

CAPÍTULO II

2. DISEÑO DE LA PROPUESTA

2.1. Breve Caracterización de la Institución Objeto de Estudio

2.2.1. Reseña Histórica

La **Cooperativa “9 de Octubre”** fue constituida en 1977 y se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 20 de enero del 2004. La sede de la entidad es Salcedo, cabecera del cantón del mismo nombre en la provincia de Cotopaxi. Además de la oficina Matriz cuenta con dos agencias en las poblaciones de Mulalillo y Latacunga.

La Institución ocupa el puesto 31 entre 38 entidades en cuanto a tamaño de activos, por lo que se la considera dentro del grupo de entidades pequeñas.

El enfoque del negocio se centra en atender las necesidades de financiamiento de sus socios con créditos pequeños. No se evidencia una concentración en un solo tipo de crédito, aunque tiene una de las mayores participaciones porcentuales del sistema en créditos de vivienda dentro del total de la cartera.

En la actualidad cuenta aproximadamente con 15.637 socios de los cuales 13.019 son socios activos.

2.2. Análisis Foda

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestigio en su zona de influencia (Salcedo). ✓ Fidelidad y reconocimiento de todos sus Socios. ✓ Patrimonio técnico suficiente para crecer. ✓ Mejoras en la calidad de Cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Posibilidades de expandir el negocio en la zona. ✓ Acceso a líneas de crédito locales y del exterior. ✓ Mejores controles e imagen institucional supervisados por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento en plazos establecidos por la SBS. ✓ Falta de reportes gerenciales y de elementos de planificación financiera. ✓ Baja cobertura de provisiones. ✓ Tamaño de la Cooperativa. ✓ Falta de experiencia en su personal Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura de nuevas instituciones financieras en la ciudad. ✓ Inestabilidad política y económica del país. ✓ Posibles baja en las tasas competitivas. ✓ Reestructuración de leyes y reglamentos de los Organismos Controladores.

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

2.3. Metodología Utilizada

En el proceso de investigación a desarrollarse se utilizó los métodos: Teóricos, Empíricos, Estadísticos; que nos permitieron conocer y llevar adelante el proceso de investigación en forma ordenada, lógica y científica, a demás permitió tomar y recoger la información para finalizar con el procesamiento y tabulación de dichos datos.

En el avance de la investigación se trabajó en base a los resultados de los socios encuestados, a través de la inducción-deducción desenvolvimos las diferentes técnicas y métodos sobre una planificación en la entrega de créditos bancarios.

Por medio del método Analítico- Sintético; se separó el problema del registro y entrega de créditos de los principales problemas existentes, partiendo de proyectos alternativos que acrecienten la confianza en la entidad financiera y que den solución progresiva a los problemas que se van desarrollando.

El método Sistemático Estructural se utilizó para categorizar los contenidos, el fundamento teórico así como también los datos del sector investigado.

Mediante el método Histórico Lógico se valoró la evolución histórica de la entrega de créditos y su crecimiento, para determinar conclusiones y recomendaciones que mejoren la administración y entrega de los mismos.

Además se utilizaron los Métodos Empíricos dentro de los cuales encontramos la Observación que ha permitido obtener conocimientos acerca de las actividades que desarrollan los encargados de cada departamento, que ha sido registrado en una ficha elaborada para este fin. La Entrevista la misma que fue dirigida a los jefes departamentales la Cooperativa de Ahorro y Crédito y por medio de este método se obtuvo información sobre las operaciones que realiza la entidad financiera, así como los procedimientos realizados para la entrega de créditos financieros. Se utilizó como técnica la estructurada ya que constará de un

formulario de preguntas previamente organizadas.

Para la investigación también se recurrió al Método Estadístico mediante la estadística descriptiva ya que organizó y resumió los datos a través de cuadros, tablas de frecuencia, porcentajes, media aritmética, para posteriormente interpretar los resultados obtenidos.

Además la técnica de la Encuesta nos ayudó a identificar de manera clara y precisa el problema, por lo que se formularon diez preguntas, las cuales estuvieron orientadas a conocer principalmente la opinión de los socios involucrados en la investigación.

La población que participó en el proceso de investigación fueron los encargados de los departamentos de crédito, riesgos y auditoría así como una muestra representativa de los 13019 socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de octubre” Ltda.

Para la determinación de la muestra se consideró la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ * N}{(N - 1) \left(\frac{E}{K}\right)^2 + PQ}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= población.

PQ= coeficiente de muestreo, 0,25.

E= error admitido.

K= constante de corrección paramétrica, 2.

Socios Activos:

$$n = \frac{PQ * N}{(N - 1) \left(\frac{E}{K}\right)^2 + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 * 13019}{(13019 - 1) \left(\frac{0.08}{2}\right)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{3254.75}{(13018)(0.04)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{3254.75}{(13018)(0.0016) + 0.25}$$

$$n = \frac{3254.75}{20.8288 + 0.25}$$

$$n = \frac{3254.75}{21.0788}$$

$$n = 154.41$$

n = 154 Socios Activos

La investigación fue probabilística ya que el informe estuvo dirigido a todos los involucrados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

2.4. Análisis e Interpretación de Resultados de la Investigación de Campo

2.4.1. Análisis e interpretación de la observación desarrollada en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Observador/a: Inés Gabriela Campaña Paredes. **Fecha:** 21 de Marzo de 2011

COSAS A OBSERVAR	SI	NO	A VECES
Las carpetas de los socios contienen la documentación completa.		X	
Existen espacios en blanco en los pagarés del crédito.	X		
Ha implementado nuevas alternativas de cobros,		X	
Todos los documentos poseen firmas de responsabilidad y autorización.		X	
Existen garantías que no justifican los créditos.	X		
Los pagarés están correctamente diseñados.		X	

Análisis e interpretación:

Luego de haber aplicado la técnica de observación en las actividades desarrolladas en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. se ha determinado que en algunas de las carpetas de los socios no existe la documentación completa como son las copias de cédulas y certificados de votación ya sea del deudor o del garante. Además en los pagarés existen

espacios en blanco como es la fecha del documento y los formatos no están bien estructurados. También algunos de los documentos no contienen firmas de responsabilidad y autorización.

Por último en ciertas carpetas la garantía presentada para el crédito no justifica el mismo.

Por todas estas observaciones se hace evidente la realización de un examen especial para conocer las razones por las que se dan este tipo de deficiencias en el departamento de crédito de la Cooperativa.

2.4.2. Análisis e interpretación de la entrevista dirigida al encargado del departamento de auditoría de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. ¿Las auditorías realizadas en la institución han permitido controlar los índices de cartera vencida?

Las auditorías realizadas nos han permitido controlarlos pero no disminuirlos como es el objetivo de la Institución.

2.- ¿Con qué frecuencia se evalúa la cartera vencida en la Cooperativa?

La cartera vencida es evaluada de forma periódica por parte del jefe de análisis y oficiales de crédito pero a pesar de ello no se ha podido disminuir sus niveles.

3. ¿Qué alternativas se ha establecido para agilizar el cobro de las cuentas vencidas?

La creación de un departamento legal, el mismo que permanece a tiempo completo en la Entidad.

4. ¿Cuál ha sido el comportamiento de la cartera vencida en los últimos períodos?

En los últimos tiempos la cartera vencida ha sido muy vulnerable, especialmente en las agencias que mantiene la institución.

5. ¿Por qué cree Ud. que se dan los actuales problemas de cartera vencida?

Según análisis realizados por los diferentes departamentos la rotación de personal ha influido mucho para que se generen estas dificultades.

6. ¿Cuáles son algunos de los problemas referentes a cartera vencida que enfrentan las agencias de la cooperativa?

Específicamente en la agencia Latacunga se han evidenciado el otorgamiento de créditos con garantías cruzadas.

7. ¿Cada qué tiempo se evalúa y analiza los índices de cartera vencida?

Estos índices son evaluados de manera mensual por parte del oficial de riesgos.

8. ¿Qué alternativas ha dado el departamento de auditoría para poder disminuir los niveles de morosidad?

Se ha recomendado dar cumplimiento a las políticas de recuperación establecidas en el manual de crédito y específicamente en la agencia Latacunga que una vez que se haya realizado la gestión de recuperación de acuerdo al tiempo de morosidad se debe proceder a iniciar los trámites legales correspondientes.

9. ¿Está en marcha algún programa concreto para mejorar la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa?

A través del área de negocios se ha procedido a la creación de nuevos productos y servicios para nuestros socios.

10. ¿Existen políticas internas para el tratamiento de la cartera vencida existente? ¿Cuáles?

Sí, entre los que tenemos:

- Manual de Crédito
- Disposiciones del Organismo de Control a través de la Ley de Instituciones Financieras.

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la entrevista realizada a la persona encargada del departamento de auditoría de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. se puede concluir que las políticas de crédito, las leyes emitidas por los organismos de control y la evaluación contante de cartera vencida por parte de la institución no han sido suficientes para controlar este rubro, por lo cual existen problemas en cuanto a cartera vencida además la contante rotación del personal en las distintas agencias y en el caso específico de la agencia Latacunga la concesión de créditos con garantías cruzadas evidencian la necesidad de la elaboración de un examen especial a la cartera vencida de la cooperativa que permitirá emitir conclusiones y recomendaciones encaminadas a un manejo eficiente de esta cuenta .

2.4.3. Análisis e interpretación de la entrevista dirigida al encargado del departamento de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

De acuerdo a las opiniones de la persona encargada del departamento de riesgos los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. ¿En qué consiste una calificación de riesgos?

La calificación de riesgo crediticio se fundamenta en una opinión basada en análisis cualitativos y cuantitativos que cambian de acuerdo con el entorno económico de cada sector.

Existen 2 tipos de calificación de riesgos de acuerdo al análisis individual de cada socio que permiten generar provisiones específicas y genéricas.

Provisiones Específicas.- Esta dirigida a un segmento del portafolio de inversiones de crédito.

Provisiones Genéricas.- Son estimaciones de pérdida para cubrir riesgos no identificados.

2. ¿Se aplica una calificación de riesgos previo al otorgamiento de un crédito?

Sí, puesto que es una parte del análisis y los requisitos que debe cumplir el socio.

3. ¿Qué aspectos se evalúa para calificar como riesgoso un crédito?

Entre los aspectos más importantes tenemos:

- Que el socio que desea obtener un crédito aparezca en la central de riesgos con tipo E.
- Que sea una persona soltera.
- Que tenga vicios.
- Se evalúa el carácter.
- Que la documentación presentada no sea falsa o adulterada.
- Que no realice actividades ilícitas.

4. ¿Mediante la calificación de riesgos se ha podido disminuir los índices de morosidad en la Entidad?

En parte, puesto que existen otros factores como la tecnología crediticia y la aplicación de políticas de la entidad que en concordancia con la Superintendencia de Bancos y Seguros permiten llevar de mejor manera la cartera de crédito.

5. ¿A más de la calificación de riesgos que otro requisito debe cumplir el socio para acceder a un crédito?

El socio deberá principalmente:

- ✓ Ser socio de la Cooperativa.
- ✓ Presentar solicitud de crédito.

- ✓ No presentar calificaciones deficientes en la central de riesgos.
- ✓ Documentación en regla.
- ✓ Garantías
- ✓ Copia de predios o escrituras de terrenos en caso de un crédito hipotecario.

6. ¿Cuáles son las categorías con las que se califica el nivel de riesgo?

A: Normal

B: Potencial

C: Deficiente

D: Dudosos Recaudos

E: Pérdida

7. ¿Piensa que al conocer el riesgo de un crédito disminuye los niveles de morosidad?

Sí, ya que al conocer el riesgo se reduce el monto del crédito o incluso se puede negar el mismo dependiendo del análisis del comité de crédito u oficial de negocios.

8. ¿La Cooperativa trabaja con algún buró de crédito?

Sí con CREDIREPORT el mismo que facilita toda la información o historial crediticio de una persona.

9. ¿En qué afecta a la institución si no se lleva a cabo un adecuado análisis de riesgos?

En que la cartera no devengue interés y de que el Socio llegue a un incumplimiento, no pago o pago parcial de la deuda.

10. ¿Cuáles son las razones para que a pesar de llevar a cabo un análisis de riesgos existen índices de morosidad?

Puede ser la falta de ética del asesor y el riesgo inherente asociado al análisis que se lleva a cabo.

Análisis e interpretación:

De la entrevista realizada al encargado del departamento de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. se puede concluir que para que cada socio pueda acceder a un crédito es indispensable cumplir con ciertos requerimientos que exige la institución dentro de los cuales se encuentra una evaluación de riesgos la misma que permitirá conocer la capacidad de pago del aspirante al crédito para de esta manera reducir los índices de morosidad existentes, por esta razón es necesario analizar mediante el examen especial el cumplimiento de la respectiva calificación de riesgos que se lleva a cabo antes del otorgamiento de un crédito.

2.4.4. Análisis e interpretación de la entrevista dirigida al encargado del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1.- ¿Qué tipos de créditos ofrece la Cooperativa a sus socios?

Tenemos:

- De consumo
- Microcréditos
- De Vivienda

2.- ¿Cuál es el plazo máximo establecido por la Cooperativa para la recuperación de los créditos?

- Consumo día 16
- Microcréditos día 6
- Vivienda día 91

3.- ¿Cuáles son las medidas que la Cooperativa adopta para sancionar el vencimiento en el pago de los créditos otorgados?

Se lo realiza mediante notificaciones por vía telefónica o escritas canceladas por el mismo Socio.

4.- ¿Cuál es el tiempo que debe transcurrir antes de que la Cooperativa notifique al socio sobre la mora en sus pagos crediticios?

Se notifica al primer día de vencimiento por parte del Oficial de Crédito.

5.- ¿Qué medidas ha empleado la Cooperativa para controlar de manera adecuada la cartera vencida?

Mediante:

- Un control diario de morosidad.
- Notificaciones semanales a socios y dependiendo el caso a los garantes.
- Incluso notificaciones extrajudiciales.

6.- ¿Cuáles son algunos de los problemas o dificultades por los que atraviesa actualmente la institución en cuanto a la cartera vencida?

En la agencia Latacunga por la concesión de créditos con garantías cruzadas.

7.- ¿Por qué razones puede la Cooperativa justificar el retraso en el pago de un crédito?

Por:

- Robos a domicilios o negocios.
- Problemas de Salud.
- Desastres naturales.
- Factores externos a la voluntad de pago justificados.

8.- ¿Cómo influye los índices de cartera vencida en la entrega de nuevos créditos?

Se restringen zonas territoriales o comerciales previo un análisis de riesgos.

9.- ¿En la actualidad la cantidad de créditos ha disminuido o aumentado y cuáles han sido los motivos?

Han aumentado debido a la flexibilidad en los requisitos, rapidez en el servicio y baja en las tasas competitivas.

10.- ¿Al momento cual es la calificación de riesgo que posee la Cooperativa y cuáles son los argumentos que conllevan a dicha calificación?

B⁺ debido a que la Cooperativa es considerada pequeña y cumple con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Análisis e interpretación:

El encargado del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. explica que los créditos en la actualidad han aumentado debido a la flexibilidad en los requisitos, rapidez en el servicio y baja en las tasas competitivas. De allí nace la importancia de la ejecución del examen especial a la cartera vencida ya que al incrementar el volumen de préstamos y flexibilizar sus requisitos es evidente investigar si por lo menos se está cumpliendo con los requisitos mínimos establecidos en el respectivo manual de crédito.

2.4.5. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

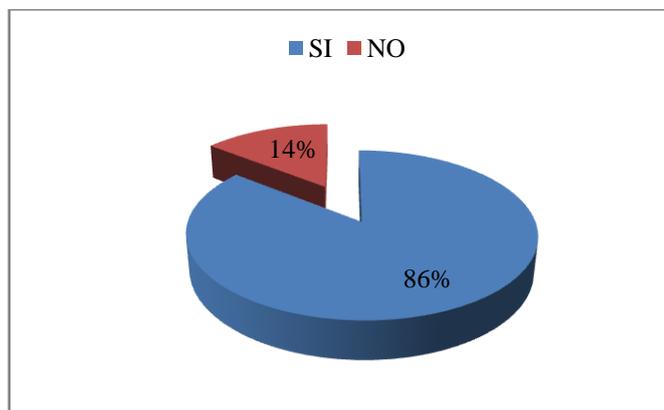
1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. le comunica a usted los servicios que brinda y los beneficios que ofrece?

TABLA 2.1
COMUNICACIÓN DE SERVICIOS QUE BRINDA Y BENEFICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	SI	132	86
2	NO	22	14
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.1
COMUNICACIÓN DE SERVICIOS QUE BRINDA Y BENEFICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes

Análisis e interpretación

Esta inquietud está planteada con el fin de conocer si la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. se preocupa por dar a conocer los servicios que presta y los beneficios que ofrece a sus socios ante lo cual se ha obtenido que el 86% de sus socios conoce los servicios y beneficios que ofrece la entidad y tan solo el 14% opina no conocerlos.

De la misma manera que los socios dicen conocer los servicios que presta la institución es importante que también conozcan y cumplan los requisitos para acceder a un crédito de allí la necesidad de analizar el nivel cumplimiento del reglamento de crédito.

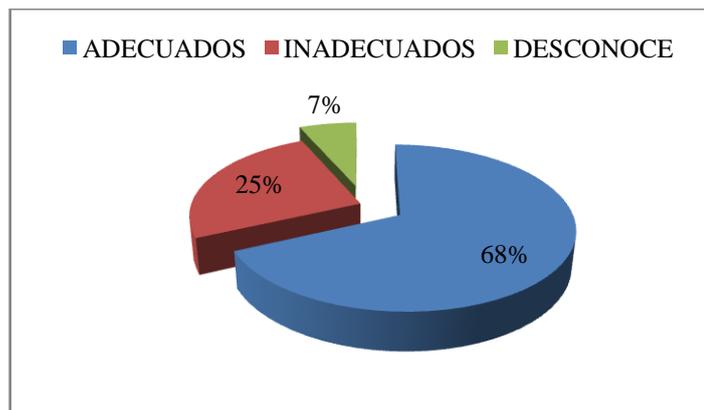
2. ¿Considera Ud., que los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. son:

TABLA 2.2
SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	ADECUADOS	105	68
2	INADECUADOS	39	25
3	DESCONOCE	10	6
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.2
SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

Esta pregunta está orientada a conocer la opinión de los socios en cuanto a los servicios que en general brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., en donde se muestra que el 68% de clientes de la institución piensa que los servicios que presta la misma son adecuados, frente a un 25% que cree que los servicios prestados son inadecuados.

Por otro lado existe un 7% de socios que opinan desconocer si los servicios de la institución son adecuados o inadecuados.

Esta pregunta ha permitido conocer que el porcentaje de socios que piensan que los servicios son inadecuados generan un nivel de insatisfacción, lo que implica que luego de obtener un crédito pueden dejar de realizar el pago puntual de las cuotas de su deuda lo cual también contribuye con el crecimiento de la cartera vencida.

3. ¿Como socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda., ha tenido inconvenientes con los servicios que la institución presta?

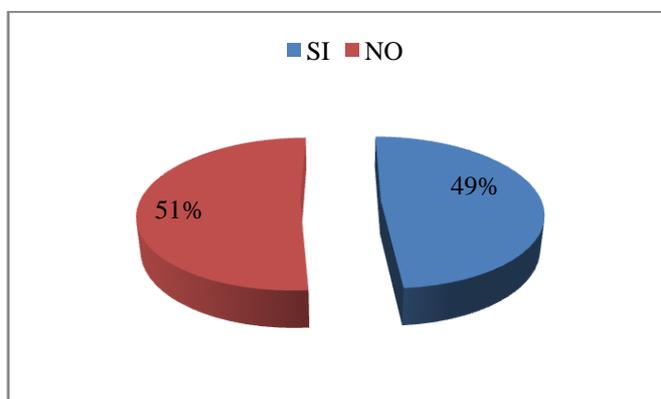
TABLA 2.3
INCONVENIENTES EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA
INSTITUCIÓN.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	SI	75	49
2	NO	79	51
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.3
INCONVENIENTES EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA
INSTITUCIÓN.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

Mediante esta pregunta se trata de conocer si los socios de la Cooperativa han tenido o tienen problemas con los servicios que presta la entidad ante lo cual manifiestan en su mayoría no tener problemas con los servicios, evidenciándose esto en un 51% de los resultados; frente a un 49% que opina lo contrario.

Mediante la indagación con los socios se ha podido determinar que el porcentaje que ha tenido inconveniente con la cooperativa se debe en muchos casos a las tasas de interés cobradas por los créditos que también influyen en el no pago del préstamo.

4. ¿Con qué frecuencia acude a los servicios de la Institución?

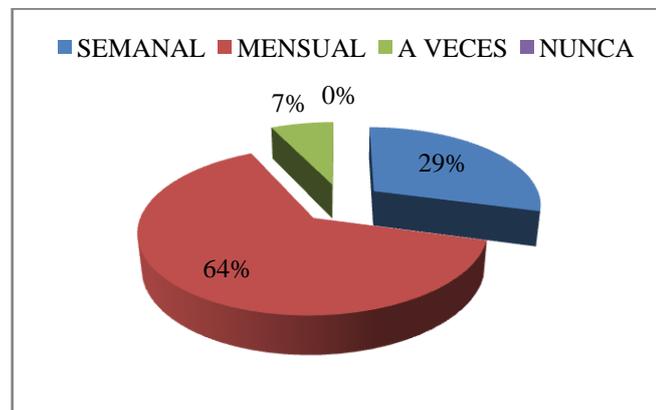
TABLA 2.4
FRECUENCIA CON LA QUE SE ACUDE A LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	SEMANAL	45	29
2	MENSUAL	98	64
3	A VECES	11	7
4	NUNCA	0	0
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.4
FRECUENCIA CON LA QUE SE ACUDE A LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

Por otro lado se ha analizado la frecuencia con que los socios acuden para hacer uso de los servicios de la cooperativa; en donde el 64% de encuestados manifiesta que acude a la institución mensualmente; por otro lado el 29% visita la entidad semanalmente y tan solo el 7% dice acudir a la Cooperativa a veces.

La mayor parte de socios acude a la Cooperativa una vez al mes según de acuerdo a su criterio al pago mensual de cuotas de créditos; por tal motivo para poder conocer si los deudores pagan puntualmente su deuda es necesario analizar una tabla de pagos de los créditos entregados.

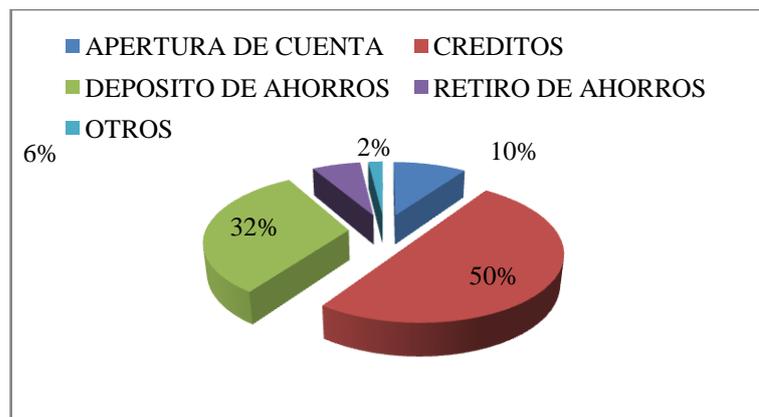
5. ¿Por qué tipo de servicios Usted acude más a la Cooperativa?

TABLA 2.5
TIPO DE SERVICIO POR EL QUE EL SOCIO ACUDE MÁS A LA COOPERATIVA.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	APERTURA DE CUENTA	15	10
2	CRÉDITOS	77	50
3	DEPOSITO DE AHORROS	49	32
4	RETIRO DE AHORROS	10	6
5	OTROS	3	2
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.5
TIPO DE SERVICIO POR EL QUE EL SOCIO ACUDE MÁS A LA COOPERATIVA.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

El 32% de los socios acude a la Cooperativa para realizar depósito de ahorros, un 50% se acerca para realizar los trámites que le permitan acceder a un crédito, por otro lado el 10% de los socios ha visto la necesidad de aperturar una cuenta en la institución y el 6% realiza retiros de ahorros de sus respectivas cuentas. Aunque el 2% de los socios acude a la cooperativa por otro tipo de servicios como son transferencias bancarias, pago de planillas de luz, agua, teléfono como han sabido manifestar los beneficiarios.

Siendo los créditos el principal servicio por el que acuden los socios de la Cooperativa también se entiende que son los que provocan mayor problema ya que al no pagar puntualmente los mismos se genera cartera vencida, siendo primordial el análisis del proceso que se efectúa con los créditos vencidos por parte de la entidad .

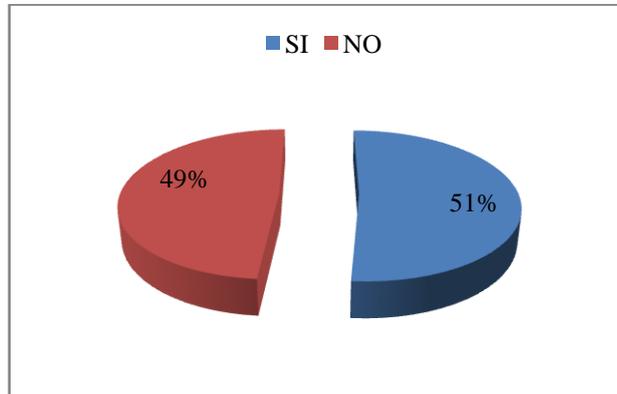
6. ¿Ha tenido Ud., problemas con el otorgamiento de créditos?

TABLA 2.6
PROBLEMAS QUE HA TENIDO EL SOCIO CON EL OTORGAMIENTO
DE CRÉDITOS.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	SI	79	51
2	NO	75	49
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.6
PROBLEMAS QUE HA TENIDO EL SOCIO CON EL OTORGAMIENTO
DE CRÉDITOS



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

Esta pregunta es realizada para conocer si existen o no problemas en el otorgamiento de créditos por parte de la Cooperativa ante lo cual el 49% de los socios han respondido que no existen problemas en los trámites que se realizan previa la obtención de un crédito frente al 51% que dice tener algún problema en este sentido debido a que los trámites y requisitos son muy extensos.

Los socios han sabido manifestar que los problemas que se presentan con la Cooperativa se deben a las notificaciones que les llega por el retraso en el pago de las cuotas mensuales de su deuda, lo que permite determinar que existe una gran incidencia en el retraso del pago de las cuotas de los préstamos adquiridos y que a futuro puede significar el no pago total del crédito que acrecenta los niveles de cartera vencida.

7. Cuando acude por un préstamo o crédito se lo realiza de forma:

TABLA 2.7

FORMA EN LA QUE SE REALIZA EL TRÁMITE DE UN CRÉDITO.

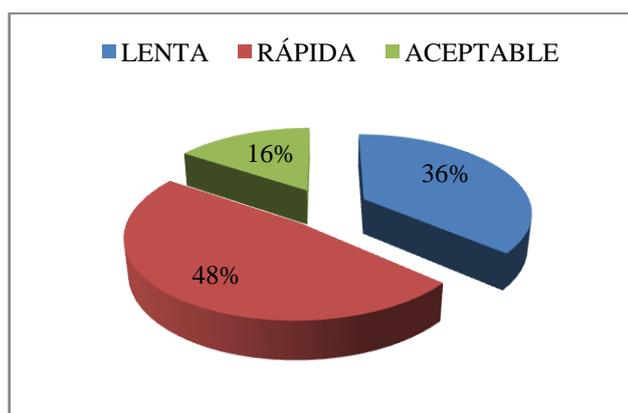
Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	LENTA	56	36
2	RÁPIDA	74	48
3	ACEPTABLE	24	16
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.7

FORMA EN LA QUE SE REALIZA EL TRÁMITE DE UN CRÉDITO.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

Con el fin de conocer la rapidez con la cual se realiza el otorgamiento de créditos por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda, se ha planteado esta inquietud, a lo que los socios han respondido de la siguiente manera: el 36% opina que el trámite para obtener un crédito se lo realiza de forma Lenta, un 16% que es Aceptable y en su mayoría en un 48% que es rápida.

La mayor parte de socios opina que el trámite de los créditos se da en forma rápida ya que los requisitos son pocos y flexibles lo que demuestra que no se

cumple con el reglamento interno de crédito, lo que implica que se debe llevar a cabo un estudio sobre el tema.

8. ¿En caso de obtener el crédito, qué tiempo se demora su trámite?

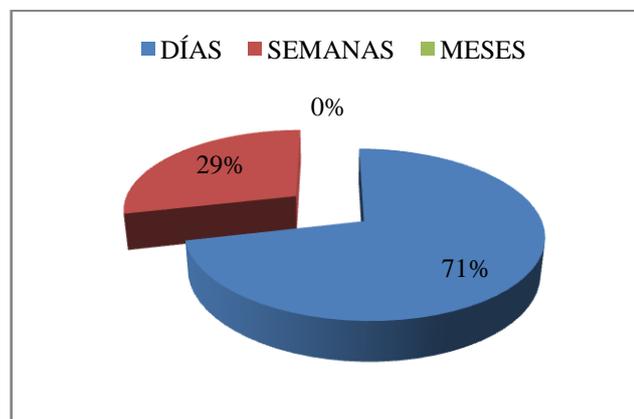
Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

TABLA 2.8
TIEMPO QUE SE DEMORA EL TRÁMITE DE UN CRÉDITO.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	DÍAS	110	71
2	SEMANAS	44	29
3	MESES	0	0
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.8
TIEMPO QUE SE DEMORA EL TRÁMITE DE UN CRÉDITO.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos en esta pregunta, el 71% del total de encuestados aseguran que los trámites para obtener un crédito en la Cooperativa se demoran días, y un 29% dicen que se los realiza durante semanas.

La mayoría de encuestados opinan que el trámite de crédito se lleva a cabo en 2 y 3 días lo que propicia indagar si la documentación referente al crédito se encuentra en regla acorde a las especificaciones de los organismos de control.

9. ¿Alguna ocasión se ha retrasado en el pago de algún crédito otorgado por la Cooperativa?

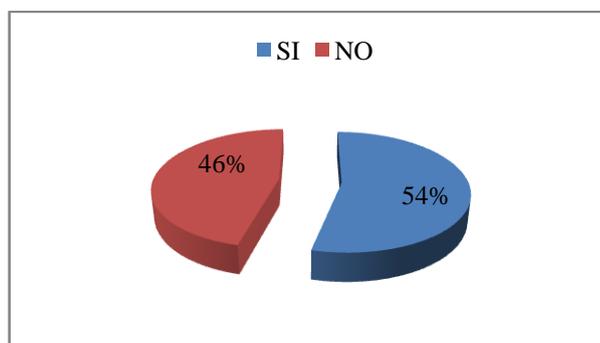
TABLA 2.9
RETRASO EN EL PAGO DE UN CRÉDITO OTORGADO POR LA COOPERATIVA.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	SI	83	54
2	NO	71	46
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.9
RETRASO EN EL PAGO DE UN CRÉDITO OTORGADO POR LA COOPERATIVA.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

A fin de determinar las causas por las cuales se producen retraso en el pago de los créditos en la Institución se ha planteado esta incógnita, de la cual se desprenden los siguientes resultados; el 54% de socios encuestados opinan haberse retrasado en el pago de créditos por motivos como: demora en el pago de sueldos y salarios, enfermedad, despidos intempestivos en sus lugares de trabajo, crisis económica, falta de tiempo para acudir a realizar pago oportuno de la deuda, falta de empleo, robo del dinero destinado para el pago del crédito y un 46% manifiesta haber cumplido puntualmente con el pago de créditos otorgados por la Cooperativa.

Al conocer que la mayor parte de socios encuestados algún momento se han retrasado en el pago de las cuotas de su crédito por distintas razones es importante investigar si el departamento de crédito realiza el respectivo cálculo de intereses sobre los días de mora o en el caso que se deba dar de baja dichos créditos no pagados.

10.- ¿Después de haber obtenido un préstamo se le realiza un seguimiento por parte de Cooperativa para conocer si el dinero ha sido destinado para el fin especificado en la solicitud de crédito?

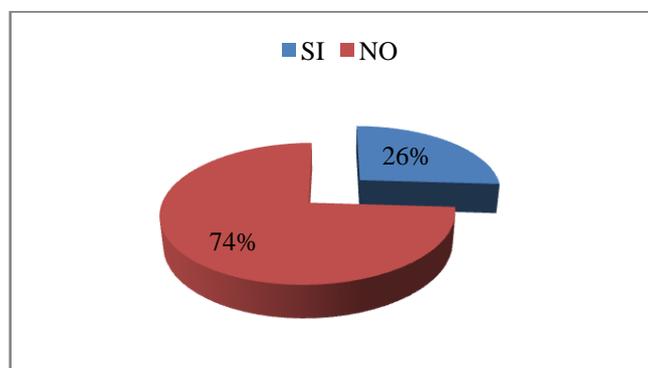
TABLA 2.10
SEGUIMIENTO POR PARTE DE COOPERATIVA PARA CONOCER EL DESTINO DEL DIDERO.

Nº	OPCIONES	VALOR	%
1	SI	40	26
2	NO	114	74
	TOTAL	154	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre" Ltda.

ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

GRÁFICO 2.10
SEGUIMIENTO POR PARTE DE COOPERATIVA PARA CONOCER EL
DESTINO DEL DIDERO.



FUENTE: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.
ELABORADO POR: Inés Gabriela Campaña Paredes.

Análisis e interpretación

Con el afán de conocer si la Cooperativa realiza un seguimiento del crédito otorgado se ha propuesto esta pregunta, la misma que muestra los siguientes resultados; el 74% de los socios opina que la Entidad no ha hecho un seguimiento al crédito obtenido mientras que el 26% piensa lo contrario.

Esto significa que la Cooperativa no ha realizado un seguimiento del crédito a la mayoría de socios lo cual implica que muchos de los préstamos entregados pueden haberse consignado a otros motivos diferentes a los especificados en las solicitudes de crédito, esto influye directamente en el retraso del pago de los créditos; por tal motivo es imprescindible llevar a cabo un estudio del proceso de entrega de créditos.

2.5. Verificación de la Hipótesis

Una vez que se ha aplicado la técnica de investigación mediante el formulario de encuesta y entrevista, validando los resultados y analizando detenidamente cada uno de ellos, se puede determinar que la hipótesis:

La aplicación de un examen especial a la cartera vencida permitirá desarrollar conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar el proceso de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda.

Es necesaria; puesto que los resultados obtenidos de las técnicas de observación, encuesta y entrevista así lo demuestran, evidenciándose la necesidad de obtener un informe con conclusiones y recomendaciones que permitan operar eficientemente los créditos que han sido considerados como cartera vencida.

Además que estas recomendaciones permitirán a la Administración tomar medidas correctivas que beneficien a la institución encaminadas al mejoramiento de su control interno; por este motivo se concluye que es posible la aplicación de este trabajo.

2.6. Conclusiones y Recomendaciones

2.6.1. Conclusiones

- ✓ De la información obtenida del personal de los departamentos de crédito, riesgos y auditoría de la Cooperativa se hace evidente que la institución atraviesa por problemas en el tratamiento a la cartera vencida ya que es bastante vulnerable y las medidas tomadas por la entidad no son suficientes para poder controlar la misma; lo cual hace necesaria la realización de un examen especial a la cuenta cartera vencida que proporcione recomendaciones para un mejor tratamiento de créditos de difícil cobro.

- ✓ En la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa se ha podido determinar que existen socios que se retrasan en el pago de cuotas mensuales del crédito lo cual evidencia que a futuro son los posibles créditos que se conviertan en cartera vencida. Por otro lado la flexibilidad en el otorgamiento de préstamos genera que no se ponga mayor interés en el cumplimiento de los requisitos para el crédito, lo que no respalda los créditos entregados y los facilita convertirse en créditos vencidos.

2.6.2. Recomendaciones

- ✓ Luego de la respectiva investigación se deduce la necesidad de aplicar un examen especial a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre” Ltda. para que de esta manera a través del informe final de examen especial se proporcione recomendaciones que permitan a la institución mejorar su proceso de entrega de créditos, debida aplicación del manual de créditos y un apropiado manejo de su cartera vencida.
- ✓ Es importante la aplicación de un examen especial a la cartera vencida de la Cooperativa por cuanto las políticas internas y recomendaciones de los distintos organismos de control no han sido suficientes para reducir los niveles de morosidad puesto que la cartera vencida constituye un rubro de difícil manejo y tratamiento.