



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Estudio de la Afectación en la Obtención de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de
Abril Matriz Ventanas

EGRESADO(A):

Karen Gisell Chaulan Contreras

TUTOR(A):

Econ. Diana Carolina Escobar Mayorga. MAE

AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

Ecuador cuenta con un aproximado de 887 cooperativas de ahorro y crédito, por lo que se ubica en el segundo país con mayor número, las primeras cooperativas surgieron principalmente en Guayaquil, luego fueron expandiéndose por todo el país, estas instituciones resultan ser muy importantes para el financiamiento y desarrollo del mundo ya que no sólo ayudan a los sectores más pobres, sino que son un motor de la economía. De ahí la importancia de su regulación, a partir de Enero del 2013 el Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito pasó a ser controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la misma que promueve el cumplimiento de disposiciones y normativas prudenciales requiriendo adecuar su accionar y procesos internos al nuevo marco regulatorio.

Este caso de estudio se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Matriz Ventanas, la misma que brinda una gama de productos financieros adecuados para mejorar la economía de sus asociados y de la comunidad en general, desde el primer día en que la Cooperativa abrió sus puertas, instauró dentro de su filosofía de acción, ofrecer un servicio de calidad conforme a la demanda del sector para así atraer cada día más clientes y fomentar el desarrollo de la ciudadanía.

Durante toda su vida institucional la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril ha ofertado numerosos productos de índole financiera entre ellos destacan, Ahorro Fondo de Reserva, Ahorra Niño Ahora, Ahorro Fondo de Jubilación, Ahorro Décimo Tercero, Ahorro Décimo Cuarto, Ahorro Porvenir y productos de colocación tales como: Microcréditos (Comerciantes, Artesanos, Agricultores, Asociaciones), Consumo, Emergentes, Anticipo de sueldo. (COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL", 2017).

La razón primordial por la cual se llevó a cabo esta investigación es para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad Técnica de Babahoyo, de esta forma contribuir al crecimiento y desarrollo de la institución en estudio.

Este estudio se enfocó en el Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa y buscó determinar las razones por las cuales se puede ver afectada la obtención de créditos, el contenido se basa en la línea de modelos de gestión administrativa debido a que el proceso administrativo de la cooperativa se encuentra estrechamente relacionado con las acciones que se llevan a cabo en la institución las mismas que influyen en la obtención de crédito.

El presente caso utilizó el método de investigación deductivo el cual nos permitió establecer de manera general la situación de la Cooperativa y sus falencias, el mismo que, partiendo del problema general nos facilitó llegar a los particulares, estableciendo visiblemente las causas y efectos, así como sus conclusiones; así como también el método inductivo el cual nos facilitó tener una percepción de las posibles falencias mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos los mismos que fueron, la observación directa, la entrevista con el personal del departamento de crédito, por último pero no menos importante la revisión bibliográfica.

DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” fue fundada el 30 de agosto de 1966, como respuesta a las necesidades de un conjunto de personas que poseían grandiosas esperanzas y sueños, con el propósito de optimizar el pago de sus compensaciones, teniendo como ética brindar un servicio de calidad acorde a la demanda del sector para de esta manera obtener más clientes e impulsar el progreso de la sociedad.

Se trasladaron los estatutos al Ministerio de Previsión Social de ese período, certificándola como tal el 31 de Octubre de 1966 y asentándola el 11 de Noviembre en el Registro Oficial con el dígito 1612.

Durante los años 80 se mantuvieron en constantes conversaciones con la UNE para legalizar un convenio y levantar un edificio propio de cinco pisos, por lo que se efectuaron los respectivos estudios que permitieran cristalizar esta idea. Se hablaba de una edificación en la que se puedan instalar varias oficinas del sector público. En aquel tiempo constó como presidente Lcdo. Héctor Sangache pero no lograron alcanzar sus sueños por la presencia de ciertas dificultades, posteriormente consiguieron unas instalaciones en las que se encontraba la Escuela Real Audiencia de Quito. Por diversas situaciones no se pudo llevar a cabo esto, por lo que el Municipio decidió donar una propiedad en la calle 10 de agosto.

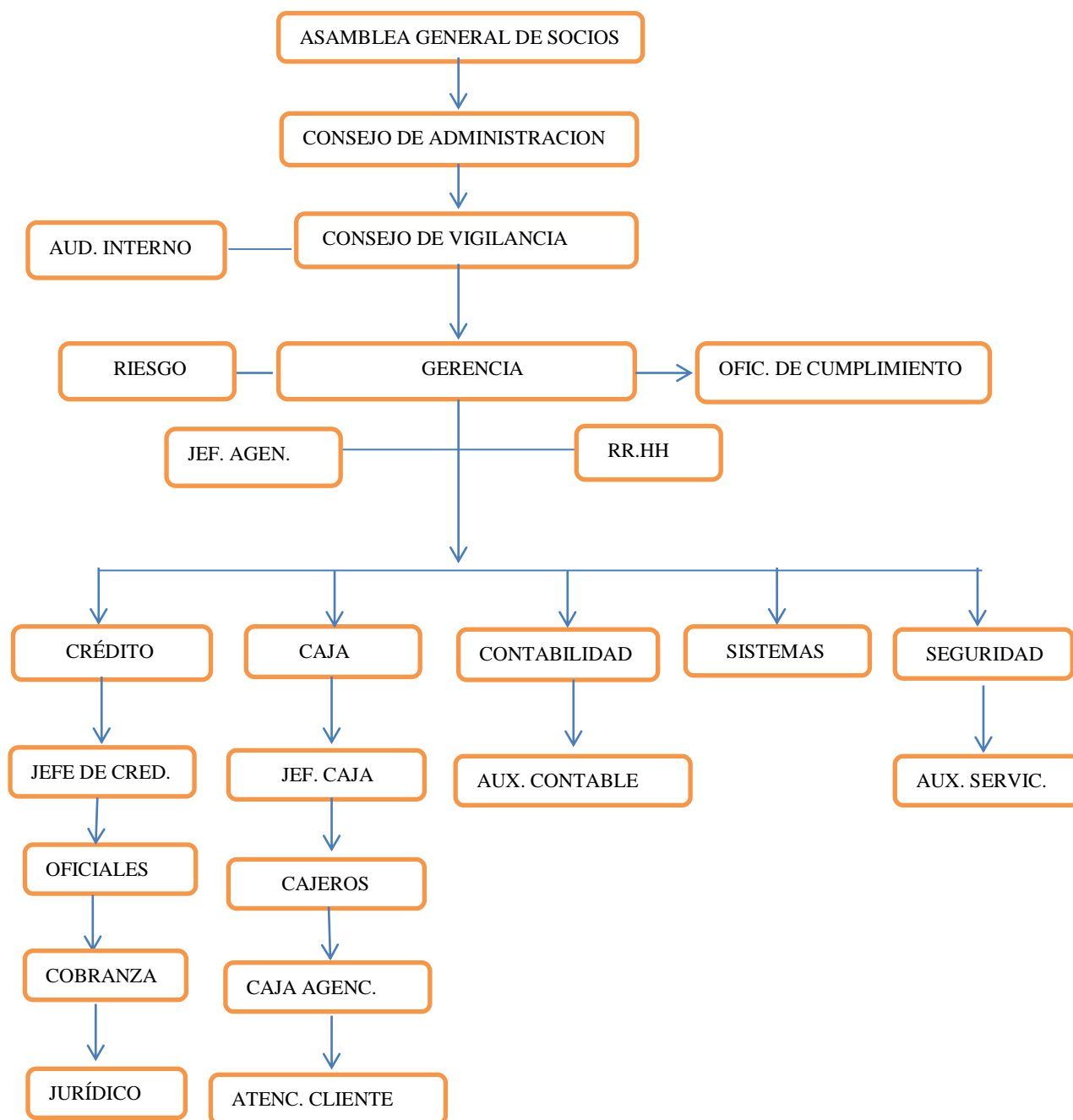
Pasaron los años y crecía la necesidad de contar con instalaciones propias, planteándose al Concejo de administración la posibilidad de montar el edificio con los recursos que se tenía y solicitar un crédito a FECOAC.

En la actualidad la matriz está ubicada en la ciudad de Ventanas en la calle 9 de Octubre y Peatonal a la Iglesia Central, además cuenta con agencias operativas en Babahoyo y San Juan, esta empresa se ha destacado por mostrar un gran progreso en diferentes ámbitos haciendo frente

a los problemas, restricciones y aspiraciones que tienen, pero cuando hay ganas de salir adelante todo se puede conseguir.

Su interés primordial es ser una Institución líder en el sistema financiero regional, de reconocido prestigio, confianza y credibilidad, por su gestión técnica y transparente, por la calidad de los productos y servicios financieros y por su efectiva contribución al desarrollo de los sectores productivos rurales, formales e informales del Ecuador.

La entidad financiera en estudio tiene como misión satisfacer las carencias económicas de los docentes y de la colectividad en general incentivando el ahorro y facilitando el financiamiento de nuestros asociados, a través de la prestación de servicios y productos financieros competitivos, que proporcionen mayor solución a los problemas económicos de los asociados, contribuyendo de esta manera a la mejora de la calidad de vida de la población, brindando las facilidades necesarias para que los socios puedan acceder a los productos que se ofrece y a través de ello logren optimizar sus actividades lucrativas, promoviendo así el crecimiento de aquellos que confían en la institución y que acuden en búsqueda de los servicios que esta institución pone a disposición. Y como visión Ser reconocidos por la sociedad, como agentes canalizadores de nuestros asociados hacia el progreso y mejoramiento de sus ingresos para el logro de esto cuenta con un equipo profesional altamente capacitado.

Figura 1: Estructura Organizacional de la CACTA.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril

Art. 32.- Estructura Interna.- De acuerdo a lo que establece la superintendencia de economía popular y solidaria las cooperativas deberán estar conformadas por una Asamblea General de socios, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, los mismos que

estarán sujetos a las disposiciones que estipule la correspondiente Ley, además de aquellos que constaren en su Reglamento y en el Estatuto Interno de la cooperativa. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011)

Art. 33.- Asamblea General de Socios.- Esta Asamblea es el órgano superior que está compuesta por todos los socios, quienes podrán ejercer su voto, independientemente del valor de sus cuotas y podrán realizarlo por ellos mismos o delegar a otro para que lo efectúe. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011).

Art. 38.- Consejo de Administración.- Es quien se encarga de establecer el conjunto de políticas con las cuales se guiará la cooperativa, será conformado por tres vocales acompañados de sus respectivos suplentes, los mismos que serán designados por medio de una votación, de acuerdo en lo previsto en la Ley. Estos ejercerán sus funciones durante un periodo previamente, que no superarán de cuatro años y podrán volver a ser por una sola vez. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011)

Art. 40.- Consejo de Vigilancia.- Este miembro es de carácter interno y está constituido por tres o cinco de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres a máximo cinco consejeros acompañados de sus alternos, los mismos que serán electos en el pleno de la Asamblea, acorde a lo previsto en el Reglamento. Y cesarán sus funciones el día establecido, el mismo que será de máximo cuatro años. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011)

Art. 45.- Gerente.- El gerente será quien actúe como representante en las diversas operaciones que se realice en la cooperativa, el cual podrá ser designado de forma libre así como removido de sus funciones por el Consejo y será el encargado de velar por los intereses de la institución a la

cual dirige conforme a lo que se establecen los estatutos correspondientes. Cuando el gerente sea removido o destituido le reemplazará el que sea electo por el consejo, quien asuma este cargo deberá dar fiel cumplimiento a lo que se encuentra previamente establecido. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011)

La cooperativa cuenta con 7320 socios de los cuales 1724 realizan créditos agrícolas, 1481 realizan créditos comerciales, 1308 realizan créditos de consumo y el restante corresponde a socios cuenta ahorristas o pasivos.

Art. 29.- Socios.- Estarán habilitados para ser socios en una institución financiera las personas naturales legalmente aptos o las personas jurídicas constituidas como tales y que se encuentren en pleno cumplimiento de los requerimientos previstos en la Ley y el respectivo estatuto social de la institución. El atributo de socio emerge con la aprobación por parte del Consejo y la inscripción de los certificados. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011)

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio.- Se puede perder la característica de socio de una institución financiera, cuando ocurre cualquiera de las siguientes causas:

- a) decisión de retiro;
- b) Supresión;
- c) Muerte; o,
- d) cuando la organización pierde su calidad como tal.

Las instrucciones se consignarán en el Reglamento de la Ley y en el Régimen de la entidad. (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011)

Esta institución ofrece a la comunidad una serie de productos financieros los cuales menciono a continuación:

Tabla 1: Productos y Servicios que ofrece la CACTA.

CAPTACIÓN	COLOCACIÓN	PAGO DE SERVICIOS
Apertura de cuenta ahorro socio	Microcréditos (Comerciantes, Artesanos, Agricultores, Asociaciones)	Pago de matrícula.
Pólizas de inversión desde \$100 con tasa de interés anual del 5 al 8 % a 3, 6,9 o 12 meses plazo.	Consumo	Pago de transferencia de dominio.
Ahorro Porvenir.	Emergentes	Pago de servicios básico CNEL, CNT.
Ahorro Fondo de Reserva Ahorro Décimo Tercero	Anticipo de sueldos.	Pago de RISE. Cobro de pensiones alimenticias.
Ahorro Décimo Cuarto Ahorra Niño Ahora		Transferencias de sueldo. Recargas claro, cnt, movistar, tuenti.
Ahorro Fondo de Jubilación		Pagos Interbancarios.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.

Se encuentra posicionada en el segmento tres de la clasificación que realiza la SEPS, ya que el total de sus activos se ubica en este rango 5'000.000,00 - 20'000.000,00. (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2017)

El monto máximo que ofrece es de \$12000, con tasas de interés del 16% para créditos de consumo y 20% para microcréditos, con hasta 48 meses plazo.

REQUISITOS:

Apertura De Cuenta Ahorro Socio.

- 1 copia a color de la cédula de identidad y último certificado de votación.
- 1 copia de planilla de servicios básicos.
- 1 copia de nombramiento (si es docente).

- Mínimo de apertura \$ 35,00

Apertura De Cuenta Ahorro Niño.

- 1 copia a color de su cédula de identidad y último certificado de votación del socio(a).
- 1 copia a color de su cédula de identidad del niño(a).
- 1 copia de planilla de servicios básicos.
- Mínimo de apertura \$ 10,00

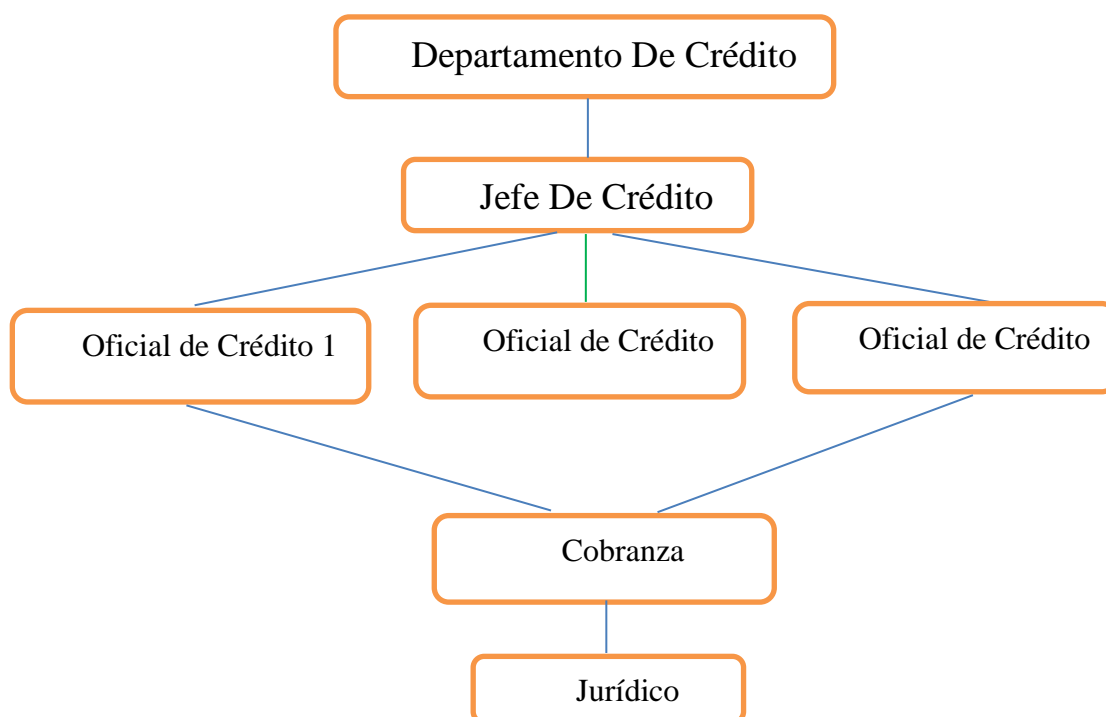
Para la Obtención de Crédito.

- Ser socio
- Copia a color de la cédula de identidad y último certificado de votación (deudor y conyugue).
- Copia a color de la cédula de identidad y último certificado de votación (garante y conyugue).
- Copia de planilla de servicios básicos (deudor y garante).
- Justificación de ingresos. Rol de pagos- RUC- RISE.
- Puntaje mínimo de 500 pts. en buro de crédito.
- Certificación Comercial.
- Carta de Pago Predial.
- Croquis del domicilio del deudor y garante.

Cabe resaltar que para realizar créditos de montos máximos se requiere de dos garantes, para créditos emergentes basta con la copia de cédula, certificado y justificación de ingresos.

En esta ocasión vamos a enfocarnos en el departamento de crédito para investigar y analizar todo lo concerniente a la afectación en la obtención de crédito en la CACTA.

Figura 2: Estructura Organizacional del Departamento de Crédito.



Autora: Karen Chaulan Contreras

El jefe de crédito es el responsable de implementar un método de trabajo, formular políticas, vigilar y formar al personal a su cargo, evaluar la solvencia del clientes es decir si cuenta con dinero para cubrir sus obligaciones, asegurar el cobro de las cuentas con el fin de recuperar la cartera, resolver problemas y presentar los respectivos informes cada fin de mes a la gerencia.

Como podemos observar este departamento cuenta con tres oficiales de crédito, una persona que realiza la cobranza y los abogados quienes se encargan de los temas judiciales.

Los oficiales de crédito se encargan de atender y ayudar al cliente en casos de que tengan dudas sobre los procesos para la obtención de créditos, además de cumplir con las funciones adicionales dispuestas por el jefe inmediato.

La persona designada para la cobranza resulta ser imprescindible para el funcionamiento de la cooperativa, ya que se encarga de realizar los cobros respectivos a quienes se encuentran en mora

con el pago de sus créditos; los mismos que los lleva a cabo por vía telefónica cuando los días de mora van de 1 a 30 días, informando al usuario que su fecha de pago a expirado de no proceder con el pago inmediato y una vez transcurrido el plazo establecido se procederá con la ejecución de la respectiva gestión administrativa de cobro, en la cual el responsable de crédito concederá el primer aviso al insolvente a través de una visita al domicilio o a su sitio de trabajo utilizando mecanismo para poder encontrarlo , si no tiene ninguna respuesta por parte del deudor y una vez transcurrido el tiempo determinado desde la primer notificación se procede a realizar una nueva visita pero con una notificación extrajudicial para comunicarle la morosidad que mantiene, ofreciéndole algún tipo de arreglo de pago.

La cobranza a través de los cobradores es, por así decirlo la más perfecta pues quien la realiza está o debiera estar capacitado para llevar a cabo esta tarea. El cobrador es una persona clave dentro de las empresas ya que por sus manos pasan casi todos sus recursos financieros. (MOLINA, 2005, pág. 19)

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. (FINANCIERA, 2017)

En lo jurídico encontramos a los abogados de la institución los cuales se encargan de realizar los trámites correspondientes cuando el socio entra a estas instancias por incumplimiento del pago. Esto se realiza a los 3 meses de haber expirado la asignación, el respectivo Oficial de Cobro se encargará de informar al jurista correspondiente para que este de inicio al proceso legal.

Con el crecimiento de la cooperativa fueron surgiendo diversas complicaciones, entre ellas inadecuada aplicación de los procedimientos en la entrega de créditos, descuido en el archivo de

la documentación, falta de organización y comunicación interna, pagarés mal elaborados en ocasiones con ciertas inconsistencias perturbando el proceso de obtención de crédito.

“Organización.-consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones” (VELEZ , 2012).

Comunicación: es cuando una información se transmite a alguien, quien, por lo tanto, la comparte. Para que haya información es necesario que el destinatario de la comunicación la reciba y la comprenda. La información que simplemente se transmite, pero no se recibe, no es comunicada. Comunicar significa hacer común a una o más personas una información determinada. (CHIAVENATO, 2007, pág. 60)

De acuerdo a la observación directa aplicada en el departamento pudimos identificar ciertos factores que afectan la obtención de créditos y que es necesario conocer y por consiguiente proponer soluciones que vayan en beneficio de la CACTA.

Estableciendo así que, el mencionado caso debe ser un motivo de estudio, debido a que impide el cumplimiento de los fines institucionales.

Una vez que hemos conocido el contexto en donde se desarrolla esta problemática y teniendo en cuenta que la obtención de crédito se puede ver afectada por diversos factores tanto internos que son aquellos que dependen de la administración de cada empresa y externos tales como desastres climáticos, inflación, estabilidad económica del país ya que compromete la capacidad de pago de los prestatarios, nadie quiere obtener una deuda hoy y no tener como pagarla mañana, para profundizar la investigación se usó técnicas de recolección de datos necesarias para obtener información relevante sobre este caso.

Partiendo de la observación y haciendo un análisis minucioso de la situación interna, se notó que el número de requisitos para acceder a un crédito resulta ser bastante extenso, con relación a

la competencia, por lo que los clientes se ven obligados a acudir a otras instituciones financieras, perjudicando de esta manera a la CACTA, teniendo en cuenta que la cartera de clientes es uno de los activos más importantes para la cooperativa ,ya que se encuentra estrechamente relacionada con las utilidades del negocio, en otras palabras la mayor fuente de ingresos de la cooperativa se da gracias a la concesión de créditos.

“El factor clave de las concesiones del crédito y de las transacciones crediticias es la promesa de pago en una fecha futura. En consecuencia la concesión del crédito se basa en la confianza”. (BRACHIFIELD, 2009, pág. 21)

Otro aspecto importante a tener en cuenta es el interés que cobran sobre el crédito ya que este bordea el 16% para créditos de consumo y 20% para microcréditos ambos anual, mientras que la competencia ofrece un interés un poco menor, trayendo como consecuencia la disminución de la rentabilidad de la cooperativa, por lo que los socios al realizar un análisis comparativo siempre terminarán eligiendo a quien les ofrezca la menor tasa de interés.

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. (MORALES & MORALES, 2014, pág. 23)

El crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro. Por consiguiente el crédito comercial o interempresarial es la venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre proveedor y cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro. (BRACHIFIELD, 2009, pág. 20)

Para obtener el crédito el socio además de cumplir con los requisitos establecidos, debe contar con un reporte creditico o buró de crédito con una calificación de mínimo 500 pts. Para obtener este puntaje el socio no debe tener cartera vencida o cartera castigada, ni deudas pendientes por que esto hace que baje su puntaje y por ende se vea afectada la obtención de crédito.

Otro de los factores que inciden en la obtención de créditos es el aplazamiento en el despacho de los mismos, esto causado por razones internas de la entidad en estudio.

Al mantener una conversación con uno de los oficiales de créditos, quien se encarga de recibir las solicitudes de crédito a quienes han logrado completar todos los requisitos, nos supo manifestar que la aprobación de las solicitudes de crédito dependen mucho de los montos que representen, ya que el jefe de crédito conjuntamente con la gerencia son los encargados de aprobar los créditos con montos bajos, si la solicitud comprende un monto mayor quien se encarga de aprobar el crédito es el consejo administrativo, ellos analizan varios aspectos tales como, los ahorros y su historial crediticio, el problema aquí radica en que se receptan las solicitudes de montos altos pero no se proporciona una fecha determinada para su aprobación ya que las reuniones del consejo administrativo no tienen un cronograma establecido, que permita que sus socios conozcan cuando pueden tener respuesta sobre su petición de crédito, por esta razón muchos de los solicitantes se abstienen de solicitar un préstamo con un monto considerable por lo que no pueden determinar si será o no oportuno.

Por ultimo hemos podido notar que existe desorganización en este departamento y que por ende repercute en la obtención de crédito, acarreado una serie de problemas en cuanto a la atención que se brindan al solicitante debido a que los oficiales tienen a su cargo realizar diversas funciones, la cual les impide en ocasiones estar a completa disposición de quienes desean obtener un préstamo.

Por lo que optamos por realizar una breve entrevista al jefe de crédito y mediante ello conocer si cuentan con un manual de funciones que les permita determinar cuáles son las actividades específicas que deben realizar los oficiales y verificar si las llevan a cabo de acuerdo a lo que se establece dentro del manual. Tomando en consideración que los manuales resultan ser de gran importancia dentro de una institución, ya que permiten el correcto desarrollo de las diversas funciones.

Los manuales de funciones constituyen una manera organizada y coherente de agrupar la información relevante registrada en los análisis ocupacionales a fin de establecer una descripción detallada del cargo y sus respectivas funciones, todo ello con el propósito de mostrar a la gerencia la información necesaria para la toma de decisiones con respecto al mejoramiento de la organización. (GONZALEZ, 2006, pág. 71)

El jefe de crédito en la entrevista nos supo manifestar que efectivamente el departamento cuenta con los respectivos manuales, pero básicamente el personal debe realizar todas las funciones que se les sea asignada independientemente de si constan o no en el manual.

Analizando la situación podemos evidenciar el poco interés que se le da a este instrumento, lo que conlleva a generar un ambiente de desorganización al momento de llevar a cabo sus actividades.

Al no hacer el debido uso del manual con el que cuentan en el departamento, se evidencia desconcierto por las acciones asignadas, por lo que no son establecidas de forma equitativa, lo que crea equivocaciones en el desarrollo de los procesos que se realizan en el departamento de crédito de la CACTA, teniendo como consecuencias lentitud en los trámites y por ende incomodidad al cliente que busca obtener un crédito y que por estas situaciones tiene que esperar a que el oficial pueda atenderlo.

“los clientes insatisfechos a menudo se van con la competencia y dañan los productos ante otras personas” (KOTLER & ARMSTRONG, 2008, pág. 7).

Además en ocasiones se extravía la documentación presenta para la obtención de crédito, esto debido a que los oficiales manejan una cartera de crédito global, es decir receptan las solicitudes en todos los tipos de créditos que ofrece esta institución y las colocan en el mismo sitio.

Se pudo evidenciar a simple vista que además de no utilizar adecuadamente los manuales tampoco cuentan con el personal necesario para llevarlos a cabo por lo que se ven en la necesidad de acoplar sus funciones de acuerdo a la situación en la que se encuentran.

Cabe resaltar que este departamento cuenta con una sola persona dedicada a la cobranza, lo que resulta ser insuficiente tomando en consideración que manejan tres tipos de crédito, por lo que los oficiales de crédito se ven obligados a prestar su contingente, en lo que a recuperación de cartera se refiere, evidenciándose así que el personal de crédito no solo hace colocación sino también recuperación de la cartera por lo que en ocasiones se ausentan de sus puestos descuidando por consiguiente a sus clientes y afectando de manera directa la obtención de crédito.

Resulta de gran importancia el área de crédito dentro de toda entidad financiera, por lo que se hace necesario que el personal del departamento esté plenamente comprometido en cada uno de los procesos de aprobación de los diversos créditos y que cuente con elementos de información que les permita constantemente mejorar las operaciones de crédito, y gracias a ello brindar un mejor servicio a sus socios, logrando eficiencia en el desempeño de sus labores

CONCLUSIÓN

De acuerdo al estudio realizado en la cooperativa de ahorro y crédito 13 de abril, hemos podido conocer que el crecimiento que ha experimentado esta institución durante los últimos años ha traído consigo diversos inconvenientes los mismos que repercuten en la obtención de los créditos.

Gracias a la implementación de técnicas de recolección de datos, fue factible conocer la situación actual en la que se encuentra así como las falencias que presenta y que por ende dificultan su normal desarrollo.

Se pudo notar claramente que el número de requisitos que se exige al momento de obtener un crédito es bastante amplio lo que trae como consecuencia la disminución de clientes ya que se ven obligados a buscar otras instituciones.

Debido a esto se propone realizar una revisión meticulosa de los requisitos con el fin de tratar de reducir lo que se considere de menor importancia de tal manera que los socios no se sientan presionados al momento de obtener un crédito.

La institución debe también buscar la manera de establecer un cronograma de las reuniones del consejo administrativo el mismo que les permita a los solicitantes conocer la fecha en que sus solicitudes tendrán respuesta y así establecer si realizar o no el crédito.

Se evidenció también que aunque cuentan con manuales de funciones no le dan el debido uso, ya que no cuentan con el personal necesario para su implementación, lo que obstaculiza el cumplimiento de los objetivos y genera una situación de desorganización en el departamento, lo que trae consigo deficiencias en la atención al socio.

Por lo que se sugiere que cada oficial maneje una cartera de crédito y que además tenga a su disposición un oficial de cobranza, lo que le permita el correcto desarrollo de sus actividades, además de ello comunicar al personal sus obligaciones de acuerdo al manual.

Finalmente si se toma en cuenta lo antes mencionado además de corregir aquellas falencias que afectan la obtención de crédito, logrará cambios significativos que contribuirán al crecimiento y desarrollo de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

BRACHIFIELD, P. (2009). *GESTIÓN DEL CRÉDITO Y COBRO*. ESPAÑA: PROFIT EDITORIAL.

CHIAVENATO, I. (2007). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS;EL CAPITAL HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES* . MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL". (05 de 04 de 2017). Recuperado el 05 de 04 de 2017, de COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL":
<http://www.coop13abril.fin.ec/index.php/creditos>

FINANCIERA, E. (04 de 27 de 2017). *EDUFINET*. Recuperado el 04 de 27 de 2017, de EDUFINET:
http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178

GONZALEZ, A. (2006). *METODOS DE COMPENSACIÓN BASADOS EN COMPETENCIAS*. BARRANQUILLA- COLOMBIA: EDICIONES UNINORTE.

KOTLER , & ARMSTRONG. (2008). *FUNDAMENTOS DE MARKETING*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (28 de 04 de 2011). Recuperado el 14 de 04 de 2017, de SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA:
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>

MOLINA, V. (2005). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN ÉPOCA DE CRISIS*. MEXICO: EDICIONES FISCALES.

MORALES, J., & MORALES, A. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MÉXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.

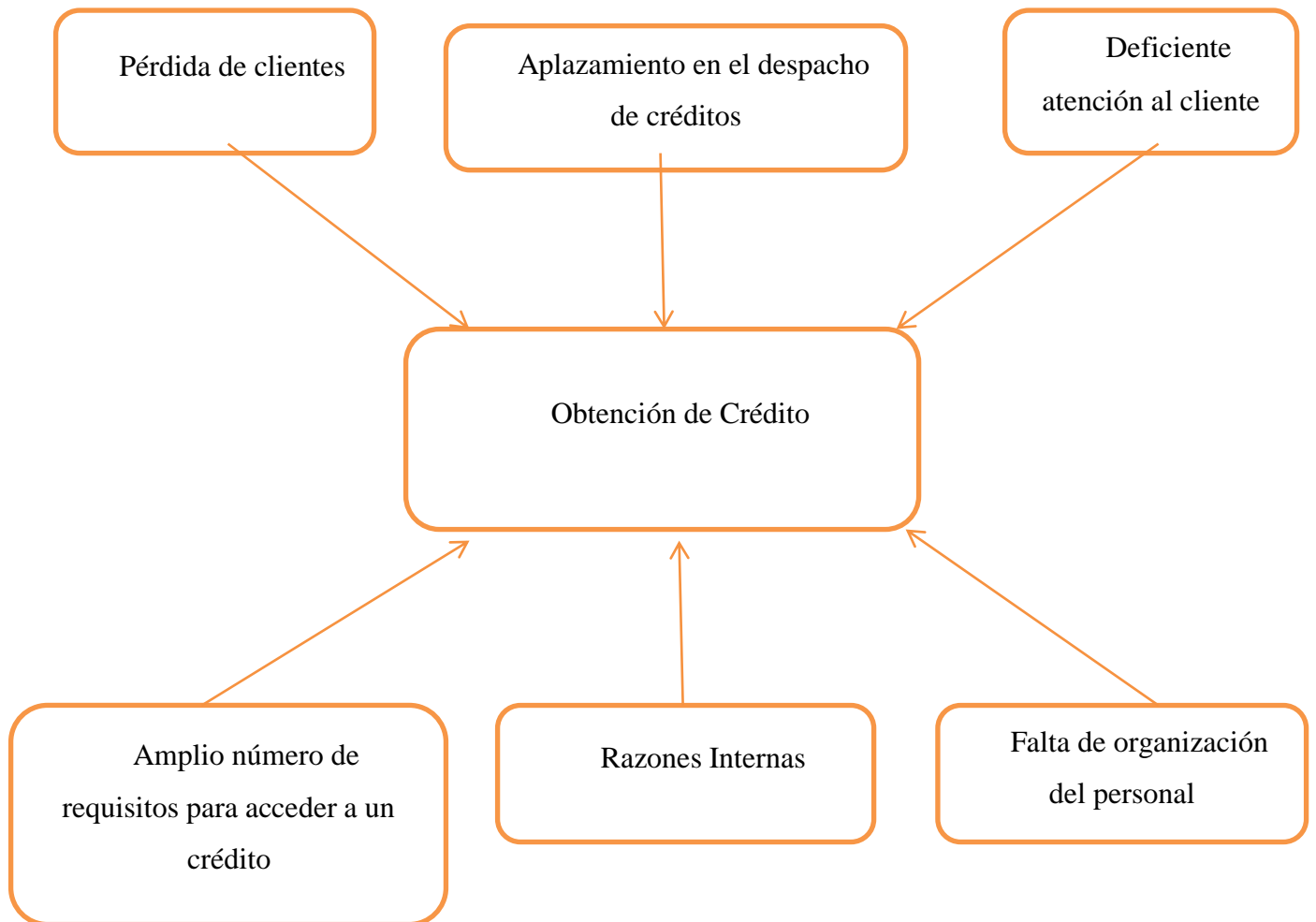
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (28 de 04 de 2017).

Recuperado el 28 de 04 de 2017, de SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA: <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>

VELEZ , D. (06 de 09 de 2012). *ADMINISTRAR*. Obtenido de ADMINISTRAR: <http://bienadministrar.blogspot.com/2012/09/esta-definicion-se-subdivide-en-cinco.html>

ANEXOS

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: Karen Chaulan

FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN			
TEMA: Estudio de la afectación en la obtención de crédito.		LUGAR: Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril (Ventanas)	
OBSERVADOR: Karen Chaulan		FUENTE: Departamento de Crédito y Cobranza	
OBJETIVO: Identificar los factores que pueden afectar la obtención de crédito.			
N°	FECHA	HORA	DESCRIPCION
1	26/04/2017	10:30	Considerable afluencia de socios, pero solo están atendiendo el jefe de crédito y un oficial
2	10/05/2017	14:30	Socios preguntando si se les fue o no aprobado sus solicitudes de créditos
3	15/05/2017	15:00	Ausencia del jefe de crédito

Elaborado por: Karen Chaulan

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA



FORMATO DE LA ENTREVISTA

La siguiente entrevista está dirigida al jefe y a un oficial de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril la cual tiene como objetivo, conocer información necesaria para el desarrollo de este caso.

1. ¿Con cuántos socios cuenta actualmente la cooperativa?
2. ¿Cuántas personas laboran en este departamento?
3. ¿El organismo por el que se encuentra regulada la Cooperativa, en este caso la superintendencia de Económica Popular y Solidaria, les exige la elaboración de manuales?
4. ¿Qué tipos de créditos ofrecen y que porcentaje de interés cobran?
5. ¿Cuál es el monto máximo que ofrecen?
6. ¿Quién establece los requisitos para acceder a un crédito y cuáles son?
7. ¿Quién se encarga de aprobar los créditos?
8. ¿Cada que tiempo se reúne el consejo para aprobar un crédito?
9. ¿Que toman en cuenta para aprobar los créditos?