anticipar rentas para el futuro. La tasa de morosidad se ha duplicado en España a partir de los años noventa; sin embargo, a pesar de que los niveles de endeudamiento crecen, los españoles han demostrado hacer frente a sus obligaciones económicas, (Monetos, 2012, pág. 1)

(CRISFE Fundaciòn , 2012, pág. 1), endeudamiento es hacer uso del dinero de un tercero, en calidad de préstamo, para satisfacer una necesidad específica, cuando los ingresos y ahorros de una persona son insuficientes para atender una determinada necesidad.

Endeudarse implica devolver el dinero que recibe como préstamo más los intereses acordados pactados entre las dos partes.

Consecuencias del sobreendeudamiento

La consecuencia del sobreendeudamiento es generada por varios factores como:

- Poca experiencia de los microempresarios rurales en manejo financiero y del negocio.
- La educación en cultura del ahorro.
- Una decisión no adecuada del negocio.
- Excesiva inversión en activos fijos.
- Inadecuada selección de personal.
- Control de procesos Interno débiles.

Detectar el sobreendeudamiento a los socios

Endeudarse no es malo, comprar un terreno, una casa, un vehículo no es malo, sin embargo; hay muchas personas que no piensan de esta manera, son irresponsables solo piensan en hacer daño a las entidades financieras. Adquieren 2,3,4 hasta 5 tarjetas de débito o abren la cuenta y se asociación en 4 – 6 entidades financieras sin ahorros, pero; solicitan créditos y son tapa huecos. Personas que presentan este tipo de antecedentes son peligrosos para el sistema financiero.

- Socios que trabajan con varias entidades financieras con créditos y tarjetas de débito son de alto riesgo para pagos puntuales.
- Personas que adelantan el sueldo mensual
- Personas que endeudan con familias y luego no pagan, se vuelven enemigos
- Socios desesperados o impacientes por solicitar créditos, porque las deudas presionan cada día
- Existen socios con desesperación al no alcanzar a pagar las cuotas, es decir, cuyo ingreso es menor a las cuotas de pago. Porque están sufriendo de señales de estar gravemente sobre endeudado,
- Inicia con ventas de bienes es señal de sobreendeudamiento

- Cuando visitan cobradores a domicilio
- Cuando no pasa en su domicilio y cambian el número telefónico
- Cuando son muy habladores de facilismo es mala síntoma de socios moroso

Evitar el sobreendeudamiento

Rehabilitar la situación financiera de un socio cuando esta sobre endeudado nunca es tarde, primero debe sentarse y reflexionar como esta su situación financiera y hacia donde la está llevando. Quien quiere ser en lo futuro señalado con un dedo por moroso o una familia respetada y admirada.

Luego deben hablar con acreedores o entidades financieras para tratar de negociar bajo un plan de pagos, buscando la reestructuración de sus deudas. Por último vender un activo fijo y saldar todas las deudas para empezar la nueva vida.

Causas del sobreendeudamiento

En estos 14 años en el Ecuador las entidades financieras han tenido una sobre oferta de crédito, con metas de colocación muy altas y alto pago de incentivos de sobre comisiones jugosas, con políticas de crédito muy ablandadas, asesores de negocios de poca ética profesional y de poco perfil de análisis, falta de transparencia en los términos y condiciones del producto, poco análisis de capacidad de pago.

En el boletín informativo de la asociación de Bancos Privados del Ecuador en marzo del 2011, N.- 008, Pedro Arriola señala que existe el riesgo de sobreendeudamiento, tanto en el sistema de microcrédito como en el de crédito de consumo, ya que ambos están muy conectados. Muchas veces ambos tipos de crédito van a financiar necesidades empresariales o personales de las mismas familias.

En estos últimos veinte años con la teoría de inclusión social, los gobiernos de turno, las ONGs, han penetrado profundamente sin criterios técnicos y procesos de microcrédito, han causado el sobreendeudamiento del sector rural, además; otro factor que incide en este riesgo de sobreendeudamiento es la política de los Gobiernos de impulsar el rol de la Banca pública en el primer piso, otorgando

microcréditos subsidiados y sin contar con la capacidad técnica para hacerlo adecuadamente, en cuanto al buen manejo del riesgo crediticio.

La Banca Pública no busca otro nicho de mercado sino ingresar en los existentes donde están las cooperativas de ahorro y crédito, banca privada, fundaciones, ONGs, los agiotistas. Detrás de este problema siempre hay afectados que son los socios con la familia. Este error del Estado va a pasar factura en el futuro, tanto al Banco y a los socios.

Por otro lado, el primer error para causar el riesgo de crédito y el sobreendeudamiento de la población es al momento de reclutamiento del personal, inducción, seguimiento y capacitación.

El asesor de negocios, es la persona que está junto al socio y en campo o en situ, son personas que deben “asesorar” al socio o cliente, para que el crédito no sea mal direccionado y cause problemas en el futuro que es la morosidad, sin embargo; la mayoría de los empleados que laboran en calidad de asesor de negocios aprovechan la situación del mercado causando fraudes a la entidad y a los socios desesperados por conseguir el microcrédito.

Primero lo hacen los socios desesperados por igualar el estilo de vida de los vecinos o amigos que tienen poder económico, vehículo, casa, buena ropa, terreno, muebles y enseres, etc.

Segundo: los asesores de negocio caen por ganar dinero y por falta de socialización del código de ética en donde es conocido y aplicado para no cometer los errores de la vida y mantener el trabajo por largo plazo. Las Micro financieras deben adoptar y mantener, un código de ética que incluya, como mínimo, valores relacionados con la integridad, la honestidad, la lealtad, la relaciones con los socios y clientes.

No se hacen negocios con aquellos socios, clientes o proveedores que ofrezcan regalos o coimas para obtener lo deseado por medio de este tipo de ofrecimiento y lo consiguen.

También, por falta de control y seguimiento del jefe inmediato superior, auditor interno, oficial de riesgo, cometen estos errores los asesores de negocios recibiendo dinero y colocando recursos ajenos en alto riesgo, la alta dependencia de la calidad de la cartera en la relación entre el analista y el socio también causa la mala colocación.

Ya es de conocimiento común que muchos socios hoy en día utilizan los créditos para pagar otras deudas, hacer frente a emergencias, por ejemplo, una cirugía de belleza, fiestas de cumpleaños o quinceañeras, matrimonio, créditos para familiares que está en la central de riesgo, créditos a medias entre socio y garante o socio y asesor de negocios o que toman nuevos créditos para devolver el microcrédito, se llaman tapa huecos, y de esto surge el nuevo sobre-endeudamiento que genera pobreza y miseria nuevas.

Ante estas falencias llegamos a los fracasos más claros que son precisamente la quiebra de una entidad financiera, también muchas entidades pasan en permanente estado vegetativo, es decir; están abiertos, pero nadie ahorra, tampoco llegan a pagar sus deudas.

Las entidades no crecen ni la cartera, tampoco los números de socios y quedan acabando el capital con serios problemas de liquidez a falta de pago de crédito y al final cierran sus puertas para siempre.

Es bueno confiar, pero es mejor controlar a los asesores de negocios, porque pueden sacar el beneficio de la colocación y pasar a otra entidad antes de que los golpee la mora causada por su mala colocación.

La expansión del mercado tiene su precio y la mala utilización o copia de productos, manuales, procesos, han sido causa de morosidad al no pago de la deuda, porque no todos usan la misma talla.

La causa más generalizada para el deterioro de la calidad de la cartera en los casos analizados fue el abuso de este sistema de incentivos a la fuerza de ventas, tanto por parte de instituciones que decían haber implementado tecnologías de microcrédito

como por parte de aquellas que tomaron este esquema como el factor más importante de la tecnología, sin tener en cuenta ni el producto, ni los plazos, y menos aún el sistema de control sobre el cual éste debe ser soportado.

Ante este antecedente las entidades financieras ecuatorianas quedan con exceso de liquidez porque la población no requiere de más créditos porque no pueden pagar más por falta de circulación de la moneda y otros factores externo de la economía, además; el sistema con mayor indicador es el de Financieras con 36.2%, le sigue la Banca Pública con un alto incremento llegando a 34.6%, los Bancos Privados con 33.9%, las Cooperativas segmento 1 en 30.4%, Cooperativas segmento 2 en 23.7%, y por último las Mutualistas con 13%, según Fuente de: SBS Y SEPS.

Definiciones de sobre-endeudamiento

(Adrián González y Claudio González-Vega), consideran que el sobreendeudamiento se refiere a: aquellas situaciones en que el resultado final de un contrato de crédito no es el planeado (esperado) por el acreedor, el deudor, o ambos diversas circunstancias pueden resultar en situaciones en las que el hogar no puede cumplir con sus obligaciones financieras a menos que realice acciones que no había planeado (extraordinarias) cuando aceptó el contrato de crédito.

(Rozas, 2002), afirma en su estudio sobre liquidaciones microfinancieras. Estudia sobre los casos de entidades que fueron cerradas o liquidadas, también los que salieron de las crisis internas y externas con éxito, sin embargo; no hubo quien lo salve de este problema de fracasos institucionales.

(Spahr, 2003), afirma lo siguiente que hay ciertos entornos en los que el riesgo de sobreendeudamiento se hace mayor como por factor externo e interno, es decir; todas las entidades de microfinanzas, están expuestas al fracaso si no tiene un horizonte como: un buen diseño de productos, falta de planeación, organización y gestión muy débil. Los fracasos en instituciones de microcrédito son:

Primero: Por las fallas metodológicas esto es por causa de mala aplicación total o parcial de los procesos de tecnologías de microcrédito, Implementación de remuneración con comisión variable por mora y colocación a los asesores de

negocio, por expansión y crecimiento sin control y planificación a nuevos mercados. (Spahr, 2003, pág. 123)

Como menciona el autor las faltas metodológicas son causadas por la incorrecta aplicación de los procesos de microcrédito.

Segundo: Fraude sistémico se refiere al Nivel Directivo en donde aprovechan en beneficio de directivos y familiares, con créditos a favor de familiares amigos con poder de la misma, Contratos con familiares, en nivel Operativo, Asesores de negocios, con créditos fantasma e información no real, confabulación entre socio y asesor de negocio. (Spahr, 2003, pág. 125)

El segundo fraude se refiere como manifiesta el autor a que se lo realiza a nivel directivo, es decir aprovechan en su beneficio los directivos, familiares con créditos a favor de los mismos.

Tercero: Crecimiento descontrolado y falta de control, contratación masiva de asesores a cambio de productividad sin control interno, crecimiento descontrolado (Spahr, 2003, pág. 128).

(Estupiñan , 2010), indican que el riesgo crediticio es el factor más importante que se mide, es la frecuencia esperada de no pago. Se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales pueden decidirse si se presta o no y la otra las metodologías continuas, que tienen en cuenta la frecuencia esperada de no pago y otros factores adicionales, que monitorean el crédito durante toda su vida.

Importancia del control interno

El control interno es imprescindible ya que tiene relación directa con aspectos de alta relevancia como son: la conducción de la institución, el control de la información en las distintas operaciones que esta ejecute dentro de la misma, estos aspectos son importantes porque permiten que se dé un eficiente manejo de los bienes, funciones e información de una empresa, además que el control interno sirve de hincapié para que los distintos recursos que posee la institución sean utilizados de la forma más eficiente posible. (Rivera, 2015)

CAPÍTULO II

DESARROLLO METODOLÓGICO

Paradigma y tipo de investigación

El presente trabajo se enfoca principalmente en conocer el impacto que causa el sobreendeudamiento a la población por parte de entidades privadas, públicas, cooperativas, mutualistas, agiotistas y como controlar este fenómeno.

El objetivo es implementar estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento, para mejorar la calidad de vida de los asociados en puntos determinados como: adquisición de activos, la generación de fuentes de empleo, buena alimentación, salud y educación y por último su patrimonio.

Paradigma de la Investigación

Debido a que el tema de estudio es muy específico y se centra en un tipo especial de personas y analiza un fenómeno en especial; donde se puede obtener variables numéricas, se decidió que el mejor método de investigación para este trabajo sea cuantitativo y cualitativo.

En esta investigación es necesario recopilar una gran cantidad de datos estadísticos y verificar su validez y la confiabilidad de la fuente; una vez realizado ese proceso se debe analizar los datos y obtener resultados preliminares que deben ser incluidos en el presente trabajo. El método cuantitativo es el que más se adapta ya que facilita el manejo de la información y facilita el alcance de los objetivos y la obtención de las conclusiones del estudio.

Modalidad de Investigación

La investigación efectuada está basada en una investigación exploratoria y descriptiva que se definen a continuación:

Investigación exploratoria

Según: Garza (2007) en su libro “Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades” expresa que: “La investigación exploratoria tiene por objeto familiarizarnos con el tema de estudio y seleccionar, adecuar o perfeccionar los recursos y los procedimientos disponibles para una investigación posterior”. Porque servirá para impulsar al educando en la determinación del método a seleccionar para recolectar la información en basado en experiencias y analizar los procesos internos de la entidad.

En el presente estudio es necesario poder determinar el nivel de afectación y la posible mejora y disminución del sobreendeudamiento, en el que la educación financiera será la base.

Investigación Descriptiva

Según Ruiz (2006) en su libro “Historia y evolución del pensamiento científico” menciona que: “La investigación descriptiva comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. Trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”. (pág. 106)

Esta modalidad de trabajo me permite describir los datos, las características de la población objeto del presente estudio. La evolución de la mora, para determinar las causas y consecuencias por lo que los socios no han podido cumplir con sus obligaciones, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.

Documental Bibliográfica

La modalidad bibliográfica-documental incluye todas las técnicas de consulta empleadas, dentro de instrumentos de resumen que toman y receptan la información de libros, artículos de revistas, artículos académicos, periódicos y páginas web.

Investigación Observacional

La presente investigación se basará en el estudio observacional ya que consiste en el uso sistemático de los sentidos orientados a la capacitación de la realidad que se quiere estudiar. La aplicación de esta modalidad en el presente trabajo investigativo es de gran utilidad ya que permite cerciorarse de que se lleve a cabo la implementación de nuevas estrategias de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda

Investigación Analítica

Esta investigación permite obtener respuestas para determinados fenómenos, causas, mediante la observación y examen de un hecho en particular. Esta investigación es parte fundamental el trabajo ya que permitirá por medio de las variables encontradas compararlas, este método también permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Población Muestra

Población

Según (Jiménez & Gracia, 1998, pág. 125) en su libro “Formación profesional a distancia. Investigación comercial” informa que: “Población es el conjunto de personas o cosas sobre los que queremos realizar una investigación comercial, siendo cada una de las personas o cosas un elemento de dicha población”.

En la presente investigación tenemos como población a los socios que tienen crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., de **58 741 socios activos y 14.217 socios que tiene créditos, a diciembre del 2016** y su calificación de acuerdo al pago y se detallan en la siguiente tabla.

La población se toma mediante las actividades de Manufactura que en Ecuador cuenta con 11.006 establecimientos de los cuales Pichincha (27%), Guayas (17%), Tungurahua (8,1%), Azuay (7,5%) e Imbabura (4,5%) son las provincias donde se asientan el mayor número de establecimientos del sector textil. (INEC, 2010)

Tabla 1 Población

ESTABLECIMIENTOS	
Socios Activos de la Cooperativa KULLKI WASI Ltda	62000
Socios que tienen crédito	14200

Fuente: (KULLKI WASI Ltda, 2017)

Elaborado: Juan M. Andagana, 2017

Muestra

Según (Cifuentes & García, 2005, pág. 30) en su trabajo de “Manual del auxiliar de laboratorio” define a la muestra como: “Una parte o subconjunto representativo de la población que se extrae de ella para obtener información”.

La muestra permite definir el número de personas a las cuales se les aplicará como herramienta de investigación adecuada para la obtención de este punto que se aplica la fórmula que ayuda a determinar el número exacto de individuos a ser encuestados.

Se concluye que se trabajará con toda la población de los socios que se encuentran en mora por ser una población definida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. A continuación se describe la fórmula:

Cálculo de la muestra de los socios con crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Matriz Ambato

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Siendo:

- n = tamaño de la muestra
- N= tamaño del universo
- p = probabilidad de éxito
- q = probabilidad de fracaso
- z = nivel de confianza
- e = error de estimación

Fórmula Población

Tamaño de la Población (N)= 14200

Probabilidad que el evento P ocurra= 0,5

Probabilidad que el evento Q Ocurra= 0,5

Nivel de confianza (alfa)= 5%

Margen de confiabilidad (Z)= 1,96

Error máximo permitido (E)= 0,05

$$n = \frac{1.96^2 * 14200 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (14200 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{13637.68}{36.46}$$
$$n = 374$$

Por lo tanto, se puede indicar que el procesamiento de información se realizara a 374 socios que tienen préstamo de la cooperativa.

Recolección de Información

Plan para la recolección de información

Operacionalización de Variables

Para un mejor entendimiento se parte de la conceptualización de la operacionalización de variables; en donde una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse, de manera que entendemos (Hernández, Fernández, & Bautista, 2010).

La operacionalización es un proceso metodológico que radica en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, con partida desde lo más general a lo más específico (Carrasco , 2009)

Es decir en este proyecto las variables son operacionalizadas con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, de manera que permita ser medido a través de la aplicación de un instrumento de la siguiente forma:

Tabla 2 Operacionalización de Variables/ El sobreendeudamiento

OPERACIONALIZACIÓN	CATEGORIAS / DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	FUENTE
Indicadores de sobreendeudamiento: SOBREENDEUDAMIENTO es el estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos del individuo para cumplir con los pagos de las diferentes deudas contraídas	Familiar	ISE001	Número de deudas		Socios
		ISE002	Porcentaje de hogares con deuda		
		ISE003	Problemas de pago en los últimos 12 meses		
		ISE004	Patrimonio	Bases de datos Coac. Kullki Wasi Ltda.	
	Negocio	ISE005	Sobreendeudamiento		Técnica/ Encuesta
		ISE006	Nivel de endeudamiento		Socios
		ISE007	Ratio de morosidad		
		ISE008	Endeudamiento con crédito		

Fuente: Autoría propia

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Tabla 3 Operacionalización de Variables/ Control

OPERACIONALIZACIÓN	CATEGORIAS / DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO	FUENTE
Indicadores de Control	Crédito	IC001	Análisis de SCORE CREDITICIO		Socios
		IC002	Control de provisiones		
		IC003	Tendencia de tipo de producto (microcrédito-consumo)		
		IC004	Número de operaciones en mora dentro de los 6 meses de concesión	Bases de datos Coac.	
	Procesos	IC005	Evaluación realizada al proceso de aprobación de crédito	Kullki Wasi Ltda. Técnica/ Encuesta	Personal administrativo y operativo
		IC006	Control de niveles de aprobación		Personal administrativo, operativo y socios
	Personas	IC007	Número de reprocesos		
		IC008	Número de visitas de seguimiento		

Fuente: Autoría propia

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativa, considerando los siguientes elementos:

Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados. Para la presente investigación se va a obtener información directa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda, la cual ayudará de manera óptima con la información requerida.

Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información. Teniendo en cuenta en las variables de estudio la técnica a ser utilizada en la investigación es la encuesta la cual servirá para recolectar la información necesaria acerca de las variables.

Según (Abril, 2007, pág. 156), define a la encuesta como “el procedimiento para recoger información de varias personas a través de la interrogación escrita. La encuesta es una técnica o una manera de obtener información de la realidad, a través de interrogar o preguntar, ya que para recoger dicha información se apoya en el cuestionario, que se convierte en su instrumento básico”.

Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación. El instrumento a ser diseñado para la recolección de información en esta investigación es el cuestionario que será realizado a los clientes de la cooperativa mediante un conjunto de preguntas, sobre los hechos y aspectos que interesan en la investigación.

(Abril, 2007, pág. 158), Aquí también el autor define al cuestionario como “un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra”

Los cuestionarios deben ser estructurados de tal manera, que no puedan surgir dudas en el entrevistador en el momento de formular las preguntas, sobre todo, cuando se debe organizar un gran número de encuestas.

Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc. Mediante el siguiente cuadro se explicará el método de investigación a ser utilizado:

Tabla 4 Procedimiento de Recolección de Información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
	¿Cómo? Método Inductivo y Deductivo
Encuesta	¿Dónde? Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda
	¿Cuándo? Seis Meses

Fuente: Autoría propia

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Según (Abril, 2007, págs. 90-93) define al método inductivo como “aquella que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. La inducción, generalmente empieza con observación, experimentación, comparación, abstracción y generalización, permitiendo conocer así las causas del fenómeno en estudio dando solución al problema encontrado.

Aquí también hace referencia sobre el método deductivo donde nos explica que es aquel que parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez”.

Estos métodos de investigación son de suma importancia en la presente investigación porque permite saber el fenómeno en cuestión para estudiarlo por sus partes y así obtener una solución al problema.

Plan de Procesamiento y Análisis

Plan de procesamiento de información

Abril (2007) Menciona que:

Revisión crítica de la información recogida. Es decir, limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc. Repetición de la recolección. En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación. (págs. 90-93)

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. A continuación se presenta la tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados:

Tabla 5 Título con idea principal de la pregunta

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE, %
Si		
No		
Total		

Fuente: Autoría propia

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Representaciones gráficas. A continuación, se presenta la figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados:

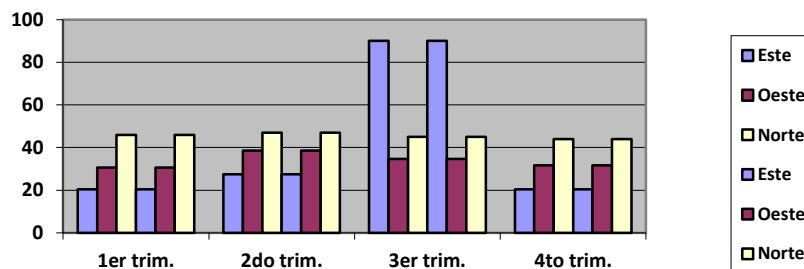


Gráfico 2 Título con idea principal de la pregunta

Fuente: Autoría propia

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Plan de análisis e interpretación de resultados

Análisis de los resultados estadísticos. Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).

Interpretación de los resultados. Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Análisis e interpretación de resultados

Análisis de resultados de la encuesta

La encuesta fue aplicada a 374 socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., Los resultados que se obtuvieron una vez aplicada la encuesta conforme al plan de recolección de datos y el procesamiento de esta información permitirán establecer las limitaciones o elementos a mejorar en la cooperativa en la presentación de la propuesta.

Se presentan los resultados y gráficas de cada pregunta así como una interpretación:

Clasificación de los encuestados por edad

Tabla 6 Edad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-30	171	46%
31-40	73	20%
41-50	45	12%
Más de 51	85	22%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

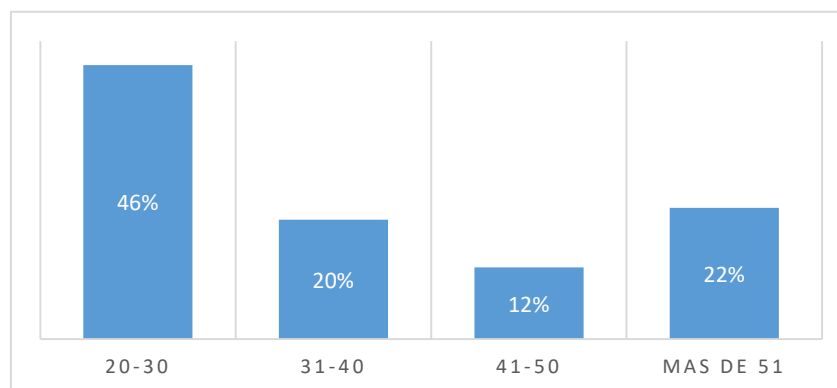


Gráfico 3 Clasificación de los encuestados por edad

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Dentro del análisis de la encuesta respecto a la edad que tiene el socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. el 46% está en un rango de

edad de 20 a 30 años, el 22% son mayores de 51 años, el 20% son de 31 a 40 y el 12% restante de 41 a 50 años. Dichos resultados demuestran que la mayoría de socios de la cooperativa son personas jóvenes que se encuentran en una edad productiva.

Género de los encuestados

Tabla 7 Género

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	181	48%
Femenino	193	52%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

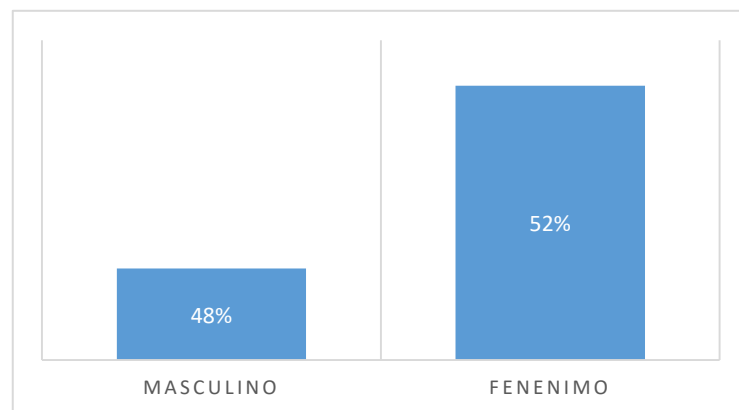


Gráfico 4 Género de los encuestados

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Dentro del análisis de la encuesta respecto al sexo de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda el 52% de ellos son de sexo femenino, en tanto que el 48% son de sexo masculino.

Los resultados de la encuesta reflejan que la mayoría de los socios que forman parte de esta cooperativa son mujeres.

Estado civil de los encuestados

Tabla 8 Estado civil

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casado	215	57%
Soltero	106	29%
Divorciado	24	6%
Union Libre	20	6%
Viudo	9	2%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

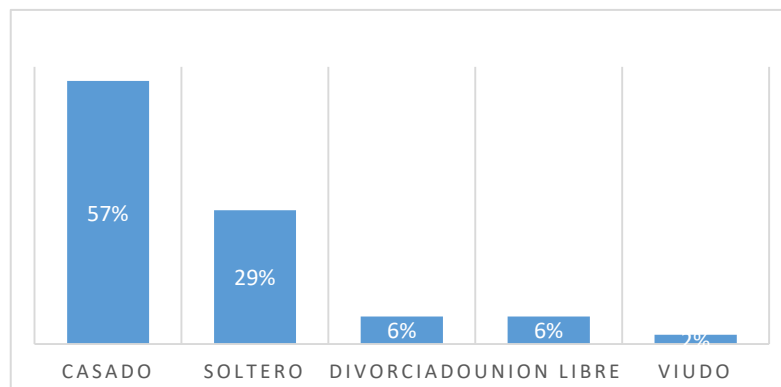


Gráfico 5 Estado civil

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Dentro del análisis de la encuesta respecto al estado civil de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda el 57% de ellos son casados, el 29% solteros, el 6% divorciados, el 6% unión libre y apenas el 2% son viudos.

Los resultados de la encuesta reflejan que un porcentaje muy alto de socios de la cooperativa son casados en tanto que una minoría son viudos, esto talvez se debe a la relación existente con la edad que tienen.

Instrucción académica de los encuestados

Tabla 9 Instrucción académica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	163	43%
Secundaria	147	39%
Artesanal	3	1%
Universitaria	52	14%
Técnica	1	1%
Ninguna	8	2%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

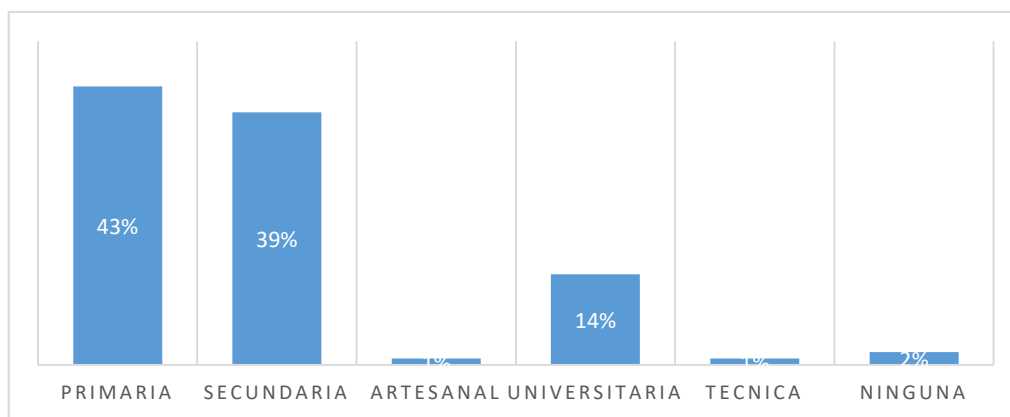


Gráfico 6 Instrucción académica

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Dentro del análisis de la encuesta respecto a la instrucción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda el 43% primaria, el 39% secundaria, el 14% universitaria, el 2% no tiene ningún tipo de instrucción, el 1% artesanal u el 1% restante técnica. Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de socios por lo menos tienen algún tipo de instrucción formal siendo un pequeño porcentaje aquellos que son analfabetos.

1. ¿Actualmente mantiene ahorros en la Cooperativa?

Tabla 10 Ahorro en la cooperativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	262	70%
No	112	30%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

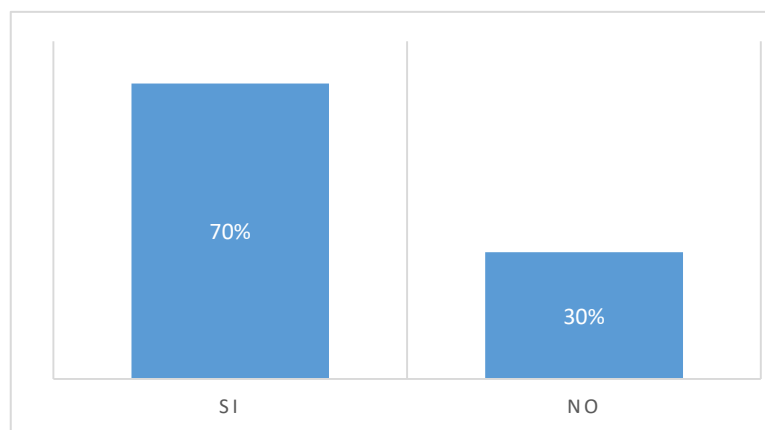


Gráfico 7 Ahorro en la cooperativa

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Dentro del análisis de la encuesta respecto a si el socio actualmente mantiene ahorros en la Cooperativa el 70% de los encuestados respondieron que si en tanto que el 30% afirma que no.

Los resultados obtenidos reflejan que un número mayoritario de socios mantiene ahorros dentro de la cooperativa mientras que otros son únicamente socios o tienen algún tipo de préstamo en la institución.

2. ¿Cuál es su capacidad mínima de ahorro en la cooperativa?

Tabla 11 Capacidad de Ahorro

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 a 20	79	21%
20 a 30	92	25%
30 a 40	79	21%
Más de 50	124	33%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

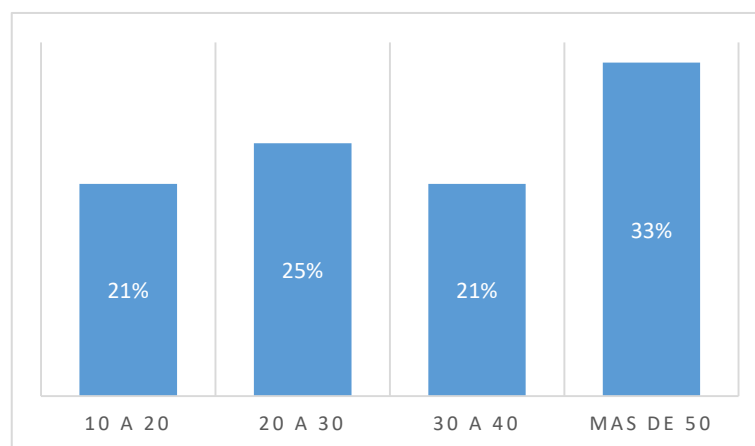


Gráfico 8 Capacidad de ahorro

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Dentro del análisis de la encuesta respecto a cuál es su capacidad mínima de ahorro en la cooperativa se obtuvieron los siguientes resultados: el 33% afirma que ahorra más de 50 dólares, el 25% de 20 a 30 dólares, el 21% de 30 a 40 dólares y el 21% de 10 a 20 dólares.

Los resultados obtenidos reflejan que un número considerable de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., tienen una capacidad de ahorro que sobrepasa los 50 dólares mientras que un menor porcentaje son aquellos que ahorran de 10 a 20 dólares, demostrando que los socios si tienen la capacidad económica para realizar ahorros de grandes montos.

3. ¿En este momento tiene algún tipo de préstamo en la cooperativa?

Tabla 12 Préstamo actual en la cooperativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 a 20	79	21%
20 a 30	92	25%
30 a 40	79	21%
Más de 50	124	33%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

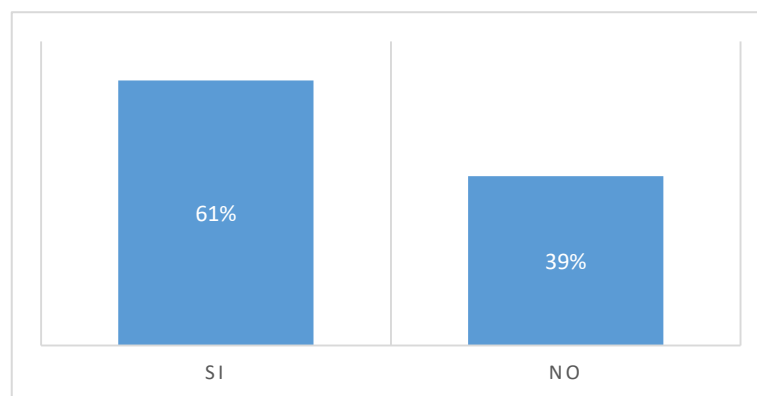


Gráfico 9 Préstamo actual en la cooperativa

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a si mantiene algún tipo de préstamo actualmente dentro de la cooperativa el 61% afirma que si en tanto que el 39% no mantiene ningún tipo de préstamo.

Los resultados obtenidos reflejan que una mayoría de socios tienen algún préstamo dentro de la cooperativa mientras que una minoría tiene sus cuentas únicamente para la realización de depósitos.

4. ¿Principalmente de donde obtiene sus ingresos?

Tabla 13 Ingresos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agricultura	53	14%
Artesanía	14	4%
Comercio	82	22%
Transporte	26	7%
Empleado publico	17	5%
Empleado privado	95	25%
Maestro	2	1%
Pecuario	0	0%
Producción	6	2%
Restaurante	10	3%
Profesional	8	2%
Servicios	27	7%
Tienda de abarrotes	4	1%
Venta ambulante	7	2%
Otros	23	5%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

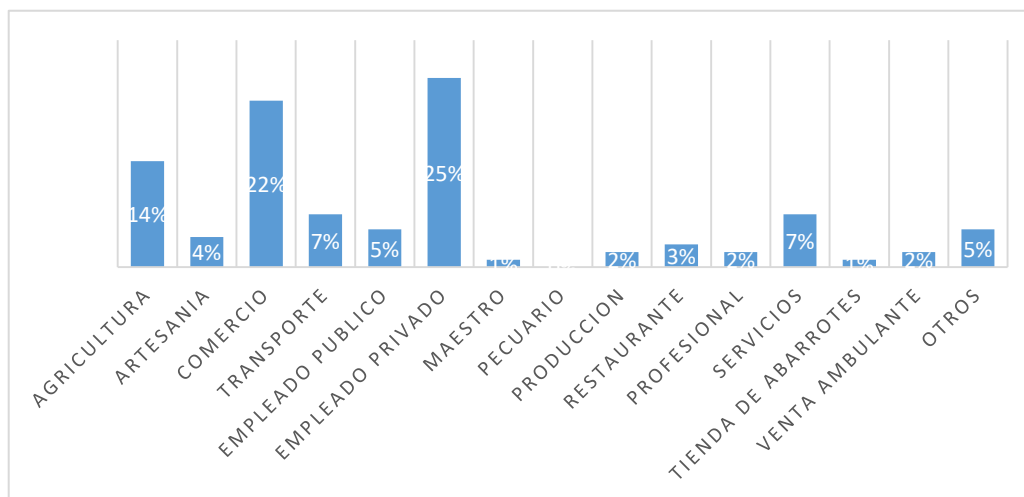


Gráfico 10 Ingresos

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a de donde obtienen sus ingresos se consiguieron los siguientes resultados: el 35% son empleados privados, el 22% se dedica al comercio, el 14 % a la agricultura, el 7% a los servicios, el 7% al transporte, el 5% son empleados públicos, el 5% se dedica a la realización de otras actividades, el 4% son artesanos, el 3% son productores, el 2% son profesionales, el 2% se dedican a la realización de ventas ambulantes, el 1% tiene tiendas de abarrotes, el 1% son restantes y finalmente ninguno de los socios encuestados se dedica al sector agropecuario.

Los datos obtenidos reflejan que las mayores fuentes de ingresos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. son aquellos que se dedican a laborar dentro del sector privado o tienen como actividad principal el comercio, siendo una minoría aquellos que tienen ingresos inestables como es la venta ambulante.

5. ¿Para qué ahorra o ahorraría?

Tabla 14 Para que ahorra

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Para su negocio	186	50%
Para compra de bienes	41	11%
Para compra de animales	6	2%
Emergencia	30	8%
Para la vivienda	57	15%
Para vacaciones	2	1%
Para Educación	25	6%
Obtener Crédito	5	1%
Para Salud	16	4%
Para migrar	0	0%
Ganar interés	6	1%
Otro	2	1%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

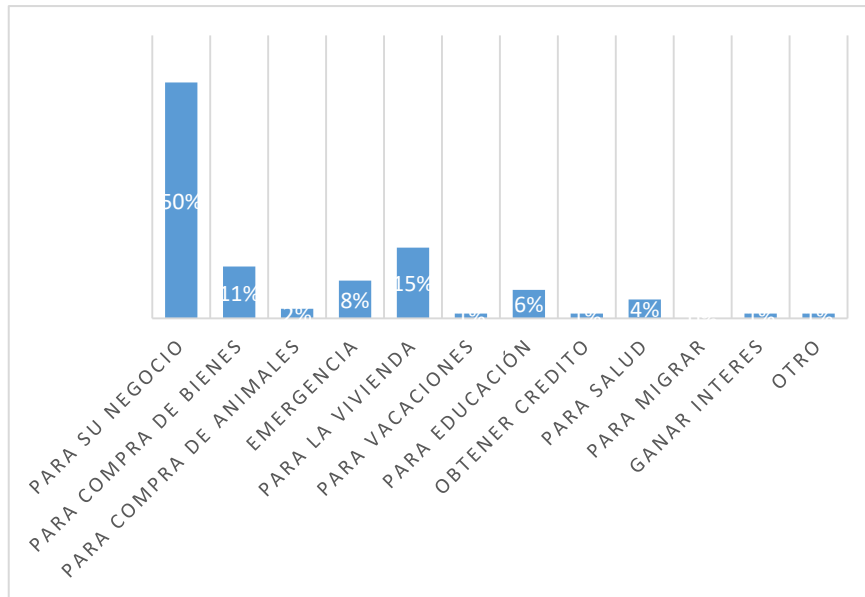


Gráfico 11 Para que ahorra

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a cuáles son los motivos por los que ahorra se obtuvieron los siguientes resultados: el 50% ahorra para su negocio, el 15% para vivienda, el 11% para comprar bienes, el 8% para emergencias, el 4% para salud, el 2% para la compra de animales, el 1% para vacaciones, el 1% para obtener créditos, el 1% para ganar interés, el 1% para otras actividades y finalmente ninguno de los socios ahorra para migrar.

Los datos obtenidos reflejan que la mayoría de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. ahorran para ponerse su propio negocio o para invertir en el crecimiento de su negocio, mientras que ninguno de sus socios ahorraría para migrar, evidenciado que cada vez son más las personas que ahorran para invertir en la creación de sus propias fuentes de ingreso.

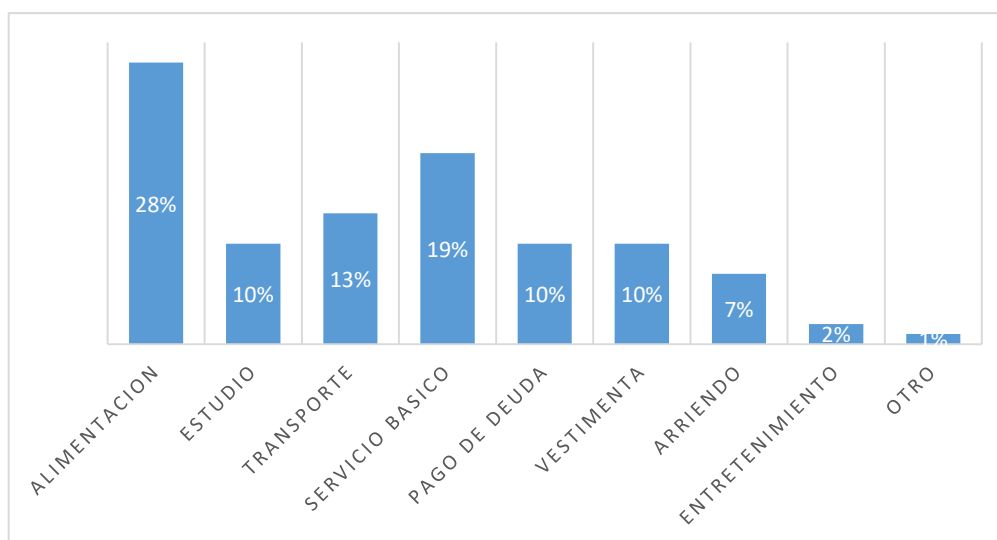
6. ¿Cuáles son los principales gastos mensuales?

Tabla 15 Gastos mensuales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alimentación	289	28%
Estudio	99	10%
Transporte	115	13%
Servicio Básico	181	19%
Pago de deuda	94	10%
Vestimenta	96	10%
Arriendo	69	7%
Entretenimiento	20	2%
Otro	8	1%
Total	971	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Gráfico 12 Gastos mensuales



Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a cuáles son sus principales gastos mensuales se obtuvieron los siguientes resultados: el 28 % afirma que gasta en alimentación, el 19% en el gasto de servicios básicos, el 13% en transporte, el 10% en estudios, el 10% en pago de deudas, el 10% en vestimenta, 7% en arriendo, el 2% en entretenimiento y el 1% tiene otros gastos.

Los datos obtenidos reflejan que la mayoría de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. tiene principalmente dos gastos la alimentación y el servicio básico que deben cumplir cada mes debido a que son necesidades indispensables, mientras que una minoría realiza gastos de vestimenta y entretenimiento debido a que no son considerados indispensables.

7. ¿Cuál es el uso del dinero que sobra en el mes?

Tabla 16 Uso del dinero que sobra

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lo ahorro	233	62%
Lo gasta en otras cosas	53	14%
Lo usa para pagar deudas	78	21%
Nunca le sobra dinero	10	3%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

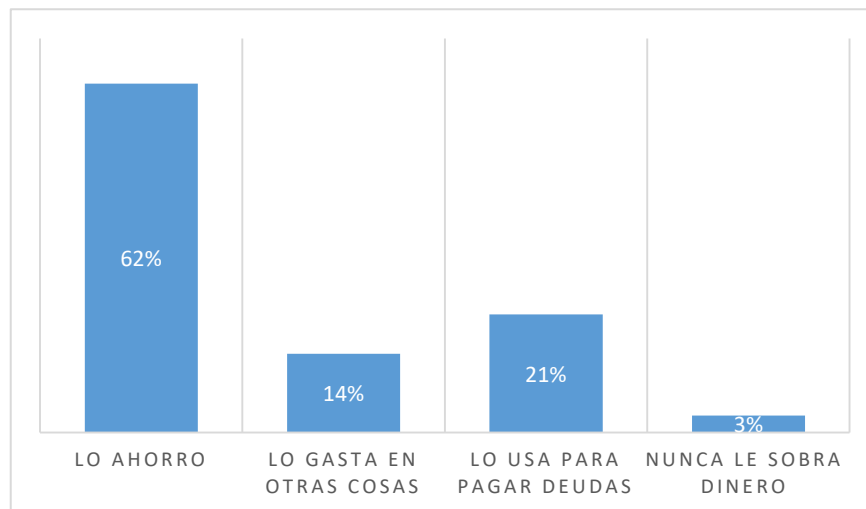


Gráfico 13 Uso del dinero que sobra

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a cuál es el uso de dinero que le sobra al mes el 62% de socios lo ahorra, el 21% lo usa para pagar deudas, el 14% lo gasta en otras cosas y finalmente el 3% afirma que no le sobra dinero.

Los resultados obtenidos reflejan que muchos de los socios ahorran el dinero que les sobra mientras que una minoría no les sobra dinero talvez por los gastos o por la mala administración del dinero.

8. ¿Qué tipo de crédito mantiene en este momento en la cooperativa?

Tabla 17 Tipo de crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Microcrédito	276	74%
Consumo	79	21%
Ninguno	19	5%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

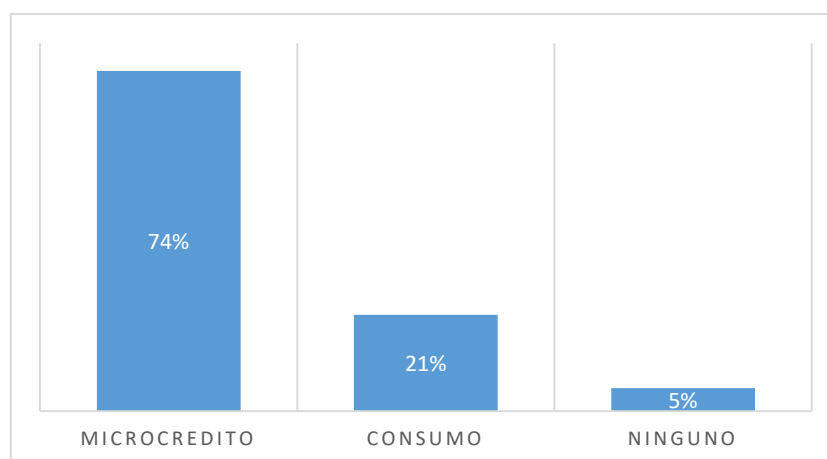


Gráfico 14 Tipo de crédito

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a qué tipo de crédito tienen dentro de la cooperativa se obtuvieron los siguientes resultados el 14.5 tiene microcréditos, el

21% créditos de consumo y el 5% no tiene ningún tipo de préstamos dentro de la cooperativa.

Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de socios cuentan con microcréditos para el crecimiento o implementación de los negocios.

9. ¿Qué tipo de garantía?

Tabla 18 Tipo de garantía

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hipotecario	8	2%
Prendario	21	7%
Sobre firma	312	91%
Total	341	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

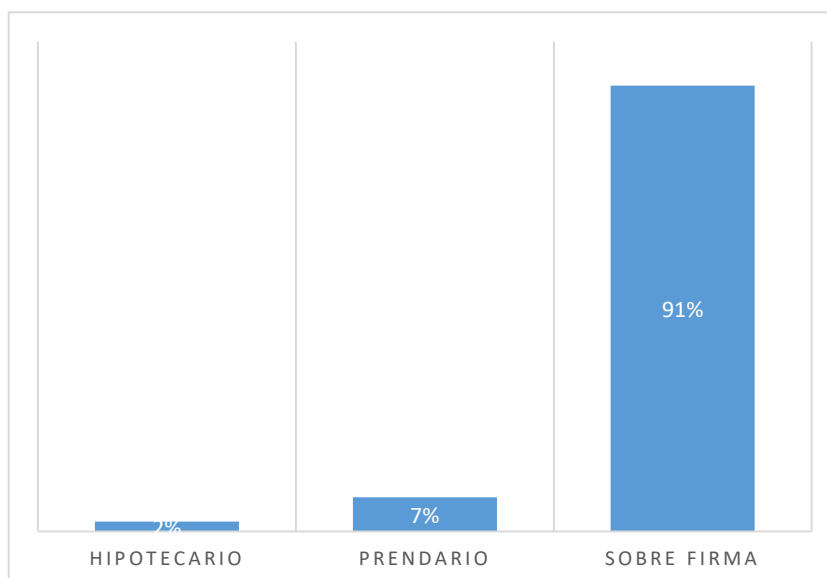


Gráfico 15 Tipo de garantía

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas que tienen un crédito en la cooperativa el 91 % tiene una garantía de sobre firma, el 7% prendario y apenas el 2% hipotecario.

Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de socios que solicitan un préstamo se manejan bajo la modalidad de sobre firma, es decir consideran que es mucho más viable firmar un pagare que hipotecar alguna de sus pertenencias.

10. ¿Cuál es la principal razón por la que usted se ha endeudado?

Tabla 19 Razón del endeudamiento

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solucionar emergencia	34	9%
Pagar educación	12	3%
Pagar gastos de fiesta	1	1%
Aprovechar oportunidad de negocio	155	41%
Para compra de terreno	52	14%
Para compra de vehículo	39	10%
Para arreglo de vivienda	43	11%
para compra de animales	7	2%
Otros	17	5%
Pago de créditos	14	4%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

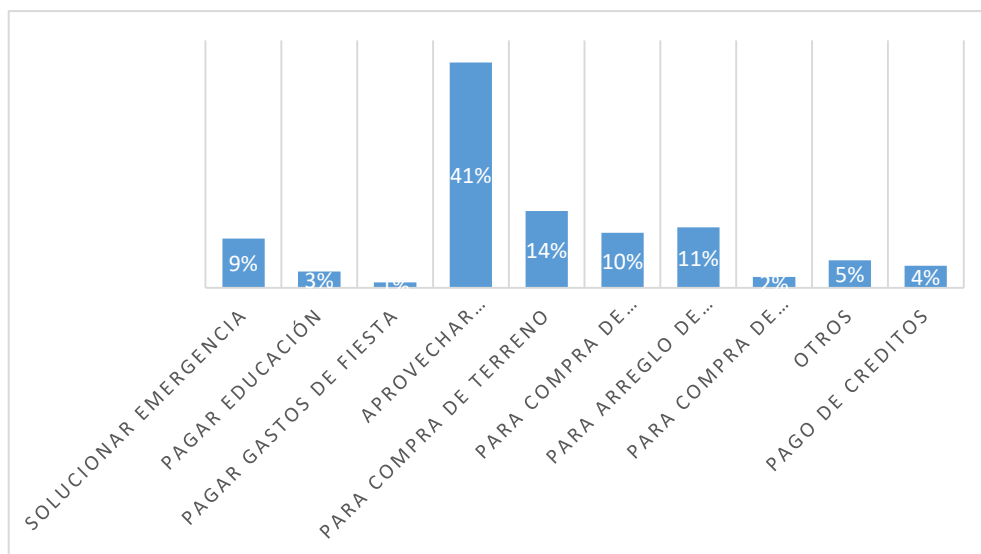


Gráfico 16 Razón del endeudamiento

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a cuál fue la razón principal por la cual se endeudaron se obtuvieron los siguientes resultados: el 41% se ha endeudado para aprovechar una oportunidad de negocio, el 14% para la compra de un terreno, el 11% para la compra de viviendas, el 10% para la compra de vehículos, el 9% para solucionar emergencias, el 5% para otras cosas, el 4% para el pago de créditos, el 3% para educación y el 2% para la compra de animales y el 1% restante para gastos de fiesta.

Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. se han endeudado con la finalidad de aprovechar una oportunidad de negocio, mientras que una minoría se ha endeudado para la realización de fiestas. Lo que demuestra que la mayoría de socios han realizado créditos con la finalidad de obtener nuevas fuentes de ingreso.

11. ¿Actualmente posee otros créditos en el sistema financiero o con otras entidades o personas?

Tabla 20 Posee créditos con otras entidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	246	66%
No	128	34%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

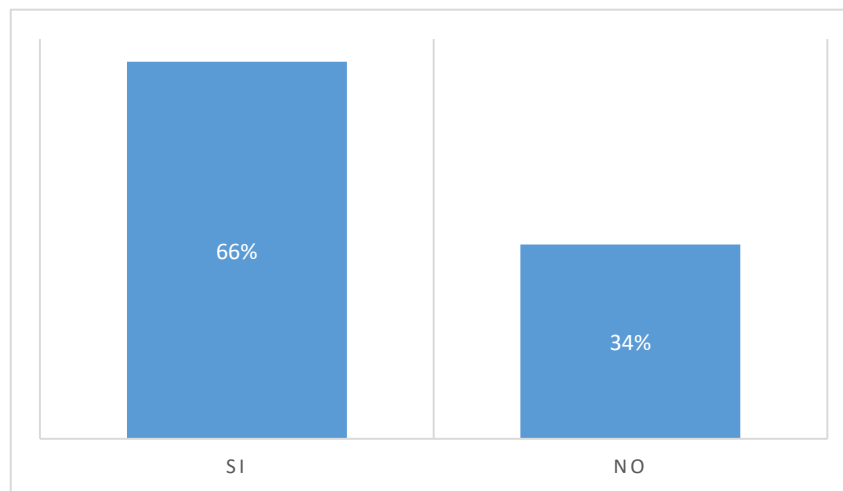


Grafico 1 Posee créditos en otras entidades

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a si poseen algún tipo de crédito en el sistema financiero o con otras entidades o personas el 69% de los socios afirman que si tienen deudas en otras entidades financieras mientras que el 34% restante no. Los resultados obtenidos reflejan que una mayoría de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Tienen algún tipo de deuda con otra entidad financiera o personas, denotando que su nivel de endeudamiento es alto

12. ¿Cuál es su capacidad de pago?

Tabla 21 Capacidad de Pago

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
100-150	45	12%
150-200	77	20%
200-250	62	17%
más de 250	190	51%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

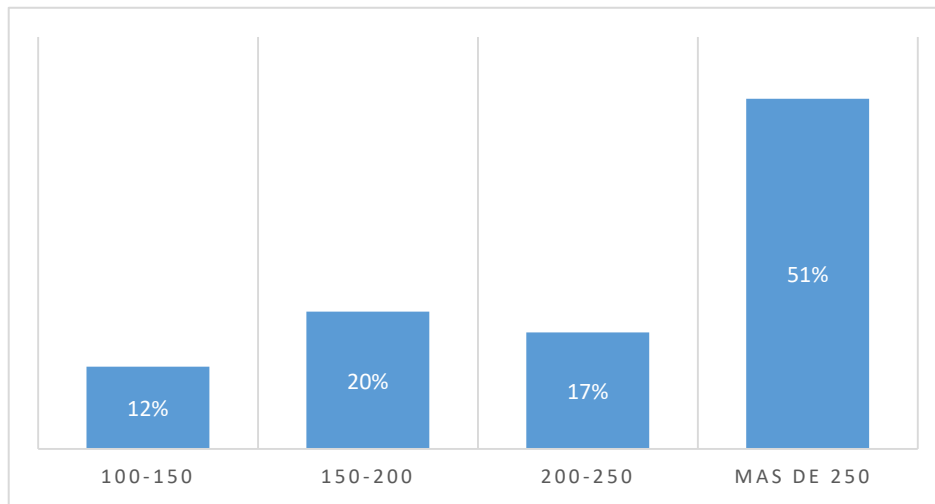


Gráfico 17 Capacidad de Pago

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas respecto a cuál es su capacidad de pago el 51% de personas presenta una facilidad de pago de más de \$250 seguido de un 20% de personas con capacidad de pago de entre \$150 y \$200, en tercer lugar 17% entre \$200 y \$250 y un final de 12% con capacidad de \$100 a \$150.

Los resultados obtenidos demuestran que aproximadamente la mitad de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., mantienen una economía y capacidad de pago estable.

13. ¿Qué monto de crédito lo solicitó?

Tabla 22 Monto de Crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
100-500	20	5%
501-1000	52	14%
1001-3000	106	29%
3001-5000	52	14%
5001-10000	54	14%
10001-15000	31	8%
15001-20000	23	6%
20001-25000	22	6%
Más de 25000	14	4%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

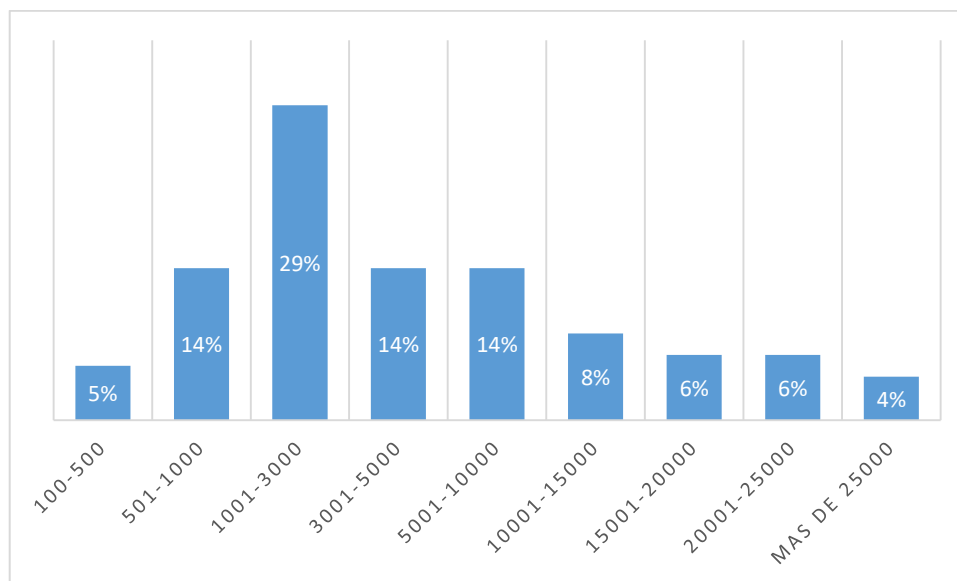


Gráfico 18 Capacidad de Pago

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas en cuestión a que monto de crédito a solicitado se obtuvieron los siguientes porcentajes: 29% ha solicitado un crédito entre \$1001 y \$3000, el 14% han obtenido una cantidad entre \$501-\$1000, \$3001-\$5000, \$50001-\$10000, seguido de un 8% con un monto de \$10001-\$15000, 6% con

\$15001-\$20000 y \$200001-\$25000 un 5% con \$100-\$500 y por último el 4% más de \$25000.

Los resultados obtenidos expresan la cantidad de crédito solicitada, lo cual indica que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. pueden mantener un crédito de entre 1001 a 3000 dólares y abastecer sus prioridades.

14. ¿Considera que hacer un crédito soluciona su situación económica?

Tabla 23 Solución a situación Económica

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	329	88%
No	45	12%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

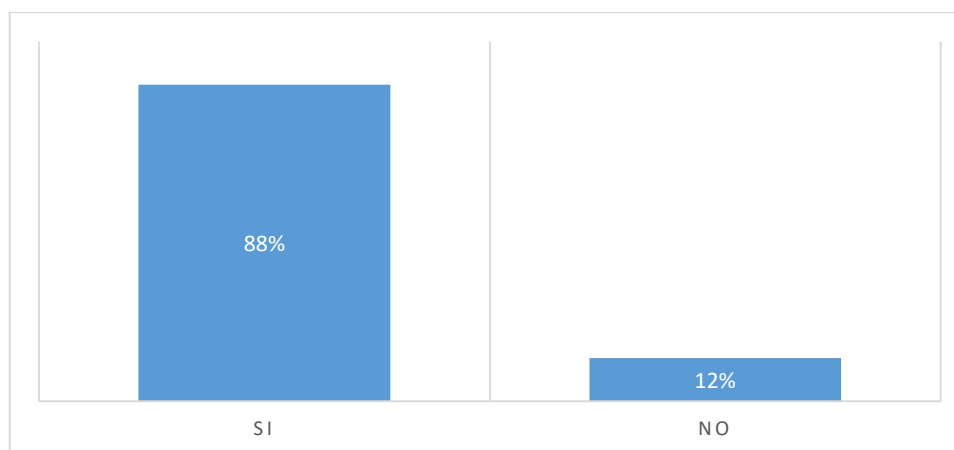


Gráfico 19 Solución a situación Económica

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas acerca de la solución a una situación económica por medio de una realización de crédito el 88% de las personas afirmaron esta idea, más el 12% expreso su negación.

Los resultados obtenidos demuestran que para los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Es vital y necesario considerar un crédito en la actualidad para dar solución a su situación económica.

15. ¿Crees que dejara de estar endeudado en los próximos 12 meses?

Tabla 24 Dejar de estar endeudado en 12 meses

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	118	32%
No	256	68%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

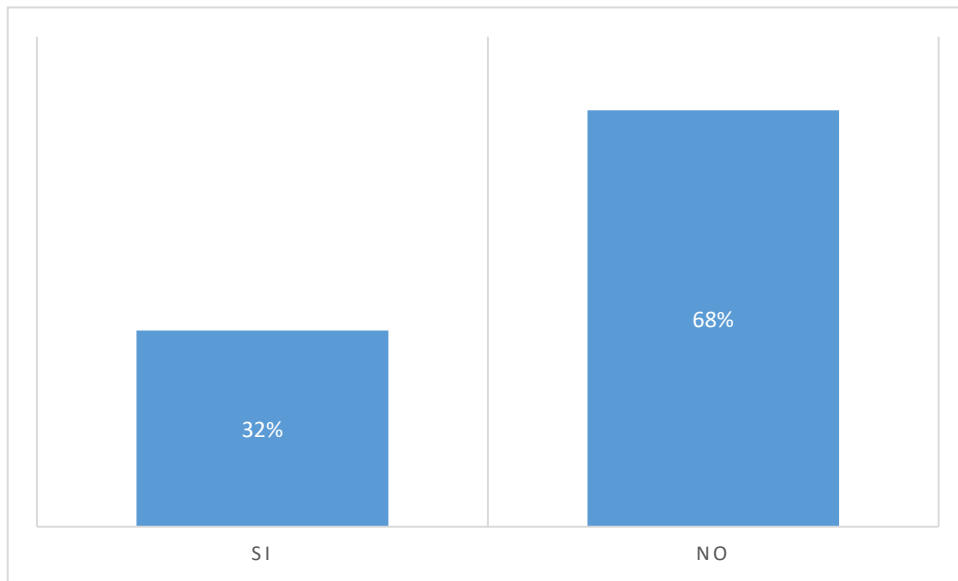


Gráfico 20 Dejar de estar endeudado en 12 meses

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas el 68% considera que no dejara de estar endeudado en los próximos 12 meses, sin embargo el 32% afirmo que serían capaces de librarse de sus deudas en el transcurso del tiempo establecido.

Según los resultados se puede apreciar que las personas mantienen deudas activas y a su criterio determinan no ser capaces de cancelar por completo su valor total en un lapso de 12 meses

16. ¿Cuál es su patrimonio que ofrece para solicitar su crédito?

Tabla 25 Patrimonio para crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casa	123	33%
Muebles	96	25%
Maquinas	18	5%
Ganado	2	1%
Terreno	72	19%
Vehículo	45	12%
Equipos	10	3%
Otros	8	2%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

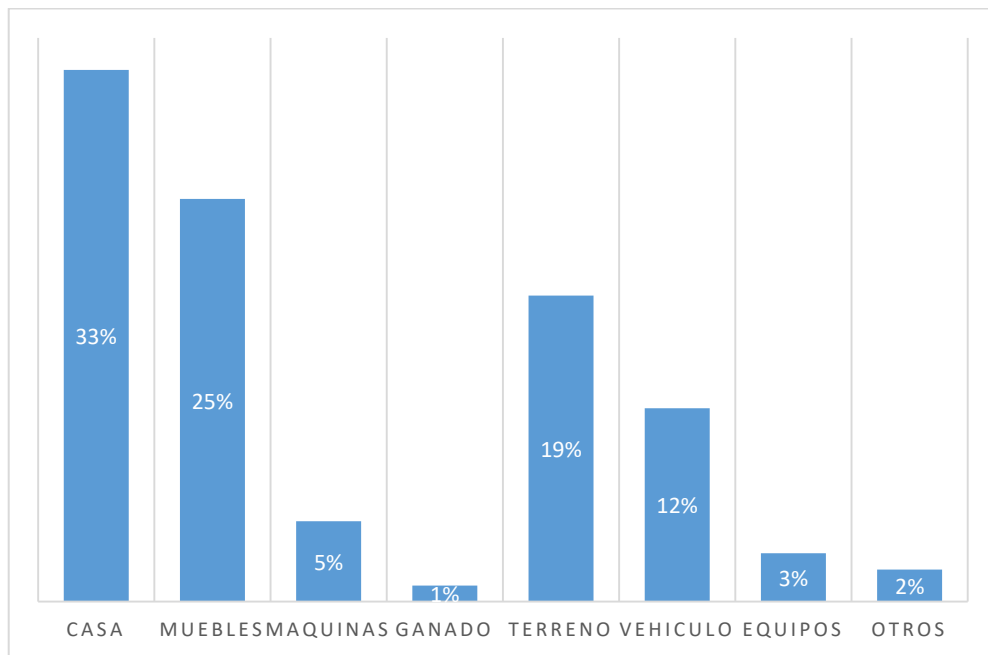


Gráfico 21 Patrimonio para crédito

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas los patrimonios ofrecidos para el crédito mantienen los siguientes resultados: el 33% ofrece su casa, el 25% muebles, 19% terreno, 12% vehículos, 5% maquinaria, 3% equipos y 2% otros artículos varios.

Los presentes resultados sostienen que el poseer una casa es una facilidad para solicitar un crédito, a pesar de que no todas las personas asociadas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Posean una casa propia existen diversos elementos a la par con una casa como muebles o terreno que también permiten la aprobación a un crédito.

17. Experiencia

17.1. ¿Ha tenido deudas a nombre de terceros?

Tabla 26 Deudas a nombre de terceros

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	97	26%
No	277	74%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

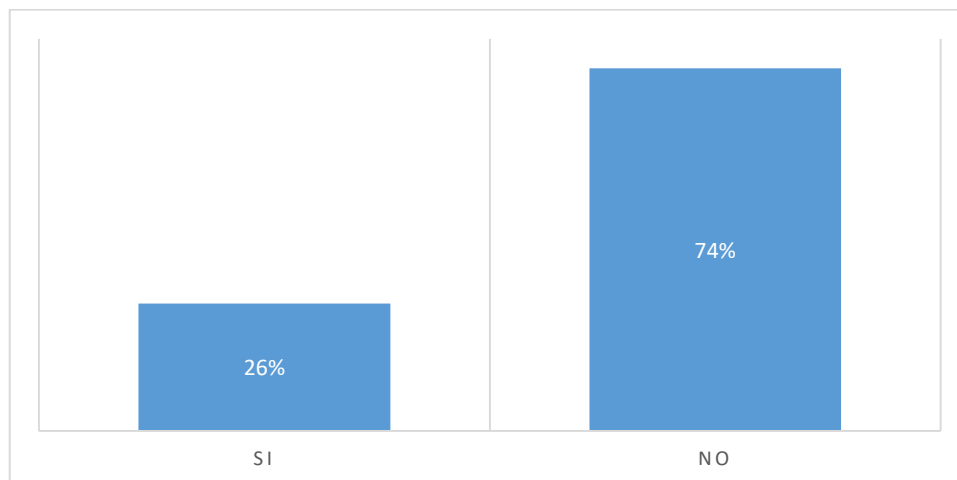


Gráfico 22 Deudas a nombre de terceros

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas en respuesta a si mantienen deudas a nombre de terceros el 74% expresan su negación a mantener, a pesar de esto el 26% afirma mantener deudas a nombre de distintas personas.

Los presentes resultados reflejan la necesidad de mantener deudas para sus propias necesidades sin embargo pueden existir diversos factores como ayuda familiar o apoyo moral, las cuales ocasionan realizar un crédito a nombre de terceros.

17.2.¿Alguna vez ha refinanciado o reestructurado su deuda?

Tabla 27 Refinanciamiento

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	41	11%
No	333	89%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

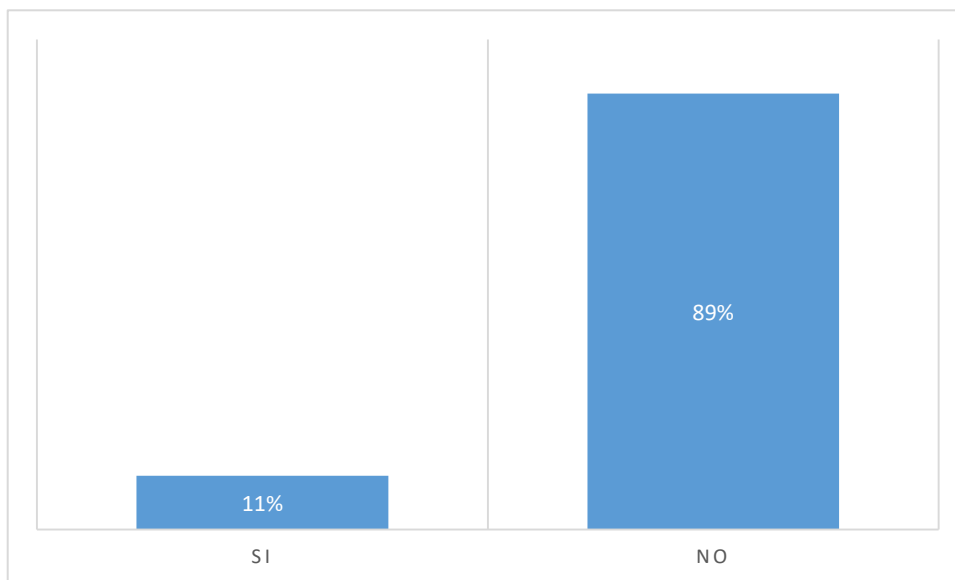


Gráfico 23 Refinanciamiento

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas acerca del refinanciamiento de su deuda el 89% manifiesta que no ha reestructurado su deuda y tan solo el 11% afirman haber realizado un refinanciamiento a su deuda.

Según los resultados presentados se puede indicar que la mayoría de personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. No necesitan un reestructura

miento a su deuda y prefieren mantenerlo sin realizar ningún cambio o refinanciamiento.

17.3.¿Alguna vez ha entrado en problemas legales por sus deudas o por las deudas que ha garantizado?

Tabla 28 Problemas legales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	6%
No	350	94%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

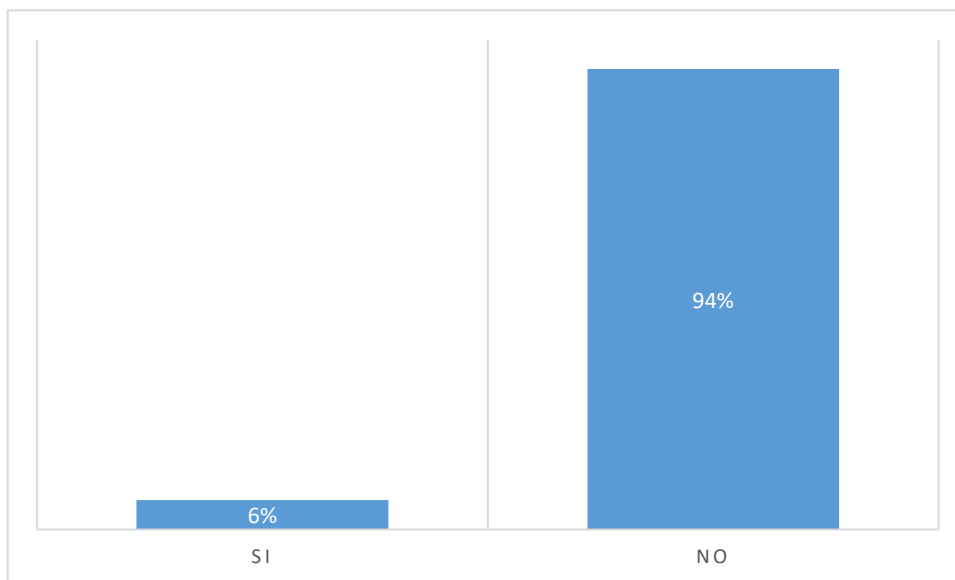


Gráfico 24 Problemas Legales

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas acerca del problemas legales por deudas o deudas que ha garantizado el 94% no se ha involucrado en problemas legales y tan solo el 6% de las personas ha presentado acciones legales en su deuda.

Según los resultados expuestos se puede resaltar la responsabilidad legal y moral de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Al no mantener problemas legales en cuestión a sus deudas. Sin embargo el tener un 6%

indica que existe un ligero problema que puede ser removido en cuestión de asuntos legales.

18. Crédito

18.1.¿Antes de firmar un contrato de crédito me explicaron bien los cobros?

Tabla 29 Información

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De Acuerdo	304	81%
Desacuerdo	70	19%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

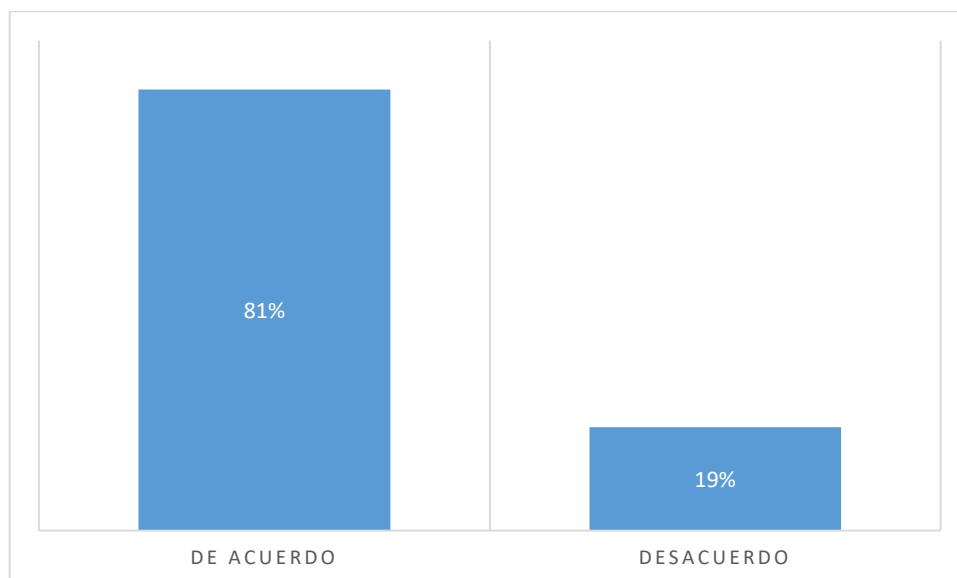


Gráfico 25 Información

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de personas encuestadas el 81% de los socios recibieron una explicación antes de firmar su contrato de crédito y están de acuerdo más el 19% de los restantes menciona el hecho de que no han sido informados previos a firmar su contrato de crédito.

Según los resultados se puede destacar la buena relación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., al momento de realizar un crédito a sus

respectivos socios, no obstante existe un porcentaje que no adquirió dicha información por lo tanto es tan solo cuestión de organización.

18.2.¿Conozco bien el interés y aporte de mis créditos?

Tabla 30 Interés y aporte

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De Acuerdo	279	75%
Desacuerdo	95	25%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

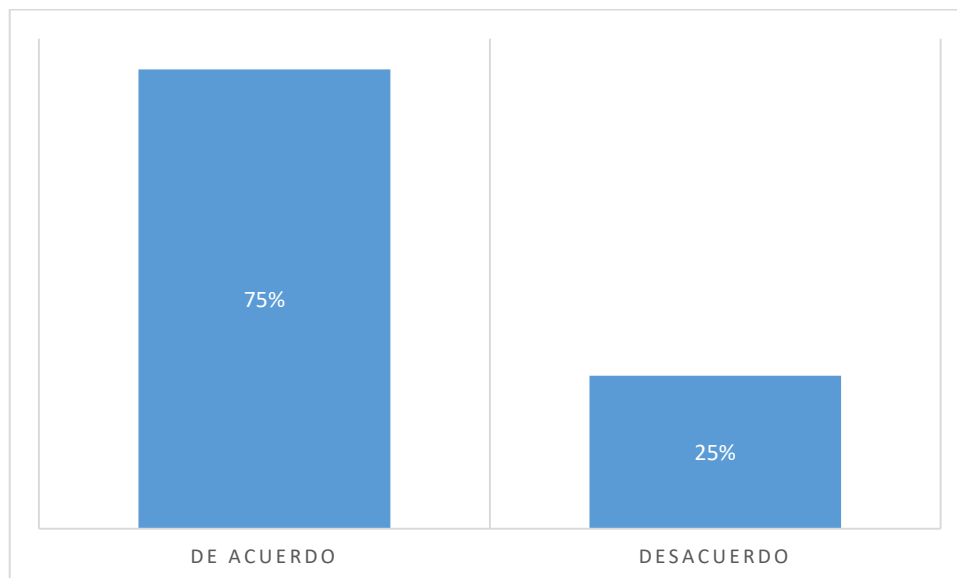


Gráfico 2 Interés y Aporte

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas acerca del conocimiento del interés y aporte de los créditos el 75% de las personas estuvieron de acuerdo con lo mencionado y el 25% restante se encontró en oposición y desacuerdo.

A partir de los resultados cabe recalcar que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Están de acuerdo en estar informados acerca del interés y aporte de los créditos.

18.3. ¿Conozco bien las causas y consecuencias en caso de atraso en las cuotas de pago?

Tabla 31 Causas y consecuencias de atraso en las cuotas de pago

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De Acuerdo	346	92%
Desacuerdo	28	8%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

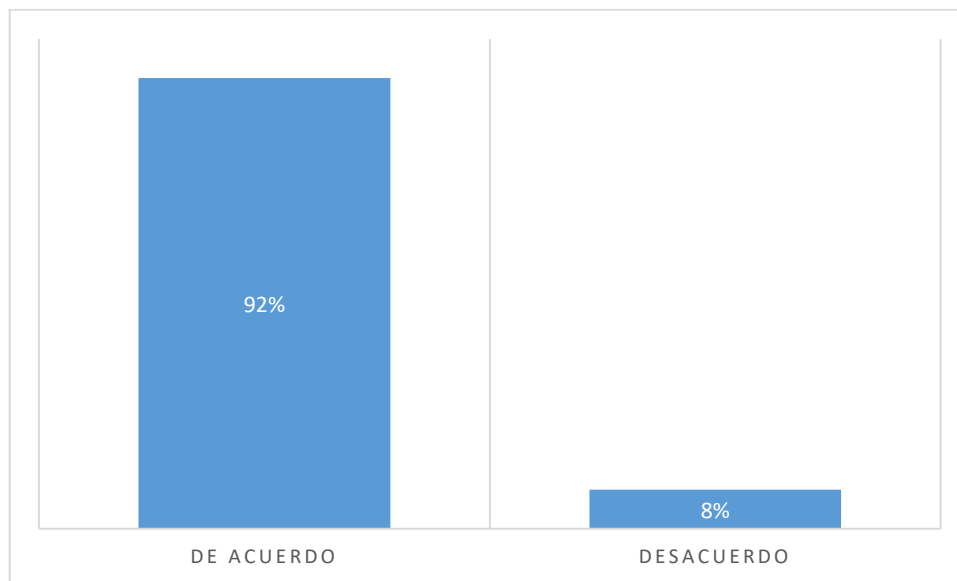


Gráfico 26 Causas y consecuencias de atraso en las cuotas de pago

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas acerca de las causas y consecuencias de atraso en las cuotas de pago el 92% reaccionó con estar de acuerdo a dicha información para los socios, más el 8% indicó no estar de acuerdo.

Según los resultados expuestos el tener un porcentaje alto de aceptación indica que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. se

encuentran satisfechos con la socialización de la información como son causas y consecuencias en caso de atraso en las cuotas de pago.

18.4.¿Con que frecuencia me siento agobiado por las deudas?

Tabla 32 Agobio por deudas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De Acuerdo	224	60%
Desacuerdo	150	40%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

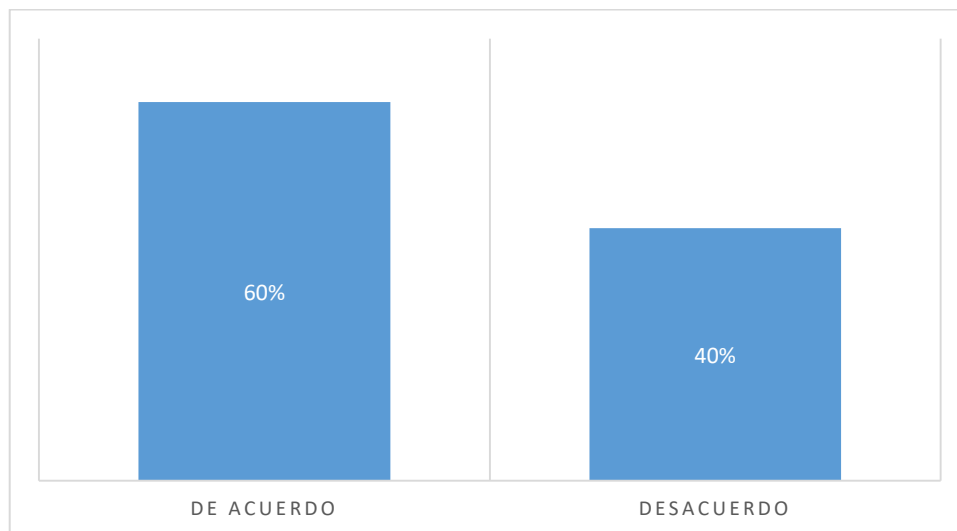


Gráfico 3 Agobio por deudas

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas en el tema de agobio por las deudas el 60% afirmó estar agobiado por las deudas que mantiene y el 40% restante indicó que no está de acuerdo sentirse agobiado por las deudas.

Según los resultados presentes se muestra como los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Sienten un pequeño temor en la cuestión de las deudas por ese motivo el agobio, sin embargo; existen personas conscientes de sus deudas y no experimentan este tipo de sentimiento, el cual puede ser provocado por diferentes factores externos o internos.

19. ¿Al momento de hacer un crédito en la cooperativa usted que es lo que analiza?

Tabla 33 Análisis para el crédito

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacidad de Pago	190	51%
Interés	50	13%
Forma de pago	29	8%
Plazo	26	7%
Requisitos	51	14%
Rapidez	28	7%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

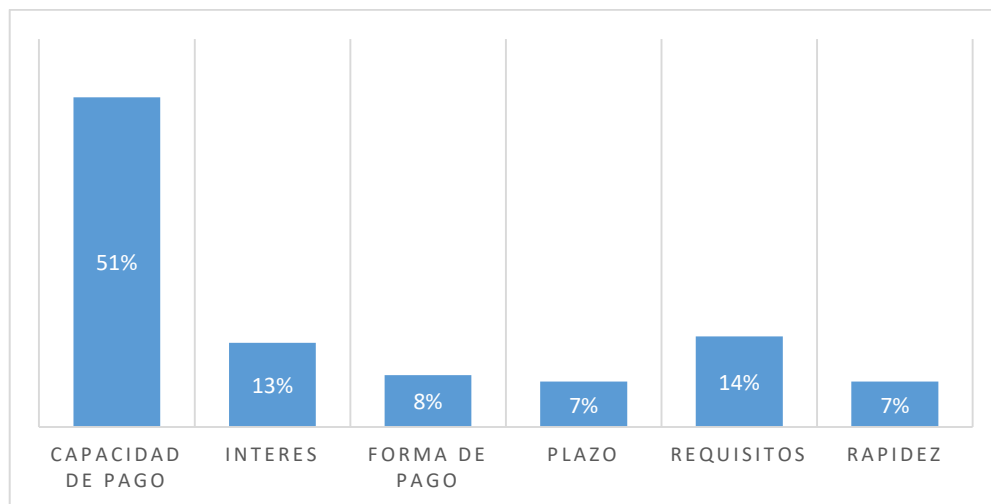


Gráfico 27 Análisis para el crédito

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI
Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas acerca de que elemento analiza al momento de hacer un crédito es notable un 51% la capacidad de pago, 14% en cuanto a los requisitos, 13% por parte del interés, 8% en la forma de pago y 7% el plazo y rapidez del crédito.

Mediante los resultados expuestos se puede afirmar que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Están muy interesados en la capacidad de pago al momento de hacer un crédito.

20. La casa en la que vive es:

Tabla 34 Vivienda

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Arrendada	36	10%
Propia	239	64%
Alquilada	10	2%
Familiar	87	23%
Otro	2	1%
Total	374	100%

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

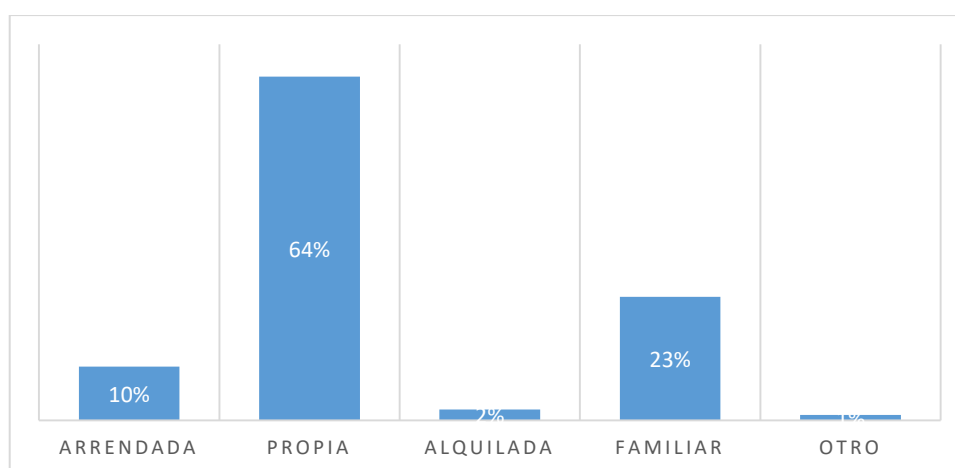


Gráfico 28 Vivienda

Fuente: Investigación de campo-Encuesta socios COAC. KULLKI WASI

Elaborado: Andagana, Juan (2017)

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas acerca del tipo de sustento de la casa se obtuvieron los siguientes resultados: El 64% tiene casa propia, el 23% su casa es familiar, 10% mantiene casa arrendada, el 2% alquilada y tan solo el 1% pertenece a otro tipo de hogar.

Mediante los porcentajes presentados se puede decir que gran parte de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. Tienen casa propia, elemento vital para la facilidad de adquirir un crédito.

A continuación detallo las principales insuficiencias identificadas después del proceso de recolección y análisis de información proporcionada por la encuesta:

1. La mayoría de la muestra en concreto el 43% tiene un nivel de educación primario.
2. Los mayores gastos de los socios corresponden a los de alimentación y transporte
3. De los socios encuestados el 66% afirmo que posee obligaciones financieras en otras instituciones.
4. El 88% de la muestra considera que el endeudarse es lo más óptimo para solucionar su situación económica actual.
5. El 68% de la muestra no cree poder terminar con sus obligaciones financieras de carácter crediticio en un lapso de 12 meses a partir de la fecha de encuesta.
6. El 92% de la muestra esta consiente de las consecuencias que le trae el no pagar a tiempo sus cuotas en respuesta a sus obligaciones financieras, se detecta que al momento del desembolso de un crédito no se está informando al socio del significado del crédito y sus consecuencias negativas en caso de su incumplimiento
7. El 60% de la muestra manifiesta que se siente agobiado por las deudas dando a entender que esto se dio por la falta de pago debido a la falta de fondos, para el caso la capacidad de pago del socio no fue evaluada correctamente.

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Propuesta de solución al problema

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de implementar la implementación de estrategias de control de crédito para reducir el sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., pérdida del patrimonio familiar, mayor provisión para la cooperativa y pérdida de utilidad de la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., es una entidad financiera indígena, que fue creada mediante acuerdo ministerial número 002 – SDRCC de 2003 emitido por parte del Ministerio 6582 de 23 enero del 2003 y mediante resolución número SEPS-ROEPS-2013-000266 de 2013. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aprobó la adecuación de su estatuto social, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Nombre de la propuesta

Diseño de estrategias de control de crédito, para reducir el Sobre endeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.

Objetivos

Objetivo General

- Implementar estrategias de control de riesgo de crédito para reducir el Sobre endeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.

Objetivos Específicos

- Identificar los mecanismos de control de créditos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., y su incidencia en el sobre endeudamiento.
- Implementar fábrica de créditos, con la finalidad de un mejor análisis socio económico de los sujetos de crédito.
- Validar los resultados de la implementación de las estrategias

Elementos de la propuesta

El diseño de la propuesta es factible porque va enmarcado en tres elementos que van a ser presentados. El primer elemento consiste en la identificación y evaluación de los sistemas de gestión de control de sobre endeudamiento en la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. El segundo elemento es la implementación de fábrica de créditos como sistema de control de análisis socio económico de los sujetos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. El tercer elemento es la validación de las estrategias planeadas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. podrá mejorar los servicios a la colectividad, mediante capacitación y retroalimentación en la normativa interna a los empleados que permitirán una administración del negocio más efectiva, lo que producirá minimizar los riesgos lo cual mejorará la provisión en un adecuado y sostenido manejo administrativo, económico y financiero, sobre todo adoptando las mejores prácticas de prudencia financiera, que se verán reflejados en lograr la satisfacción del socio en todo sentido, teniendo un buen abanico de productos financieros y un buen control del riesgo crediticio

Análisis de la propuesta de Indicadores del sobre endeudamiento

La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., preocupada de la situación de la morosidad que se ha ido incrementando en estos últimos años, se vio obligado a identificar el problema y diagnosticar, con la finalidad de solucionar este riesgo que se generó por varios actores presentados. Este tema fue abordado dentro del comité gerencial y posteriormente presentado al Consejo de administración en

donde todos preocupados de la situación apoyaron a controlar el sobre endeudamiento de los socios a través de implementación de varias políticas y estrategias de control de riesgo de crédito. Entre las estrategias se establece la implementación de la fábrica de créditos, con la finalidad de un mejor análisis socio económico de los sujetos de crédito.

Los socios de la entidad financiera el 43% son de instrucción primaria y 39% de socios son de instrucción secundaria. Además; el 52% son mujeres, el 30% no ahorra, el 50% hacen crédito para negocio, el 2% saben de valor de hipoteca, 69% de los socios afirman que si tienen deudas en otras entidades financieras, 29% ha solicitado un crédito entre \$1001 y \$3000, el 88% de las personas afirmaron que han solucionado sus problemas con un crédito, el 33% ofrece su casa como patrimonio, el 60% afirmo estar agobiado por las deudas que mantiene, por lo tanto; las estrategias que se aplicaran son: Implementación de fábrica de créditos, reforma a la política al manual de créditos en especial a los límites de sobre endeudamiento, la metodología crediticia; adicional la permanente capacitación de educación financiera, mediante la entrega de folletos, audio y video para un mejor entendimiento de los socios.

Implementación de estrategias de control de riesgo de crédito para reducir el sobreendeudamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.

El diseño de las estrategias busca reducir el sobre endeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., con un compromiso de todos los colaboradores, con un cambio de actitud y para solucionar es importante desarrollar políticas de crédito de acuerdo al tamaño de la cooperativa que permitan controlar el nivel de sobreendeudamiento de la siguiente manera:

METODOLOGÍA DE PROCESO CREDITICIO

La Metodología de crédito

Comprende el proceso de actividades, tareas, políticas de selección y evaluación de socios y los formatos aplicados por la Cooperativa en el proceso de crédito.

El proceso de crédito para las diferentes metodologías comprende:

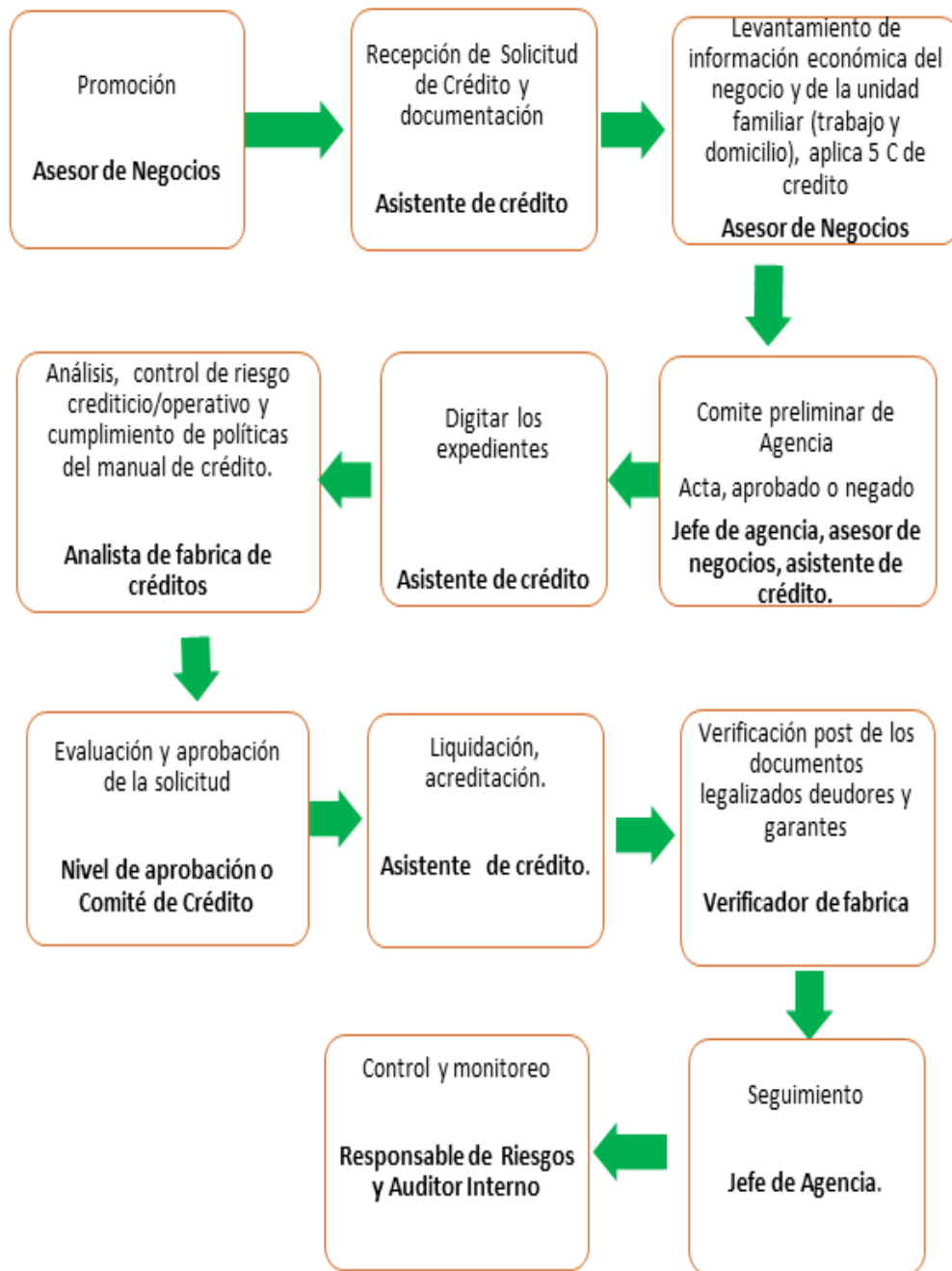


Gráfico 29 Metodología de crédito

Fuente: Autoría propia

Elaborado por: Andagana, Juan (2017)

Proyecto de fábrica de crédito. Anexo II

Políticas para prevenir el sobre endeudamiento:

Las siguientes operaciones están **restringidas** y por tanto no son sujetas de aprobación.

- a) En la unidad familiar **pueden tener dos operaciones de crédito** indistintamente del producto hasta el 1% del patrimonio técnico que registre la Cooperativa al momento de solicitar el crédito en nuestra institución siempre y cuando cumpla con el análisis de las 5 C de crédito y este al día en los pagos en la Institución, en el sistema financiero y cubra las garantías requeridas.
- b) En los créditos nuevos deben estar al día en el sistema financiero, tanto las deudas directas como indirectas.
- c) En el caso de **socios recurrentes** y nuevos se permitirá **máximo 3 deudas vigentes** en instituciones financieras **sin incluir** la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.
- d) El proceso de un **crédito nuevo y recurrente** se iniciara siempre que la calificación alcanzada por el socio principal y garantes **tenga mayor a 600 puntos** en el reporte del **buró de crédito**, se aceptara a **conyugue mínimo 350 puntos, siempre y cuando sea por efecto de casas comerciales, telefónicas, si la deuda es menor a USD 200,00. o no registre valores vencidos actuales en el buró de crédito.**
- e) Por **inclusión financiera** en el caso de socios nuevos y recurrentes comprendidos entre **18 y 22 años**, el límite de crédito será de hasta USD 5.000,00 monto máximo, de acuerdo al cumplimiento de las 5 C de crédito; **en caso de solicitar un monto superior al indicado**, deberá presentar **garantía real** y en novaciones aplicará el **140%** del monto inicial y de acuerdo a la política para novación.
- f) Personas que posee garantías otorgadas por créditos originados en instituciones financieras públicas, privadas, del sistema financiero popular y solidario y/o empresas privadas comerciales o de servicios, incluyendo la

Cooperativa, debe cubrir al menos el **160% de cobertura de las operaciones garantizadas.**

- g) Los empleados que tengan **familiares en morosidad** no podrán acceder o solicitar el crédito, hasta que se ponga al día en sus obligaciones o cancele en su totalidad.
- h) No podrán acceder a préstamos más de dos miembros de una misma familia, especialmente si se trata de padres e hijos que tengan un solo ingreso.

Validación práctica parcial de la propuesta

El presente trabajo de investigación es debatido, conocido y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., implementando Fábrica de Crédito, el departamento de Riesgo, , asignando las responsabilidades para que cada departamento alerte y controle el sobre endeudamiento de los socios.

Aplicación práctica de la propuesta y comprobación de los resultados

Según el análisis de la propuesta de las estrategias se puede dar resultados a corto y mediano plazo sobre la reducción del sobre endeudamiento y mejorar la condición de vida de la mayoría de los asociados, sin ser excluidos del sistema financiero local y nacional; la implementación de la fábrica de créditos, con la aplicación de la Educación financiera a los socios antes de otorgar un préstamo, permitirá reducir los riesgos de crédito para la entidad y frenar el sobre endeudamiento de los socios.

La educación financiera y su importancia

La educación financiera es importante para mejorar la calidad de vida de la familia, ayuda a que las personas aprendan a ahorrar y utilizar adecuadamente los servicios financieros, para evitar el sobre endeudamiento y mejora una calidad de vida de los asociados.

Así mismo, estas preguntas pueden guiarte antes de sacar un nuevo crédito:

- ¿Tengo dinero disponible para pagar otro crédito?
- ¿Destinaré una parte muy grande de mis ingresos a pagar mis deudas?
- ¿Este crédito me va a dejar en una mejor situación financiera que antes?
- ¿Este crédito es realmente necesario?
- ¿Tengo ahorros u otro respaldo en caso de tener problemas con el pago del crédito?

El análisis de tu capacidad de pago es útil para conocer tu situación antes de adquirir una nueva deuda y te ayuda a evitar problemas futuros. Para no sobrepasar tu capacidad de pago y no entrar en apuros financieros por estar sobre endeudado, conoce la regla 50/40/10 para organizar tu dinero.

La estrategia de impulsar la educación financiera con una comunicación sólida con socios y administradores sobre las causas y efectos que sucede el sobre endeudamiento en la vida familiar y de la entidad. Se ha cumplido, según el plan a que los socios sepan desde que es cooperativismo, los principios y valores, misión y visión de la entidad, el ahorro y su importancia, el crédito y como invertir, soluciones para no sobreendeudamiento, riesgos de seguridades y como lograr el éxito en la vida.

Control y evaluación de la propuesta

Para la ejecución del diseño y control de sobreendeudamiento estará bajo un estricto cumplimiento de las políticas, procedimientos implementados y control mediante evaluaciones constantes con el propósito de que el personal encargado del área de negocio conozca y aplique la presente propuesta en forma estricta y de esta manera contribuirá a disminuir el sobreendeudamiento de los socios y por consecuencia la reducción del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.

La actualización de conocimientos es transcendental para mejorar en la posición del proyecto y dar cumplimiento del presente trabajo. En la presente propuesta es importante recalcar que la está sujeta a cualquier cambio o modificación total o

parcial siempre buscando el beneficio tanto para la cooperativa y su productividad y para los socios mejorar la calidad de vida.

Sera responsabilidad del Jefe de Agencia el seguimiento de la operación de crédito a los 30 días posteriores a la concesión de crédito; realizar el seguimiento mensualmente y presentar el informe según el siguiente cuadro.

Tabla 35 seguimiento de las operaciones de crédito concedida

MONTO		% DE MUESTRA	DETALLE	RESPONSABLE
100.00	5,000.00	10%	Socios otorgados	Jefe de Agencia
5,001.00	15,000.00	20%	Socios otorgados	Jefe de Agencia
15,001.00	25,000.00	100%	Socios otorgados	Jefe de Agencia
Mayor a	25,000.00	100%	Socios otorgados	Jefe de Agencia

Fuente: Autoría propia

Elaborado: Andagana, Juan (2017)

En caso que el responsable de control de inversión, hayan comprobado que el destino del crédito no ha sido el que se encuentre estipulado en la solicitud de crédito, podrá solicitar comité de mora para que el socio cancele en su totalidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En estos últimos veinte años con la teoría de inclusión social o microcrédito, los gobiernos de turno, las ONGs, han penetrado profundamente sin criterios técnicos y procesos de microcrédito, han causado el sobreendeudamiento del sector rural, además; otro factor que incide en este riesgo de sobreendeudamiento es la política de los Gobiernos de impulsar el rol de la Banca pública bajo el control de la Superintendencia de Bancos, otorgando microcréditos subsidiados y sin hacerlo adecuadamente, en cuanto al buen manejo del riesgo crediticio. El surgimiento de morosidad y el sobreendeudamiento nace aquí, por conductas inhibidas frente a regalos y atenciones recibidas, todos los empleados de la entidad deben abstenerse de recibir regalos o atenciones por parte de los socios, clientes o proveedores.

En este trabajo de investigación se ha implementado varias estrategias de control de riesgo crédito para reducir el sobreendeudamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. La finalidad de controlar el sobreendeudamiento es responsabilidad de todo equipo de la cooperativa para que el socio no sea fácil de seducir por las instituciones financieras en sobreoferta el crédito.

El primer error para causar el riesgo de crédito y el sobreendeudamiento de los asociados se lo comete en el momento de reclutamiento del talento humano, así como su incorrecta inducción y seguimiento, pues el talento humano no preparado puede asesorar de manera incorrecta al instante de que un socio solicita un crédito y debilita la liquidez, pierde en utilidades, genera más provisiones, y más aún al socio de la cooperativa se excluye y deja enterrando en la pobreza o en la misma miseria de antes. Ante estos antecedentes de poco interés tanto de socios y de la entidad financiera en tomar conciencia de manejo de recurso ajenos ha llevado a ciertos riesgos de sobreendeudamiento del socio y alto riesgo de morosidad a la entidad financiera y sus consecuencias que termina en graves problemas como cierre de la entidad y la desintegración de unidad familiar de los administradores y directivos, en donde en estos últimos años han cerrado a varias cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador.

El diseño de la propuesta busca reducir el sobreendeudamiento de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., con un compromiso de todos los colaboradores, con un cambio de actitud y para solucionar es importante desarrollar políticas de crédito de acuerdo al tamaño de la cooperativa que permitan controlar el nivel de sobre endeudamiento.

La implementación de proceso de fábrica de créditos nos permite tener una adecuada evaluación de los análisis en los informes socio económico y el fiel cumplimiento del manual y reglamento de crédito, lo cual permitirá controlar y mitigar los niveles de sobre endeudamiento; al mismo tiempo la ejecución de la educación financiera a todos los socios que solicitan el crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., en donde los socios adquieren el conocimiento sobre como tomar decisiones acertadas en el manejo de sus recursos financieros, las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar.

Recomendaciones

Se recomienda que las áreas de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda. realicen el trabajo de monitoreo y supervisión de las estrategias implementadas por medio del análisis de una muestra que corresponda a la cartera de crédito en forma semestral a partir de que se implementen las estrategias.

Se recomienda proporcionar capacitaciones en forma permanente sobre la educación financiera a todos los socios que se encuentra en proceso de solicitud de crédito, para concientizar en temas de gran relevancia entre ellos el sobre endeudamiento.

Se recomienda implementar capacitaciones permanentes dirigidas al área de negocios a fin de socializar la correcta aplicación de la metodología crediticia con el objetivo de realizar una retroalimentación de conocimientos a todo el personal que conforma esta área.

BIBLIOGRAFÍA

- (Senplades), s. N. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021*. Quito.
- Abril, V. H. (2007). *Metodos de Investigación*. Ambato: Abril.
- Bahillo, M. (2013). ¿Que compramos con la tarjeta de crédito? *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería*.
- Carrasco, T. (2009). *Metodología de investigación científica, pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castillo, M. (2015). *El sobreendeudamiento y su efecto en la situación económica financiera de la empresa SC Servicios e Inversiones S.A.C. Trujillo al año 2015*. Trujillo.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.
- De la Barra, P. (2014). *Efecto de la Educación en Comportamiento de Toma de Deuda: Evidencia para Chile*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- El Comercio. (14 de Julio de 2012). Tungurahua se congestiona de cooperativas de ahorro y crédito. *El Comercio*.
- Estupiñan, R. (2010). *Riesgos Crediticios*. Orlando.
- Expansión. (29 de Agosto de 2013). Mexicanos deben 1.07 BDP a los bancos. *Expansión*, págs. 1-2.
- Gulli, H. (1999). *Microfinanzas y pobreza*. Washington: BID.
- Hernández, R., Fernández, J. C., & Bautista, J. L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- INEC. (2010). *Analissi sectorial*. <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoeconomia/info6.pdf>.
- Ley de Economía Popular y Solidaria. (2015). Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Moyolema, M. (2011). La Gestion Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Credito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010. En M. H. Muyulema, *Facultad de Contabilidad y Auditoria*. Ambato.
- Navajas, S., & Villacorta, O. (2012). *La sombra del trabajo: Liquidaciones, Quiebras y reorganizaciones de microfinanza*. España: Cajamarca.
- OECD. (2014). *OECD Factbook 2014: Economic, Environmental and Social Statistics*. París: OECD.

Páez , A. (28 de Marzo de 2016). El brutal endeudamiento de los chilenos y la desposesión salarial. *El Mostrador*, pág. 1.

Plan Nacional del Buen Vivir . (2013). Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Rivera, D. (05 de Noviembre de 2015). Importancia del control interno. *Vinculando*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

Rozas, D. (2002). *Liquidaciones de Microfinanzas*. España.

Sánchez, M. (2014). *Estrategias financiera de crédito y cobranza para la cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la ciudad de Otavalo para disminuir el nivel de morosidad*. Ibarra: UNIANDES.

Semplades. (2014). *Plan Nacional del Buen vivir*. Quito.

Sergueyevna, G., Mosher, V., & UNAN, M. (2013). Teorías Motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 5-18.

Spahr, M. (2003). *Micro Finanzas para America latina*. España.

Spaniel , D. (2011). *El sobreendeudamiento de personas o familiares* . Lima.

Tenorio, M., & Pesantez, G. (2012). Analisis de la Estructura Financiera y Evaluacion del Riesgo de Credito de la Cooperativa de Ahorro y Credito "La Merced". En M. T. Tenorio, *Facultad de Ciencias Economicas*. Cuenca.

Tisalema, T. (2015). *Planificación financiera y su incidencia en la rentabilidad en la cooperativa COORAMBATO Ltda. del cantón Ambato*. Ambato: UTA.

Vásquez, L. (2017). *Factores del sobreendeudamiento que afectan la economía familiar de la Urbanización los Claveles del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2017*. Piura.

ANEXOS

ANEXO I

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICANA
CENTROS DE ESTUDIO DE POSGRADO

MAESTRIA: EN: LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA SOCIAL Y
SOLIDARIA

Objetivo: Obtener información para determinar el nivel de ahorro y endeudamiento que tiene el socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda.

Fecha:

Nombre: _____ N.-
Socio _____

Edad: _____ **Sexo:** M ()
_____) F Teléfono _____

Estado civil: () Casado () Divorciado () Viudo
() Soltero () Unión Libre

Instrucción: () Primaria () Artesanal () Técnica
() Secundaria () Universitaria () Ninguna

Dirección:
Parroquia / _____
Barrio / _____
Calle : _____

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y marque con una (X) la respuesta que considere valida.

1 ¿Actualmente mantiene ahorro en la Cooperativa?

Si No

2 ¿Cuál es su capacidad mínima de ahorro en la cooperativa?

10 a 20 dólares 20 a 30 dólares 30 a 40 dólares
Más de 50 dólares

3 ¿En este momento tiene algún tipo de crédito en la Cooperativa?

Si No

Especifique por qué _____

4. ¿Principalmente de donde se obtiene sus ingresos?

- | | | |
|---|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Agricultura | <input type="checkbox"/> Maestro | <input type="checkbox"/> Tienda de abarrotes |
| <input type="checkbox"/> Artesanía | <input type="checkbox"/> Pecuario | <input type="checkbox"/> Venta ambulante |
| <input type="checkbox"/> Comercio | <input type="checkbox"/> Producción | <input type="checkbox"/> Otros _____ |
| <input type="checkbox"/> Transporte | <input type="checkbox"/> Restaurante | |
| <input type="checkbox"/> Empleado público | <input type="checkbox"/> Profesional | |
| <input type="checkbox"/> Empleado privado | <input type="checkbox"/> Servicios | |

5. Para qué ahorra o ahorraría?

- Para su negocio Para vivienda Para salud
 Para compra de bienes Para vacaciones Para migrar
 Para compra de animales Para educación Ganar interés

6. ¿Cuáles son los principales gastos mensuales?

- Alimentación
Estudio
Transporte
Servicio básico
Pago de deuda
Vestimenta
Arriendo
Entretenimiento
Otros _____

7. ¿Cuál es el uso de dinero que sobra en el mes?

- Lo ahorro ()
- Lo gasta en otras cosas ()
- Lo usa para pagar sus deudas ()
- Nunca le sobra el dinero ()

8 ¿Qué tipo de crédito mantiene en este momento en la cooperativa?

Microcrédito Consumo

9 ¿Qué tipo de garantía?

Hipotecario Prendario Sobre firma

10. ¿Cuál es la principal razón por la que usted se ha endeudado?

- Para solucionar una emergencia (salud)
- Para pagar la educación
- Para gastos de fiesta
- Para aprovechar una oportunidad de negocio
- Para compra de terreno
- Para compra vehículo
- Para Arreglo de vivienda
- Para Compra de animales
- Para pago de crédito: Banco o Cooperativa o Chulquero
- Otra razón?

En caso de otros especifique cual.....

11. ¿Actualmente posee otros créditos en el sistema financiero o con otras entidades o personas, además del crédito en la Cooperativa y de cuánto es?

12. ¿Cuál es su capacidad de pago?

100 a 150 dólares 150 a 200 dólares 200 a 250 dólares
Más de 250 dólares Otro valor _____

13. ¿Qué Monto de crédito lo solicitó? y a qué plazo

100 a 500 dólares -----
501 a 1.000 dólares -----
1001 a 3.000 dólares -----
3001 a 5.000 dólares -----
5001 a 10.000 dólares -----
10.001 a 15.000 dólares -----
15.001 a 20.000 dólares -----
20.001 a 25.000 dólares -----
Más de 25.000 dólares -----

14. ¿Considera que hacer un crédito soluciona su situación económica?

Si No

Especifique _____ por _____ qué
.....

15. ¿Crees que dejará de estar endeudado en los próximo 12 meses

Si No

Especifique por qué -----

16. ¿Cuál es su patrimonio que ofrece para solicitar su crédito?

Casa () Muebles () Maquinas () Ganado ()
Terreno () Vehículo () Equipos () Otros ()

Valor aproximado de avalúo \$.....

17. EXPERIENCIA: Alguna vez usted

¿Ha tenido deudas a nombre de terceros?

¿Alguna vez ha refinanciado o reestructurado su deuda?

¿Alguna vez ha entrado en problemas legales por sus deudas o por las deudas que ha garantizado?

18. ¿Quiénes han tenido un crédito?

DE ACUERDO DESACUERDO

¿Antes de firmar un contrato de crédito me explicaron bien los cobros?

¿Conozco bien el interés y aporte de mis créditos?

¿Conozco bien las causas y consecuencia en caso de atraso en las cuotas de pago?

¿Con frecuencia me siento agobiado por las deudas?

19. ¿Al momento de hacer un crédito en la cooperativa usted que es lo primero que analiza?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| () Su capacidad de pago? | () Plazo? |
| () El interés que ofrece la cooperativa? | () Requisitos de la cooperativa? |
| () Forma de pago? | () Rapidez en la entrega de dinero? |

20. La casa en la que vive es:

- () Arrendada () Propia () Alquilada () Familiar
() Otro Indique: _____

Nombre del entrevistador	_____	
Firma del entrevistador	_____	
Fecha	_____	
Lugar donde se realizó la encuesta	() MATRIZ	
	AMBATO	() LATACUNGA
	()	()
	SALCEDO	PILLARO
	()	
	PELILEO	() RIOBAMBA
	() QUITO	() MACHACHI

ANEXO PROPUESTA
FORMATO DE REVISIÓN DEL COORDINADOR DE
COBRANZAS EN OPERACIONES DE CRÉDITO
REFINANCIADO Y RESTRUCTURADO

Ambato,

SOCIO N°

NOMBRES Y APELLIDOS

TIPO DE REVISIÓN:

La documentación presentada por el socio como parte de la solicitud de la operación de crédito comprende:

REFINANCIAMIENTO: **RESTRUCTURACIÓN:**

- i. Los documentos revisados reúnen las garantías y requisitos exigidos, siendo procedente continuar con el trámite para la concesión del crédito solicitado. SI NO

- ii. Los documentos revisados **NO** reúnen las garantías y requisitos exigidos, debido a
siendo necesario que el socio realice la regularización para continuar con el trámite de la concesión del crédito solicitado.

.....

Nombre del Coordinador de Cobranzas
Coordinador de Cobranzas de la COAC Kullki Wasi

ANEXO II

PLAN DE IMPLEMENTACION DE FABRICA DE CREDITO

1. Antecedentes y justificación

La cartera de crédito constituye el principal activo de la cooperativa y los resultados de su gestión disponen de una influencia relevante en la solvencia, rentabilidad y sostenibilidad de una institución financiera.

Uno de los parámetros claves para evaluar la gestión de la cartera de crédito constituye la calidad de la misma expresada a través del indicador de morosidad ampliada o cartera en riesgo, indicador que es el efecto de la adecuada determinación y aplicación de las políticas y procesos de crédito y de la existencia de oportunos y concurrentes mecanismos de supervisión y seguimiento de la cartera.

La evolución que ha tenido el indicador de cartera en riesgo no ha sido favorable en el presente período, como efecto tanto de factores externos como son la recesión que mantienen los diferentes sectores económicos pero también como resultado de debilidades internas, entre las cuales se pueden señalar:

- a. Débil proceso de levantamiento y confirmación de información de los solicitantes de crédito por parte de los Asesores de Negocio;
- b. Débil análisis, evaluación y determinación de la capacidad de pago y voluntad de pago de los solicitantes a nivel de Asesores y Jefes de Agencia;
- c. Débil análisis de los riesgos de sobreendeudamiento de los clientes;
- d. Débil evaluación de los diferentes riesgos que puede tener una operación de crédito y considerar estos riesgos en la calificación de las solicitudes.

Ante esta situación, la cooperativa implementó la Unidad de Riesgo y Análisis de Crédito URAC, como una unidad centralizada en la oficina matriz, en el propósito que se constituya en un filtro de validación y revisión del proceso de análisis y resolución de crédito. Operativamente, a través de la URAC se canalizan todas las solicitudes de crédito y los reestructurados para a partir de la verificación y validación de la información proporcionada por los asociados y la evaluación de los análisis y la propuesta de crédito presentada por los Asesores de Negocio, sean revisadas y analizadas por la URAC, quien emitirá su informe previo a la resolución final del Comité de Crédito.

Si bien se ha logrado una mejora en el proceso de análisis, se considera que es necesario fortalecer aún más estos procesos, siendo el alcance del presente documento el presentar un plan de trabajo enfocado a la implementación de la “Fábrica de Crédito” a partir del trabajo que viene realizando la URAC, constituyendo la Fábrica una unidad operativa establecida que centraliza y valida los procesos de análisis de crédito, procurando que dichos análisis se enfoquen en reducir el riesgo de crédito pero manteniendo la oportunidad de atención.

2. Objetivos

Objetivo General

Fortalecer el análisis de crédito a fin de reducir la cartera en riesgo y proteger los activos de la cooperativa.

Objetivos Específicos

En función de las etapas previstas, se han contemplado los siguientes objetivos específicos:

- a. Implementar la Fábrica de Crédito como estrategia para fortalecer los procesos de análisis y calificación de los créditos, reducir los riesgos de crédito y mejorar la calidad de la cartera, manteniendo tiempos de entrega del crédito satisfactorios para el socio solicitante.
- b. Implementar un proceso de sistematización-digitalización de la documentación de crédito, de manera que agilice el proceso de calificación, salvaguarde la documentación física de los expedientes de crédito y centralice procesos operativos de liquidación y acreditación del crédito a los socios.

A nivel específico, los objetivos planteados comprenden:

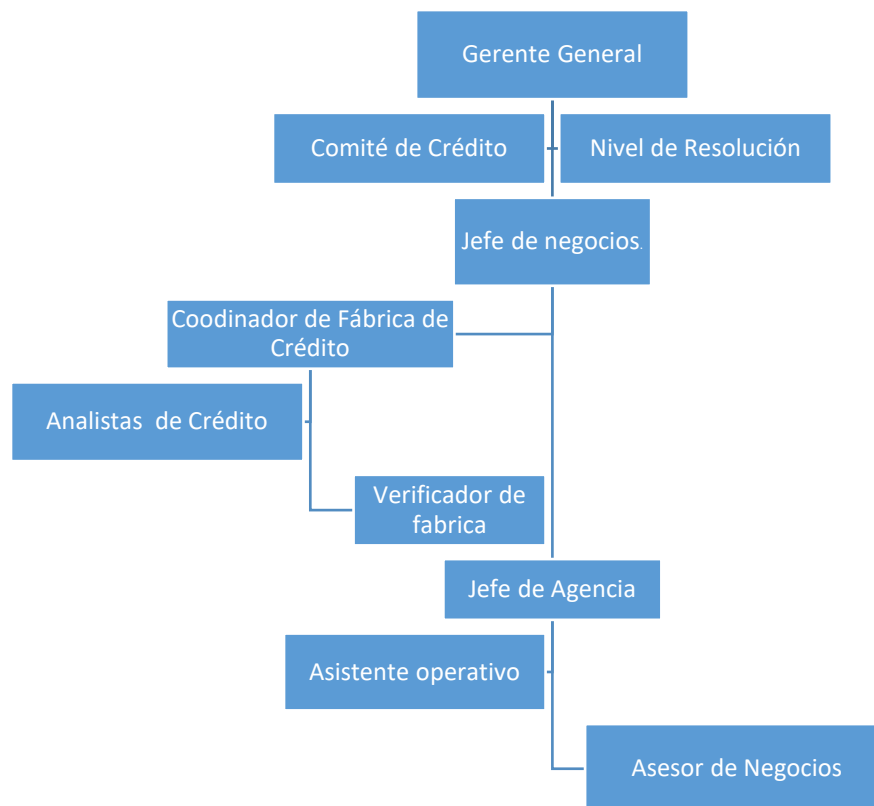
- a. Reducir los tiempos de otorgamiento y los re procesos de crédito.
- b. Implementar la digitación de las solicitudes a nivel de fábrica de crédito y de esta manera que los Asesores de Negocio mantengan mayor tiempo productivo para prospección de clientes, levantamiento de información in situ y análisis de capacidad y voluntad de pago.
- c. Gestionar una menor cantidad de documentos físicos entre las Agencias y la Matriz.
- d. Minimizar los riesgos de fraude en las operaciones de crédito al existir una instancia sin relación directa con los asociados (back office).

- e. Reducir la carga operativa de los Asesores de Negocio referente al ingreso de las operaciones en el sistema transaccional, trasladando la misma al Asistente de Crédito en la respectiva oficina y al Digitador en la Fábrica de Crédito.

3. Estructura – Funciones y Responsabilidades

La “Fábrica de Crédito” constituirá una unidad centralizada, cuya operación estará ubicada en la oficina matriz, dependiente del área de Negocios y cuya responsabilidad principal es el de validar y evaluar la información presentada en los expedientes de crédito y el/los informe/s y propuesta de crédito presentada por el Asesor de Negocios y ratificada por el Jefe de Agencia; para, a partir de este análisis, ratificar, modificar o recomendar la prestación o no de un crédito a un asociado.

Si bien uno de los principios operativos de la “Fábrica de Crédito” es el de la independencia en sus actividades y análisis, para lo cual una estrategia es considerarlo como una dependencia de la Unidad de Riesgos, dado que en la estructura de la cooperativa la Unidad de Riesgos no está plenamente constituida y operativa, se ha considerado iniciar la implementación como una unidad bajo el área de negocios, como se muestra en el diagrama siguiente:



3.1. De las funciones de la Fábrica de Crédito

Funciones de Coordinador de Fábrica

Validar el informe y recomendaciones presentadas por el Analista de Riesgo de Crédito.

Ser presidente del primer nivel de aprobación.

Participar en el Comité de Crédito presentando los expedientes de crédito para su aprobación (voz y voto)

Supervisión al equipo de fábrica.

Elaboración de reportes estadísticos de gestión.

Preparar y presentar reportes sobre sus actividades y reportes estadísticos de cumplimiento de las políticas y procesos por Agencia.

Identificar riesgos, proponer reformas a las políticas y procesos.

Elaborar el informe diario de los créditos aprobados y enviar vía correo electrónico a las asistentes operativas, jefes de agencia, con copia a Gerencia y Jefe de Negocios.

Elaborar el informe diario de los solicitudes suspendidas, rechazadas, negadas, y enviar vía correo electrónico a los asesores de negocios, asistentes operativos, jefes de agencia, con copia a Gerencia y Jefe de Negocios.

Desarrollar las actividades dispuestas por Gerencia y Jefe de Negocios.

3.1.1. De las funciones del Analista de Crédito

Detallar en un esquema de perfil de cargo.

- a. Receptar los expedientes de crédito remitidas por las Agencias u oficinas o asignación automática;
- b. Ser parte del nivel de resolución de aprobación como vocal y secretario, con voz y voto.
- c. Verificar que la documentación de respaldo de la solicitud de crédito se encuentra en conformidad a los requisitos establecidos en el reglamento.
- d. Verificar la existencia del solicitante, cónyuge y garantes, que corresponda a las personas que están tramitando el crédito y que no estén siendo utilizadas por terceros para la obtención del crédito.
- e. Verificar si, como resultado de la verificación de domicilio y/o lugar de trabajo, el expediente debe continuar trámite en la misma Agencia o ser remitido a la Agencia que corresponda.
- f. Verificar, a través de la documentación presentada, llamadas telefónicas u otros mecanismos de investigación, la veracidad y consistencia de la información de domicilio, actividad económica, tiempo del negocio, situación económica, calidad de referencias y demás datos señalados en la solicitud de crédito, comprendiendo los siguientes alcances mínimos:

- a. Verificar que los documentos de identidad del solicitante y garantes estén vigentes y pertenezcan al solicitante y garantes (no adulteraciones).
- b. Confirmar que la solicitud de crédito se encuentre completa y adecuadamente llenada.
- c. Confirmar que los certificados de ingresos de deudor principal, garantes y sus cónyuges sean válidos y consistentes con la actividad económica declarada y situación del solicitante y del entorno.
- d. Confirmar la validez y consistencia de los certificados laborales o de existencia del negocio, en especial tiempo de trabajo, existencia de la empresa para lo cual efectuará llamadas telefónicas a la empresa u otros mecanismos.
- e. Confirmar la validez y razonabilidad de los certificados o documentos de respaldo presentados para justificar el patrimonio personal y que dichos bienes pertenezcan al solicitante y/o garantes.
- f. Confirmar la disponibilidad y actualidad de los documentos de consulta generados en las páginas de Función Judicial, SRI u otros determinados en el reglamento.
- g. Confirmar las referencias personales, financieras, comerciales presentadas por el solicitante y garantes.
- h. Presentar el informe de verificación y adjuntarlo al expediente para su envío al
Jefe de Fábrica de Crédito;
- i. Validar el análisis de capacidad y voluntad de pago realizado por el Asesor de Negocios y Jefe de Agencia;
- j. Contrastar que los ingresos (incluyendo otros ingresos) reportados en la solicitud y documentos de respaldo correspondan y sean razonables a las características de la actividad económica declarada;
- k. Verificar el cumplimiento de las políticas de crédito;
- l. Contrastar que los egresos reportados en la solicitud comprenda los diferentes rubros y sean razonables a las características socioeconómicas de la unidad familiar del solicitante.
- m. Evaluar y validar la cuota estimada de pago y situación de deudas que mantiene el socio generada en el reporte de Equifax y su influencia en el flujo de caja.
- n. Contrastar y validar los cálculos de flujo de caja elaborados por el Asesor de Negocios.
- o. Contrastar y validar los cálculos de indicadores financieros en particular: nivel de endeudamiento, liquidez, utilidad.
- p. Validar, ratificar o proponer cambios en la propuesta de crédito presentada por el Asesor de Negocios y Jefe de Agencia.
- q. Preparar el informe de análisis de riesgo de crédito en cada solicitud, adjuntando al expediente de crédito y presentarlo al Coordinador de Fabrica para su aprobación.

1.

2.

3.1.2 De las funciones del Verificador de fábrica.

- a. Verificar todos los días, las firmas, nombres, apellidos, firmas de los pagarés a diario de todas las agencias, contra las cédulas de identidad de los deudores y garantes.
- b. En caso de errores reportar inmediatamente vía correo electrónico al jefe de agencia, asistente operativo, con copia a Gerencia, Auditor interno Y Jefe de Negocios, para su debida regularización en máximo 24 horas.
- c. Responsable de dar seguimiento a las regularizaciones de todas las agencias de los errores cometidos en día anterior y confirmar con los documentos habilitantes su correcta regularización, máximo en 24 horas.
- d. Verificar que la segmentación de crédito sea la correcta, la segmentación es en función al destino financiero.
- e. Verificar que en caso de garantías reales, estén los documentos habilitantes.
- f. Llevar un registro por agencia de todas las operaciones verificadas.
- g. Llevar un registro por agencia de los errores cometidos por cada asistente operativo.
- h. Realizar un informe de análisis mensual de las actividades realizadas con las debidas recomendaciones de mejora en este proceso, informe que deberá presentar a coordinar de fábrica, con copia a Gerencia y jefe de Negocios.

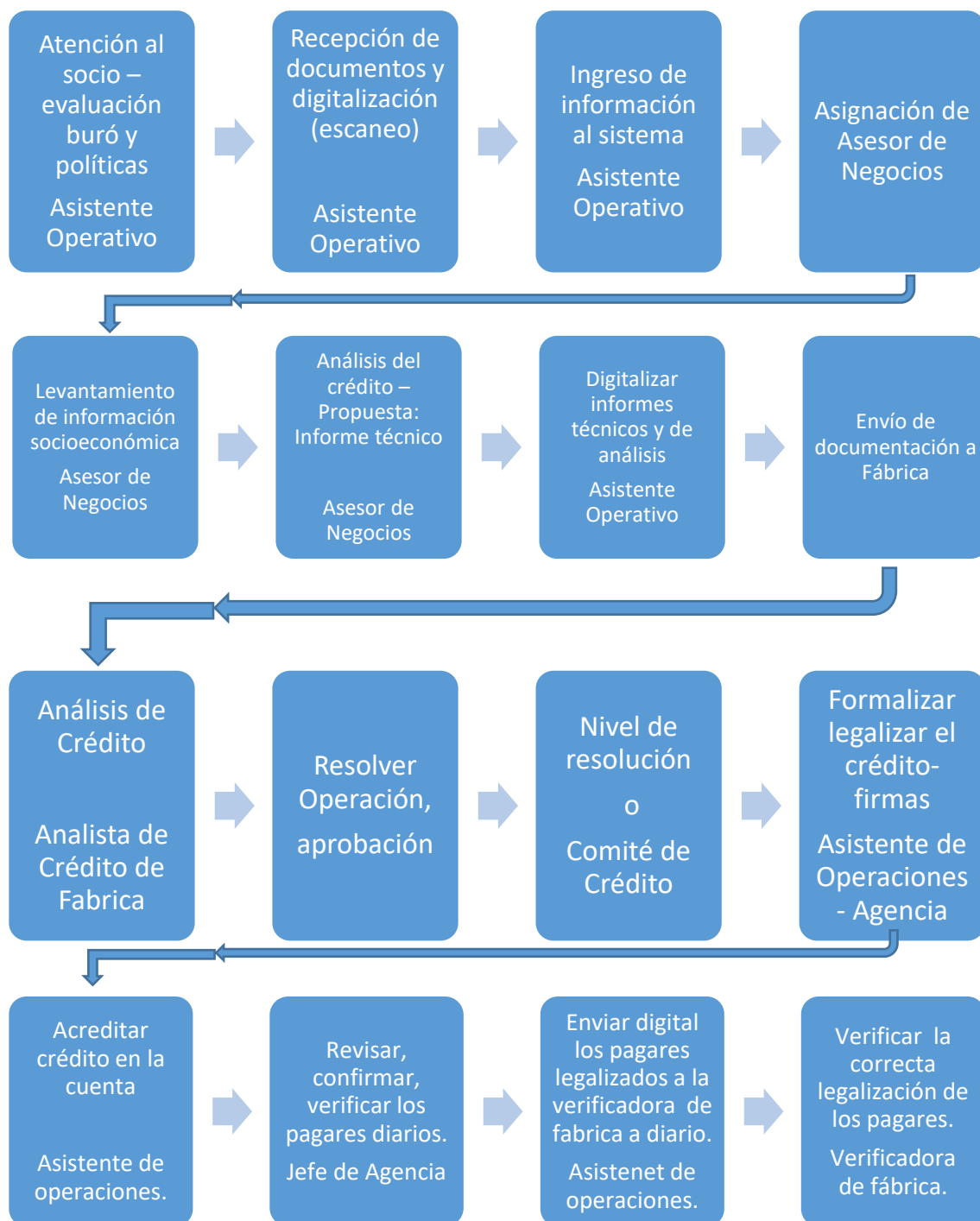
1. Proceso de crédito reformulado

Con la implementación de la Fábrica de Crédito, se presenta una reestructuración del proceso de crédito de manera que la primera instancia de atención al socio que demanda un crédito sea un Asistente operativo / Atención al cliente (no por el Asesor de Negocios), quien cumpliría en esta etapa las siguientes actividades:

- a. Receptar el requerimiento de crédito del socio e investigar la necesidad de crédito en términos generales: monto, destino, datos de ubicación del negocio y/ domicilio. Este cambio entre otros aspectos permitiría que la atención en crédito pueda realizarse en cualquier hora del día.
- b. Receptar la firma en el formato de autorización de consulta para el buró de crédito.
- c. Investigar la situación crediticia en el buró de crédito, tanto de socios nuevos que solicitan su primera operación con la cooperativa como de clientes recurrentes, en el caso de no encontrarse presente el Asesor de Negocios responsable de la administración del cliente.
- d. Informar al socio si cumple con la primera calificación de las políticas sobre el número de deudas y nivel de endeudamiento según el buró.
- e. Investigar situación del socio en la función judicial (juicios, sentencias, etc.) y calificar si procede o no continuar con el proceso.

- f. Direccionar al solicitante al Asesor de Negocios correspondiente, a cargo del socio, en el caso de clientes recurrentes con operaciones previas en la cooperativa. En caso de no encontrarse presente el Asesor de Negocios, complementará la investigación al socio con las direcciones de trabajo y/o domicilio y notificará que en los próximos días mantendrá una visita de parte del Asesor de Negocios asignado.
- g. Asignar el solicitante al Asesor de Negocios considerando los siguientes criterios: zonificación establecida en la cooperativa, carga de trabajo que mantiene cada Analista en función de las carpetas de crédito pendientes por atender, número de socios con crédito que administra cada Asesor de Negocios.
- h. Digitar los expedientes entregados por los asesores de negocios antes de enviar los expedientes a fábrica de créditos.
- i. Receptar las firmas de los deudores y garantes, frente a las cédulas originales, confirmar que los nombres, apellidos y firmas sean los registrados en sus documentos de ciudadanía, verificar que la tasa de interés sea la establecida por el comité ALCO, de acuerdo a segmento del crédito.
- j. Liquidar y acreditar a la cuenta de ahorro.
- k. Enviar escaneado los documentos de liquidación a la verificadora de fábrica.

PROCESO MACRO DE CRÉDITO



Comentarios: La digitalización de las solicitudes será en su totalidad, de las operaciones negadas quedara un registro de la negación en el sistema transaccional.

Criterio Jurídico del abogado en las garantías reales.

PROCESO DETALLADO DE CREDITO

Actividad / Tarea	Responsable	Documento generado o entregado
1. Promocionar el producto mediante reuniones en asociaciones, gremios, visitas directa en campo a potenciales socios	Asesor de Negocios	Hoja de ruta de actividades de promoción (llamadas, visitas, reuniones): Reporte semanal
2. Visitar la cooperativa y solicitar información sobre productos de crédito y condiciones	Socio	Folleto con requisitos y documentos requeridos
3. Solicitar # de cédula de socio y cónyuge. Solicitar firmar autorización para consulta de información: <ul style="list-style-type: none"> • Central de Riesgos • SRI: estado en lista blanca, RUC o RISE vigente. • Judicial: Juicios vigentes y antecedentes 	Asistente de Crédito	Autorización de consulta firmada.
4. Consultar información en Central de Riesgo y evaluar situación de endeudamiento: Dispone de cartera castigada en cualquier entidad financiera en los últimos 3 años? SI, Negar NO, Continuar	Asistente de Crédito	Reporte de central de riesgos
5. Dispone de deudas pendientes de pago superior a USD 60.000,00 en el sistema financiero, incluyendo deudas de cónyuge? SI, Negar NO, Continuar	Asistente de Crédito	Reporte de central de riesgos
6. Dispone de hasta 3 deudas en IFIs – sin incluir KW-, casas comerciales y tarjetas? Considerar casas comerciales y tarjetas si saldo de deuda es mayor a USD 1.000,00 SI, continuar NO, negar	Asistente de Crédito	Reporte de central de riesgos
7. Dispone de un score mayor a 600 puntos? SI, Continuar NO, Negar.	Asistente de Crédito	Reporte de central de riesgos

<p>8. Dispone de antecedentes judiciales: bancarrota, insolvencia, robo, asalto, deudas, lavado de activos? SI, Negar. NO, Continuar</p>	<p>Asistente de Crédito</p>	<p>Reporte de consulta en páginas</p>
<p>9. Chequear validez de cédula y consistencia de identidad en página del Registro Civil. Chequear en página si socio pertenece a segmento poblacional vulnerable?: *ANF: Analfabeto *DIS: Discapacitado *BDH: Beneficiario de bono de desarrollo humano. SI, informar los límites máximo de operación: NO, continuar proceso.</p>	<p>Asistente de Crédito</p>	
<p>10. Chequear edad de solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es mayor de 70 años o menor de 18? SI, Negar el crédito. NO, Continuar proceso • Edad está entre 18 y 22 años y es primer crédito? SI, comunicar que monto máximo es \$ 5.000,00 NO, continuar proceso. • Edad está entre 65 y 75 años? SI, comunicar que monto máximo de crédito es \$ 3.000,00 NO, continuar proceso 	<p>Asistente de Crédito</p>	
<p>11. Requerir información de crédito solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monto • Plazo • Destino • Dirección domiciliaria y dirección de lugar de trabajo o de negocio. • Horarios de trabajo o de atención en negocio. <p>Preparar croquis de ubicación de domicilio y</p>	<p>Asistente de Crédito</p>	<p>Solicitud de crédito: incluir información</p>

	lugar de trabajo, incluyendo sitios de referencia		
12	<p>Monto de Crédito es igual o mayor a \$ 25.000,00? En socios nuevos.</p> <p>SI, informar que requiere garantía real y sus requisitos/documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO, informar que requiere garantes personales y sus requisitos/documentos. <p>Monto de Crédito es igual o mayor a \$ 40.000,00? En socios antiguos.</p> <p>SI, informar que requiere garantía real y sus requisitos/documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO, informar que requiere garantes personales y sus requisitos/documentos. 	Asistente de Crédito	
13	Identificar el producto de crédito a ofrecer, informar la documentación necesaria a presentar.	Asistente de Crédito	Folleto informativo entregado a socio
14	Preparar documentación requerida para el crédito y de garantías.	Socio	documentos de negocio y personales
15	<p>Receptar documentación y chequear conformidad de documentación.</p> <p>Está la documentación completa?</p> <p>SI, continuar.</p> <p>NO, informar a socio y solicitar documentos faltantes.</p>	Asistente de Crédito	Check list.
16	Determinar asignación de Asesor de Negocios.	Asistente de Crédito	Solicitud de crédito: incluir información
17	Ingresar al sistema la solicitud inicial	Asistente de Crédito	Registro de solicitantes (N° socio, nombre, fecha, monto solicitado, Asesor asignado)
18	Identificar según zonificación el Asesor de Negocios a cargo de tramitar la solicitud	Asistente de Crédito	Memorando de asignación de crédito Registro de envío de solicitud con información básica
19	Receptar y revisar la información básica recibida de solicitud de	Asesor de Negocios	Plan de visita

	crédito. Identificar aspectos relevantes a observar en visita.		
20	Planificar la visita de campo para levantamiento de información.	Asesor de Negocios	Plan de visita
21	<p>Visitar negocio y domicilio y levantar información socioeconómica de deudor y garantes:</p> <p>a. En el negocio</p> <p>i. Identificar y valorar las disponibilidades cuentas en bancos y cooperativas (contrastar con los documentos respectivos).</p> <p>ii. Identificar y valorar los inventarios de mercadería y materias primas, enfocándose a los productos de mayor relevancia en el costo total.</p> <p>iii. Identificar los costos de inventarios mediante la verificación de facturas de compra.</p> <p>iv. Identificar y valorar las maquinarias, equipos, herramientas, muebles y enseres, considerando en su valoración las referencias de costo de realización o venta y probabilidad de comercialización.</p> <p>v. Es actividad agrícola? SI, identificar tipo de cultivo, área cultivada, frecuencia de producción.</p> <p>vi. Identificar y valorar las deudas del solicitante: IFIs, proveedores, otros. Contrastar en oficina con los reportes de la Central de Riesgos.</p> <p>vii. Estimar los ingresos por ventas: Qué, cuánto, cuándo (frecuencia), precio unitario, ventas totales. (evaluar el tipo de negocio y su ciclo productivo a fin de identificar el período más adecuado para la valoración de</p>	Asesor de Negocios	Ficha socioeconómica de negocio y unidad familiar (deudor) Declaración patrimonial de garantes personales.

<p>las ventas del negocio, contrastar con las facturas emitidas y tamaño del negocio).</p> <p>viii. Identificar y valorar los gastos operativos del negocio: compra de materias primas, productos, insumos, sueldos y jornales, arriendo, mantenimiento, transporte, servicios básicos, otros.</p> <p>ix. Observar las características del negocio y su entorno: nivel de organización, calidad de gestión, mercados en que comercializa, dependencia de pocos productos, proveedores y/o socios, dinámica del negocio, nivel de competencia, percepción de los socios y vecinos, etc.</p> <p>x. Identificar riesgos que puedan influir o afectar la generación de ingresos y por tanto la capacidad de pago.</p> <p>b. En el domicilio</p> <p>i. Identificar y valorar las disponibilidades del hogar en cuentas en bancos y cooperativas (contrastar con los documentos respectivos)</p> <p>ii. Identificar y valorar bienes inmuebles, vehículos, muebles y enseres en el hogar.</p> <p>iii. Identificar deudas correspondientes al hogar: deudor y cónyuge.</p> <p>iv. Identificar # de cargas familiares</p> <p>v. Identificar ingresos complementarios de la unidad familiar: sueldos de cónyuge, jornales, otros.</p> <p>vi. Identificar gastos de mantención de unidad familiar: alimentación, vivienda, salud, educación, vestimenta, transporte, servicios básicos, teléfono, otros.</p>		
--	--	--

	<p>vii. Observar características del hogar: estabilidad, organización, consistencia de bienes con ingresos, percepción de vecinos.</p> <p>viii. Identificar riesgos que puedan influir o afectar la capacidad y voluntad de pago.</p>		
22	Revisar información levantada y cotejar con políticas de la cooperativa	Asesor de Negocios	
23	<p>Analizar el reporte de central de riesgos de solicitante y cónyuge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmar cumplimiento de políticas de endeudamiento máximo. • Confirmar score mínimo requerido. • Evaluar historial crediticio. • Determinar cuota de pago de créditos vigentes 	Asesor de Negocios	
24	<p>Analizar información de garantes personales y cónyuges en central de riesgos y sistema de cartera de KW.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Score de garantes personales, es mayor a 600? <p>SI, continuar el proceso. NO, comunicar y solicitar cambio de garantes</p>	Asesor de Negocios	
	<p>Los garantes personales –incluido cónyuge– cumplen con la política de 5 garantías en total en el sistema financiero?</p> <p>SI, continuar el proceso. NO, comunicar y solicitar cambio de garantes</p>	Asesor de Negocios	
25	<p>Preparar informe técnico de visita y estados financieros de la microempresa y de la unidad familiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balance General (integral: negocio y unidad familiar) • Estado de Pérdidas y Ganancias (negocio) 	Asesor de Negocios	Informe de Análisis y Propuesta de Crédito

	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de costos unitarios (negocio) • Flujo de caja proyectado (integral: negocio y unidad familiar) • Calcular indicadores financieros del negocio: <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilidad/ Ventas ○ Capital de Trabajo, ○ Índice de Liquidez, ○ Prueba Acida, ○ Nivel de endeudamiento (integral), <p>Capacidad de pago (integral).</p>		
26	El crédito presenta Hipoteca como garantía? SI, Revisar documentación de hipoteca y solicitar realizar avalúo	Asesor de Negocios	
27	Realizar avalúo y preparar informe de avalúo: descripción del bien, dimensiones, valores referenciales por m2, valor estimado de realización del bien, probabilidad de comercialización	Perito avaluador	Informe de perito
28	Analizar informe del perito: razonabilidad del avalúo calculado, contrastar que dimensiones señaladas en informe correspondan a las del registro de la propiedad y de la escritura, cobertura de la garantía que supere el 140% del valor del crédito.	Asesor de Negocios	
29	Evaluar probabilidad de comercialización del bien a hipotecar: "Buena o aceptable": continuar; "Regular": renegociar el monto o solicitar ampliación de garantía; ○ "Mala": no procede, negar el crédito o solicitar cambio de garantía	Asesor de Negocios	
30	Preparar informe de evaluación de 5 C's crédito	Asesor de Negocios	Informe de Evaluación de 5 C's
31	Evaluar la Capacidad Empresarial: experiencia en la actividad, organización-orden del negocio, productividad, estado de equipos e		

	instalaciones, capacidad de comercialización, dependencia de socios y proveedores, gestión de personal, ubicación del negocio, calidad de atención, compromiso con el negocio.		
32	Evaluar las Condiciones de Mercado y probabilidad de continuidad de la empresa: Oportunidades o limitaciones de comercialización de los productos, estabilidad de precios, nivel de competencia, oportunidad o limitaciones de crecimiento,		
33	Evaluar el Capital o situación económica de la empresa, Evaluar flujos de efectivo proyectados; evaluar indicadores financieros: Utilidad/Ventas; Capital de trabajo; Liquidez: Prueba ácida; Rotación de Inventarios; Nivel de endeudamiento; Capacidad de pago; evaluar impacto del crédito		
34	Evaluar el Carácter Personal del solicitante y/o de la empresa: experiencia y antecedentes de crédito; arraigo-antigüedad del negocio, compromiso moral para pagar sus deudas, calidad de referencias comerciales y personales, calidad de referencias financieras, arraigo-estabilidad domicilio, referencias de vecinos, responsabilidad ante compromisos con socios, proveedores.		
	Evaluar el Colateral. Evaluar calidad y solvencia de garantes personales. Evaluar garantías reales: analizar informe del perito, razonabilidad del avalúo calculado, contrastar que dimensiones señaladas en informe correspondan a las del registro de la propiedad y de la escritura, cobertura de la garantía que supere el 140% del valor del crédito.		
	Determinar la propuesta de crédito: monto propuesto a conceder, plazo a conceder, plan de desembolso, otras condiciones.	Asesor de Negocios	Carpeta de crédito preparada con propuesta de crédito

	<p>Informar al asociado sobre las condiciones propuestas del crédito: El socio está de acuerdo con la propuesta? SI, pasa la carpeta al Jefe de Agencia para su revisión y análisis. NO, ajustar lo posible o negar el crédito.</p>	Asesor de Negocios	
	Analizar y calificar expediente de crédito en Agencia	Jefe de Agencia, Asesor de Negocios y Asistente operativo	
	Digitalizar los expedientes calificados para envío a Fábrica de Crédito	Asistente operativo	
35			
36	Ingresar operación de crédito al sistema transaccional.	Asistente operativo	
37	Notificar envío de expedientes a Fábrica de Crédito (todos los créditos)	Asistente operativo.	
38	Asignar el expediente a los Analistas de crédito.	Coordinador de Fábrica	
39	<p>Realizar el análisis de riesgo de la solicitud: Etapa 1: Verificar la información de la carpeta de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Evaluar cumplimiento de documentos requeridos. •Investigar y confirmar la existencia de solicitante, cónyuge y garantes. •Validar, de acuerdo a domicilio, si la solicitud corresponde a la Agencia remitente o debe asignarse a otra. •Revisar que solicitud cuente con firma de deudor, cónyuge y garantes. •Evaluar consistencia de documentación e información. •Verificar, a través de la documentación presentada, llamadas telefónicas u otros mecanismos de investigación, la 	Analista de Crédito (Fábrica de Crédito)	Informe del analista de fabrica de Crédito.

veracidad y consistencia de la información de domicilio, actividad económica, tiempo del negocio, situación económica, calidad de referencias y demás datos señalados en la solicitud de crédito, comprendiendo los siguientes alcances mínimos:

- Verificar que los documentos de identidad del solicitante y garantes estén vigentes y pertenezcan al solicitante y garantes (no adulteraciones).
- Confirmar que la solicitud de crédito de titular y garante(s) se encuentre completa y adecuadamente llenada.
- Confirmar que los certificados de ingresos de deudor principal, garantes y sus cónyuges sean válidos y consistentes con la actividad económica declarada y situación del solicitante y del entorno.
- Confirmar la validez y consistencia de los certificados laborales o de existencia del negocio, en especial tiempo de trabajo, existencia de la empresa para lo cual efectuará llamadas telefónicas a la empresa u otros mecanismos y si el caso amerita mediante visita directa.
- Confirmar la validez y razonabilidad de los certificados o documentos presentados para justificar el patrimonio personal y que dichos bienes pertenezcan al solicitante y/o garantes.
- Confirmar la disponibilidad y actualidad de los documentos de consulta generados en las páginas de Función Judicial, SRI u otros determinados en el reglamento.
- Confirmar las referencias personales, financieras,

	<p>comerciales presentadas por el solicitante y garantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el informe de verificación y adjuntarlo al expediente para su envío al Analista de Crédito. 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Etapa 2: • Revisar historial crediticio interno y externo. • Evaluar consistencia de información socioeconómica levantada en visita. • Evaluar consistencia de estados financieros preparados por Asesor de Negocios. • Evaluar consistencia de cálculo de indicadores financieros. • Evaluar consistencia de cálculo nivel de endeudamiento. • Evaluar consistencia de cálculo de capacidad de pago. • Evaluar consistencia de informe de 5C's y propuesta de crédito. • Revisar check list de cumplimiento de políticas. • Ratificar o recomendar cambios en propuesta de crédito. <p>Remitir expediente a nivel resolutivo de Comité de Crédito, según el monto</p>	Analista de Crédito (Fábrica de Crédito)	<p>Comunicar a cada Jefe de Agencia sobre el estado, observaciones, objeciones, requerimiento de información o documentos adicionales de los expedientes de crédito evaluados en la Fábrica de Crédito.</p> <p>Preparar y presentar reportes sobre sus actividades y reportes estadísticos de cumplimiento de las políticas y procesos por Agencia</p>
40	<p>Analizar y resolver la solicitud de crédito hasta USD 6,000.</p> <p>Analizar y resolver la solicitud de crédito mayor a USD 6,000</p> <p>Solicitud de crédito es aprobada: SI, remitir solicitud a las agencias para iniciar proceso de liquidación. NO, remitir solicitud a Jefe de Agencia/ Asesor de Negocios para comunicar al socio.</p>	<p>Nivel de Aprobación, fábrica de crédito.</p> <p>Comité de crédito</p>	<p>Firma del nivel de resolución o Comité de Crédito y registro en libro de actas, aprobar en el sistema transaccional.</p> <p>Firma del nivel de resolución o Comité de Crédito y registro en libro de actas, aprobar en el sistema transaccional.</p>

41	Imprimir documentos legales de crédito y receptor firmas de titular, garantes y cónyuges: Pagaré Tabla de amortización Liquidación Tabla de costos de morosidad	Asistente Operativo (oficinas)	
42	Digitalizar documentos de crédito y subir a sistema transaccional	Asistente Operativo de Oficinas	
43	¿El crédito es aprobado y requiere hipoteca?: SI, realizar la minuta de la hipoteca	Departamento legal	Minuta de hipoteca
44	¿El crédito es aprobado?: NO, informar al socio •	Asistente de Operaciones	
45	Tramitar la hipoteca e inscribir en Registro de la Propiedad	Socio	Hipoteca inscrita
46	Emitir los documentos legales del crédito: pagaré, contrato, tabla de amortización, comprobante contable, orden de pago, compromiso de ahorro, manifiesto de garantes, etc.	Asistente de Operaciones (agencias)	Documentos del crédito
47	Receptor las firmas de deudor, cónyuge y garantes personales (en los casos que corresponda)	Asistente de Operaciones (agencias)	Documentos del crédito formalizados
48	Verificar correcta utilización de fondos en destino solicitado	Asistente de Operaciones (agencias)	Digitalizar documentos legales de crédito y subir al sistema
49	Verificar, confirmar los documentos para proceder a liquidar el crédito en el sistema y acreditar fondos en cuenta del socio.	Asistente de Operaciones (agencias)	
50	Digitalizar documentos legalizados y enviar a la verificadora de fábrica.	Asistente de Operaciones (agencias)	
51	Verificar, confirmar los documentos legalizados, nombres, apellidos, firmas, tasas de interés, son correctos: SI, registrar en un archivo digital. NO, Reporta mediante correo electrónico, al jefe de agencia,	Verificador de fábrica de Créditos.	Correo electrónico.

	asistente operativo, con copia a Gerencia, Jefe de Negocios, Auditor Interno, sobre el error detectado, para su inmediata regularización, máximo en 24 horas.		
52	Necesito regularización de documentos: SI, verifica la regularización y registra en el archivo digital. NO, registrar en un archivo digital.	Verificador de fábrica de Créditos.	
53	Transferir carpeta de crédito a archivo.	Asistente Operativo (agencias)	
54	Transferir pagaré a custodia.	Asistente de Operaciones (agencias)	Acta entrega/recepción.
55	Seguimiento	Jefe de Riesgos y Auditor Interno	Formulario de seguimiento de acuerdo a la muestra.