



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

TEMA:

**“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA. DE
LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2013”.**

AUTORA: Sandra Marlene Aucanshala Naula

TUTOR: Ing. Marco Vinicio Guachimboza

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “**LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2013**”, desarrollado por la señora SANDRA MARLENE AUCANSHALA NAULA, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato; considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H Consejo Directivo.

Ambato, 13 de febrero de 2015



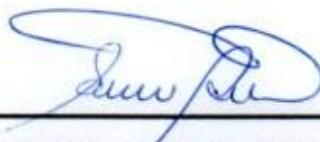
Ing. Marco Vinicio Guachimboza
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se Deja constancia que el presente Trabajo investigativo sobre el tema: **“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2013”**; es el resultado de la investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo se ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación.

Las opiniones, ideas, análisis, interpretaciones, comentarios y demás aspectos relacionados con el tema de investigación del presente informe, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Ambato, 26 de marzo de 2015



Sandra Marlene Aucanshala Naula

C.I. 060438525-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el Tema: **“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2013”**, elaborado por Sandra Marlene Aucanshala Naula, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad Semipresencial, mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 26 de marzo de 2015



Ing. Mauricio Sánchez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Bertha Sánchez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico el presente proyecto de investigación a DIOS todopoderoso; quién me ha dado la vida y la sabiduría suficiente para alcanzar este propósito. Y a la madre Santísima Virgen María por ser una mujer y madre ejemplar.

A mi familia, en especial a mis padres y hermanos, que con sus sabios consejos, me han inculcado para que me forme en lo profesional y haga realidad mis sueños a pesar de todos los obstáculos.

A mi esposo y a mi hija Katheryn, quienes han estado junto a mí brindándome el apoyo incondicional.

A la Universidad Técnica de Ambato y a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., por haber hecho posible la culminación de este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de la manera infinita a Dios, que me ha brindado su guía para culminar este camino hacia el éxito profesional, y a la Virgen María por intercederme.

A mis padres; Lucia y Alejandro, quienes con su humildad y responsabilidad me han incentivado en el logro de mis objetivos, a mis hermanos; en especial a Luis Alfredo por ser el mentor y ejemplo de la familia, a mi esposo por su amor y comprensión. Y a mi hija Katheryn, la niña que me da la alegría y la fortaleza para el cumplimiento de este informe.

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, a mis profesores quienes me inculcaron un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico. Un especial agradecimiento al Ing. Marco Guachimboza por ser el mentor de esta investigación.

Finalmente, agradezco a la Gerenta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Lcda. Carmen Lligalo, por su apoyo e información brindada para la ejecución de este trabajo investigativo.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLA.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXO.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Contextualización Macro.....	3
1.2.1.2. Contextualización Meso.....	4
1.2.1.3. Contextualización Micro.....	5
1.2.2. Análisis Crítico.....	5
1.2.3. Prognosis.....	8
1.2.4. Formulación del Problema.....	8
1.2.5. Interrogantes.....	9

1.2.6. Delimitación del objeto de Investigación	9
1.3. Justificación	10
1.4. Objetivos.....	11
1.4.1. Objetivo General.....	11
1.4.2. Objetivo Específicos	11
CAPITULO II.....	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes Investigativos	12
2.2. Fundamentación Filosófica	15
2.3. Fundamentación Legal	15
2.4. Categorías Fundamentales.....	18
2.4.1. Conceptualización dialéctica de la variable independiente	20
2.4.1.1. Finanzas	20
2.4.1.2. Administración Financiera.....	20
2.4.1.3. Crédito	21
2.4.1.4. Políticas de Crédito.....	21
2.4.2. Conceptualización dialéctica de la variable dependiente	36
2.4.2.1. Contabilidad.....	36
2.4.2.2. Estados Financieros	37
2.4.2.3. Análisis de Estados Financieros	37
2.4.2.4. Rentabilidad.....	38
2.5. Hipótesis.....	41
2.6. Señalamiento de Variables	41
CAPITULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Enfoque	42

3.2. Modalidad Básica de la Investigación	42
3.2.1. De Campo	42
3.2.2. Bibliográfica – Documental	43
3.2.3. Experimental.....	43
3.3. Nivel o Tipo de Investigación	44
3.3.1. Exploratorio	44
3.3.2. Descriptivo.....	44
3.4. Población y Muestra	45
3.4.1. Población y Muestra	45
3.5. Operacionalización de las Variables	46
3.6. Plan de Recolección de Información.....	48
3.7. Plan de Procesamiento de la Información.....	49
CAPITULO IV	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
4.1. Análisis de Aspecto Cualitativo	51
4.2. Análisis de Aspecto Cuantitativo	55
4.2.1. Análisis Horizontal	55
4.2.2. Análisis Vertical	62
4.2.3. Índice de Rentabilidad	69
4.3. Verificación de la Hipótesis	70
4.3.1. Formulación de la Hipótesis.....	71
4.3.2. Elección de la Prueba Estadística.....	71
4.3.3. Zona de Aceptación o Rechazo	73
4.3.4. Conclusión.....	73
CAPITULO V	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74

5.1. Conclusiones	74
5.2. Recomendaciones	75
CAPITULO VI	77
PROPUESTA	77
6.1. Datos Informativos.....	77
6.1.1. Título	77
6.1.2. Institución Ejecutora	77
6.1.3. Beneficiarios	77
6.1.4. Ubicación.....	77
6.1.5. Equipo técnico responsable.....	78
6.1.6. Costo estimado:.....	78
6.2. Antecedentes de la Propuesta	79
6.3. Justificación.....	80
6.4. Objetivos.....	81
6.4.1. General.....	81
6.4.2. Específicos	81
6.5. Análisis de Factibilidad	82
6.5.1. Factibilidad Económica-financiera	82
6.5.2. Factibilidad social	82
6.5.3. Factibilidad Institucional.....	82
6.6. Fundamentación	83
6.6.1. Sistema de Control Interno	83
6.6.1.1. Definición y Concepto.....	83
6.6.1.3. Políticas de Crédito y Cobranza.....	87
6.7. Metodología Modelo Operativo.....	88
6.7.1. Fase 1	90

6.7.1.1. Información Preliminar	90
6.7.2. Fase 2	92
6.7.2.1. Análisis FODA.....	92
6.7.3. Fase 3	97
6.7.3.1. Indicadores Financieros	97
6.7.4. Fase 4	109
6.7.4.1. Sistema de Control Interno para el cumplimiento de las Políticas de Crédito y Cobranza.	109
6.8. Administración	136
6.9. Previsión de la Evaluación.....	137
BIBLIOGRAFÍA.....	138
ANEXOS	141

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente: Políticas de Crédito.....	46
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Rentabilidad ...	47
Tabla 3. Plan de recolección de Información	48
Tabla 4. Cuestionario de verificación	51
Tabla 5. Respuestas obtenidas sobre las Políticas de Crédito.....	53
Tabla 6. Respuestas obtenidas sobre la Rentabilidad	54
Tabla 7. Balance General Activo- Análisis horizontal	55
Tabla 8. Balance General Pasivo y Patrimonio - Análisis horizontal	57
Tabla 9. Estado de resultados - Análisis horizontal.....	59
Tabla 10. Balance General Activo- Análisis vertical	62
Tabla 11. Balance General Pasivo y Patrimonio- Análisis vertical.....	64
Tabla 12. Estado de Resultado - Análisis vertical	66
Tabla 13. Análisis de la Rentabilidad	69
Tabla 14. Datos de la lista de verificación	72
Tabla 15. Recursos Financieros	78
Tabla 16. Matriz FODA	92
Tabla 17. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI).....	94
Tabla 18. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)	95
Tabla 19. Patrimonio más Resultado	97
Tabla 20. Activos Inmovilizados Netos.....	98
Tabla 21. Cobertura Patrimonial de Activos	99
Tabla 22. Cálculos para determinar la Morosidad de la Cartera	100
Tabla 23. Morosidad de Cartera	102
Tabla 24. Activos Productivos.....	103

Tabla 25. Pasivos con Costo	104
Tabla 26. Activos productivos / Pasivos con Costo	104
Tabla 27. Gastos Operativos	106
Tabla 28. Margen Financiero	106
Tabla 29. Gastos Operativos / Margen Financiero	106
Tabla 30. Fondos disponibles/Total depósitos a corto plazo	108
Tabla 31. Niveles de Autorización.....	124
Tabla 32. Créditos por représtamo	125
Tabla 33. Requerimiento de las garantías	126
Tabla 34. Plazo.....	126
Tabla 35. Plan de seguimiento y evaluación de la propuesta.....	137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de Problema.....	7
Gráfico 2. Superordinación de las variables.....	18
Gráfico 3. Subordinación de las variables.....	19
Gráfico 4. Control de Evaluación	28
Gráfico 5. Destino de crédito	30
Gráfico 6. Fijación de Tasas, comisiones y recargos	32
Gráfico 7. Seguimiento y recuperación	33
Gráfico 8. Reporte e información gerencial.....	34
Gráfico 9. Respuestas obtenidas sobre las Políticas de Crédito	53
Gráfico 10. Respuestas obtenidas sobre la rentabilidad	54
Gráfico 11. Composición del Activo	55
Gráfico 12. Composición de Pasivo	57
Gráfico 13. Composición de Patrimonio.....	58
Gráfico 14. Evolución de los Ingresos.....	60
Gráfico 15. Evolución de los Gastos	60
Gráfico 16. Evolución de la utilidad.....	61
Gráfico 17. Cartera de crédito frente al Activo Total.....	62
Gráfico 18. Composición de la cartera de crédito frente al Activo Total ...	63
Gráfico 19. Obligaciones con el público frente al total Pasivo y Patrimonio	64
Gráfico 20. Patrimonio frente al Pasivo y Patrimonio	65
Gráfico 21. Intereses y descuentos ganados frente a ingresos financieros	67
Gráfico 22. Gastos de operación frente a ingresos financieros	67
Gráfico 23. Utilidad del ejercicio frente a ingresos financieros	68

Gráfico 24. Verificación de la Hipótesis.....	73
Gráfico 25. Modelo operativo.....	89
Gráfico 26. Resultados ponderados de la Matriz EFI Y EFE.....	96
Gráfico 27. Controles Generales de Evaluación.....	114
Gráfico 28. Requisitos para ser calificados como sujetos de crédito.....	115
Gráfico 29. Socios NO sujetos a Crédito.....	116
Gráfico 30. Requisitos para ser calificados como sujetos de Garantía...	116
Gráfico 31. Socios NO sujetos a Garantía.....	117
Gráfico 32. Inversión en Microcrédito.....	121
Gráfico 33. Inversión en Crédito de Consumo.....	122
Gráfico 34. Inversión en Crédito de Vivienda.....	122
Gráfico 35. Inversión en Crédito Educativo.....	123
Gráfico 36. Visita a los socios.....	127
Gráfico 37. Mantenimiento de las carpetas de crédito.....	128
Gráfico 38. Fijación de tasas de interés, comisiones y recargos.....	129
Gráfico 39. Fases de la metodología de crédito.....	130
Gráfico 40. Etapas de seguimiento y recuperación.....	131
Gráfico 41. Flujograma de para la concesión de crédito.....	132
Gráfico 42. Flujograma para realizar la cobranza.....	135

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1. Cuestionario de Verificación	142
Anexo 2. Balance General	144
Anexo 3. Estado de Pérdidas y Ganancias	145

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación, expone las particularidades específicas que hacen relación con la eficiencia de la actividad de la intermediación financiera por parte de las cooperativas de ahorro y crédito de nuestro medio, considerando además, el aporte de dichas entidades hacia los sectores productivos de nuestra economía.

El sistema cooperativo surge como consecuencia de la búsqueda de mejores condiciones de vida de las personas de los sectores rurales y urbanos marginales, el principal objetivo de estas entidades es promover el desarrollo de las actividades productivas de los socios y clientes que buscan la manera de crecer económicamente, sirviendo a la comunidad con todas las necesidades. El crédito se ha implementado como uno de los mecanismos para reducir los niveles de pobreza y la inequidad social. La erradicación de la pobreza es precisamente el eje fundamental de la creación de los préstamos, el cual proporciona oportunidades de acceso al crédito a personas que por sus situaciones económicas no estaban siendo atendidas por el sistema financiero tradicional.

La cartera de crédito representa el principal activo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada. Por lo tanto, la misma debe ser concedida considerando parámetros que permitan la adecuada evaluación, control y seguimiento, a efectos de minimizar el riesgo crediticio y de mantener una cartera sana y productiva. De esta manera se asegura la óptima recuperación de la cartera vencida para obtener mayores beneficios económicos. A razón de esto, se considera necesario diseñar un sistema de control interno para el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza y que facilite la comprensión de los procesos que deben cumplir todos los involucrados en la concesión de crédito y su recuperación, con el propósito de mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso.

INTRODUCCIÓN

El crecimiento y el desarrollo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito se basan en la calidad de los productos y servicios financieros que ofrece a los socios y clientes. Además de esto, el éxito de dichas entidades financieras principalmente es fundamentado en una administración adecuada de la cartera de crédito, para lo cual es indispensable que la institución cuente con políticas muy bien establecidas que asegure la pronta recuperación del dinero invertida, de esta manera las Cooperativas van a tener una cartera sana y productiva, por ende la rentabilidad de la institución la va a crecer año tras año.

Luego de realizar un estudio de la problemática existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., sobre las Políticas de Crédito y la Rentabilidad, se ha considerado diseñar un sistema de control interno para el cumplimiento de las Políticas de Crédito y Cobranza con la finalidad de disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad de dicha entidad financiera, a continuación se detalla el contenido por capítulo:

Capítulo I: El Problema, se realiza la contextualización relacionado con el tema a investigar, basándose en la realidad a nivel de la provincia y la ciudad, para demostrar la importancia que es para la provincia el desarrollo de las entidades financieras. Para profundizar el problema planteado, se empieza con un análisis crítico, en donde se detalla todos los acontecimientos que están suscitando en la Institución, en este caso en La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., de la ciudad de Ambato, netamente en el área de crédito, con el propósito de ver el inconveniente se elabora un árbol en donde se identifica con más claridad las causas y los efectos del problema planteado.

Capítulo II: Marco Teórico, se explica sobre los antecedentes de la investigación, fundamentando; filosóficamente y legalmente; con un sustento

teórico de las variables del problema planteando y un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el trabajo investigativo. De esta forma, se llega a la hipótesis, que es una respuesta fundamentada sobre la posible relación entre las variables.

Capítulo III: Metodología de la Investigación, puntualiza el enfoque y el tipo de investigación en el que se fundamenta este trabajo de investigación, y determina la población y la muestra con la cual se va a realizar el proyecto. Y finalmente, las técnicas utilizadas, y métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos,

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados, se establece la tabulación e interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta, que permiten determinar los factores más importantes en la información recolectada, que ayuda para la verificación de la hipótesis y así saber si continuar o no con la investigación.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, refleja las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones y realizar la propuesta.

Capítulo VI: Propuesta, es este capítulo se finaliza con la parte fundamental; proponiendo diseñar un Sistema de Control Interno para el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada y de esta manera recuperar los cartera vencida y optimizar los recursos para generar mayor rentabilidad en la Institución.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2013.”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contextualización Macro

Según, Chiriboga Rosales (2003) el Sistema Financiero constituye; “uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pago, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades”.

Tungurahua es una de las provincias, que cuenta con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en su mayoría son liderados por las diferentes comunidades indígenas de la provincia, convirtiendo en una alternativa de apoyo financiero para emprender o fortalecer todo tipo de comercio, y cubrir las necesidades básicas de sus socios o clientes.

Como resultado a este crecimiento, las transacciones financieras se han incrementado notablemente, permitiéndoles la colocación de una gran cantidad de recursos financieros en el mercado de sus asociados. Para las instituciones financieras el Activo principal es la cartera de crédito, por lo tanto, estas deben tener parámetros y políticas, con el fin de mejorar la

calidad de la cartera y por ende generar un beneficio adicional sobre la inversión, a falta de esto, muchas instituciones financieras están inmersas a riesgos de morosidad, y en casos extremos, se llega hasta el punto de incobrabilidad de las operaciones, provocando cada vez más un decremento en la utilidad del ejercicio de la entidad financiera.

La aplicación de una metodología destinada hacia la calificación y el otorgamiento de los créditos, constituirá un elemento que permita el control y la evaluación de la eficiencia en el manejo de los recursos destinados a los diferentes sectores de nuestra provincia, como también una mejora en la rentabilidad de las Cooperativas.

1.2.1.2. Contextualización Meso

En la ciudad de Ambato, se observa una gran cantidad de entidades financieras, en su gran mayoría son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, a partir del 5 de junio del 2012, dichas entidades están controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector financiero.

En la actualidad varias entidades financieras se han cesado a casusa de la deficiente administración de la cartera de crédito, ya que muchas Cooperativas con el objetivo de cumplir sus metas y permanecer en el mercado competitivo, han otorgado créditos sin la garantía y documentación suficiente, y la larga no han logrado recuperar su inversión, esto les ha ocasionado el cierre definitivo de las mismas.

Por tal razón, es muy importante contar con las políticas de crédito bien definidas, y aplicarlas a cabalidad para mantener una cartera sana, libre de riesgos financieros, y así seguir siendo competitivos a nivel de las

demás entidades financieras, y tener mayor solvencia y liquidez cumpliendo los objetivos planteados.

1.2.1.3. Contextualización Micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es una institución autónoma de personas reunidas en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, inició sus operaciones financieras en beneficio de la Provincia y del País desde hace más de 16 años. Su principal fortaleza está en trabajar a favor de los sectores de producción, comercialización y de servicio, de la Provincia de Tungurahua en especial en los sectores urbanos marginales y rurales, mediante la captación y colocación de los recursos económicos.

En la actualidad, se ve amenazado por una serie de factores internos y externos que afectan en forma directa e indirecta su desempeño y les obligan a tomar medidas para ser sostenibles en un mercado muy competitivo.

Sin embargo, la actividad de intermediación financiera ocasiona una serie de riesgo crediticio, y para controlarlos y valorarlos adecuadamente, es necesario contar con políticas de crédito bien definidas para recuperar exitosamente la cartera vencida. Y de esta manera proteger el valor del patrimonio de la institución, con el objetivo de mejorar la rentabilidad.

1.2.2. Análisis Crítico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada, inicia sus actividades como Caja Solidaria en el año 1998 conformada por quince mujeres de la comunidad de Chibuleo. Con el pasar de los años la demanda de crédito ha crecido vertiginosamente, a consecuencia de esto,

se aprueba el Estatuto y le concede la personería jurídica por medio de Acuerdo Ministerial No. 032 del 30 de septiembre de 2002.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada, el problema principal del incremento de la morosidad de cartera, es ocasionado porque las políticas para la calificación de los créditos no se están aplicando correctamente, y esto ha provocado una disminución en la rentabilidad de la institución. Ya que en el periodo económico 2010 se obtuvo una utilidad de 20.587 dólares, mientras que en el periodo 2013 la utilidad se redujo a 10.326 dólares, demostrando que la actividad de la intermediación financiera no arroja los resultados esperados.

Otra de las causas del incremento de la morosidad es a causa del insuficiente control y vigilancia de la cartera, por cuanto no clasifica en forma adecuada los créditos, no está cumpliendo con las tasas de interés que el Banco Central del Ecuador dispone, se está concediendo privilegios a los integrantes de la organización, otorgando créditos de montos altos con tasa de interés mínimo, de manera que dicha institución está incumpliendo con las disposiciones de los organismos de control y puede sufrir de alguna sanción. El efecto de esto es la inestabilidad económica que sufre la cooperativa día a día.

El inexacto respaldo de los documentos es otra de las causas para que la morosidad persista, ya que hay carpetas de los prestamistas que no contienen la documentación suficiente que les garantice debidamente el crédito otorgado, hay solicitudes con información errónea e incompleta, con letra ilegible y enmendaduras, y esto ha originado que la base de datos de los socios y socias sea incompleta e incorrecta para poderles ubicar en caso de incumplimiento con los pagos pactados. Además la cooperativa con todo esto no puede cancelar las obligaciones financieras, a los empleados y ni a los organismos de control de manera puntual.

La institución no capacita permanentemente a sus empleados, más aún en el área de crédito y cobranza, por cuanto se requiere de personal con conocimientos actualizados, para realizar correctamente el análisis para la colocación de los créditos y de esta manera disminuir el riesgo crediticio, cumpliendo los objetivos institucionales.

Por lo expuesto es muy necesario contar con una herramienta administrativa que les facilite el procedimiento a seguir, que deben cumplir el personal del área de crédito y cobranza, y así tener una guía para analizar, evaluar y controlar el patrimonio principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada.

Gráfico 1. Árbol de Problema



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

1.2.3. Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso, al no contar con un estudio adecuado de las políticas para la calificación de crédito, afectará a su inversión obteniendo una baja rentabilidad, a causa del impago y también se incrementará la morosidad de la cartera, y quizá hasta puede perder mercado en el sector financiero.

Si la cooperativa sigue con una carencia en el control y vigilancia de la cartera de crédito, el incremento de la misma será cada vez mayor, y la institución no podrá cumplir con sus objetivos planteados.

Para contar con un adecuado seguimiento y control, es necesario realizar una serie de reportes que permita llevar una vigilancia detallado de la gestión de crédito, para ello la documentación debe estar respaldada en su totalidad, de lo contrario la institución no podrá contar con los indicadores de la calidad de cartera.

El personal debe estar capacitado permanentemente, de lo contrario, el proceso de otorgamiento de los crédito no se realizarán de forma adecuado y el patrimonio de la institución cada vez estará en riesgo de morosidad con una baja rentabilidad, y la institución no podrá cumplir con las metas planteadas.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo influyen las políticas de crédito en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada durante el periodo 2013?

1.2.5. Interrogantes

¿Cómo se establecen las políticas de crédito para prevenir el riesgo crediticio?

¿Cuál son los factores que disminuyen la rentabilidad?

¿Qué estrategias son las más apropiadas para un eficiente análisis de las políticas de calificación de crédito y evitar el incremento de la morosidad?

1.2.6. Delimitación del objeto de Investigación

La presente investigación se enmarca en la siguiente delimitación:

Campo: Administración financiera

Área: Crédito y Cobranza

Aspecto: Políticas de crédito y la Rentabilidad

Lugar: La investigación será llevada a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., ubicada en la Provincia del Tungurahua, Cantón Ambato, parroquia la Huachi Chico.

Espacio: Esta investigación se llevará a cabo en el área de crédito y cobranza y el área contable de la Cooperativa.

Tiempo: El presente trabajo de investigación está previsto realizar durante el periodo octubre – marzo 2014

Categorías: Políticas de crédito y la Rentabilidad

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación se realiza porque, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada., cuenta con una deficiente políticas de crédito que obstaculiza la recuperación exitosa de la cartera, el propósito es disminuir la morosidad y mejorar la rentabilidad de la institución.

La cooperativa no podrá ser competitiva si no cuenta con políticas de crédito establecidas acorde a las necesidades de la institución, y seguirá en déficit patrimonial. Es decir la Cooperativa debe mejorar la calidad de la cartera para aumentar el nivel de la rentabilidad.

Al ser la cooperativa una parte importante del sector financiero como por el número de socios que agrupa y que pertenecen a sectores medios bajos es de vital importancia que el manejo de la intermediación tenga resultados económicos dinámicos para lo cual requiere de una administración eficiente, que analice previamente los créditos otorgados y que estos sea basados en las políticas y procedimientos con los que cuenta la cooperativa, disminuyendo o minimizando el riesgo crediticio y maximizando sus recursos económicos.

La importancia de comprender que la gestión de entrega de créditos requiere de la adopción de mecanismos sistemáticos, eficientes y exactos, que le permita ser competitiva y lograr optimizar tiempos y recursos y considerar que si estos mecanismos no existen producirá una decadencia importante de los niveles de rendimiento financiero, de la Cooperativa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Diagnosticar las Políticas de Crédito y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2013, para mejorar la morosidad de la cartera.

1.4.2. Objetivo Específicos

- Evaluar las Políticas de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., para la identificación del riesgo financiero.
- Determinar la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. en el año 2013, para el establecimiento de los niveles de rendimiento.
- Proponer un Sistema de Control Interno para el cumplimiento de las Políticas de Crédito y Cobranza con el fin de conseguir una mayor rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Sobre la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada, no se ha realizado ningún trabajo similar al tema, permitiendo así que el problema planteado tenga un enfoque de originalidad y gracias al apoyo y la información entregada por parte de la gerencia y por el personal del departamento de crédito de dicha institución, demostramos que si es posible desarrollar nuestra investigación.

Existen trabajos de Investigación relacionados con la problemática a investigar:

Zuimi López (2013), menciona las siguientes conclusiones:

- El establecimiento de procesos y políticas permiten desarrollar confianza a nivel de cliente interno y externo, razón por la cual la Cooperativa puede asegurar de alguna manera su accionar y lograr un desarrollo sostenido en el ámbito en dónde se desarrolla
- La administración de riesgo de crédito le brinda a la Cooperativa, una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras, debido a que a largo plazo esta guía ayudará a reducir la pérdida esperada, mediante la efectiva aplicación de los procesos crediticios.

De acuerdo a las conclusiones anteriores, para una administración de riesgo de crédito es necesario que la Cooperativa establezca políticas a

seguir como una guía para el personal involucrado en la actividad crediticia, de esta manera obtener la confianza de los clientes tanto internos como externos, logrando recuperar la inversión según el contrato establecido, y así obtener mejores utilidades para mejorar la rentabilidad.

Vera Andrade (2013), concluye lo siguiente:

- Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los clientes.
- Es necesario establecer cronogramas de capacitación para los empleados de la institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito.

De acuerdo a las conclusiones anteriores; el diagnóstico y el análisis de los clientes es muy importante para el otorgamiento de los créditos ya que de ello depende el retorno de los recursos de la Cooperativa; para un mejor control del mismo, la institución debe contar con una herramienta administrativa para que el personal del departamento de crédito realice una adecuada calificación a los clientes para otorgar créditos de forma correcta.

Según, Campaña Quinteros (2010), concluye lo siguiente:

- La cooperativa dispone de varios productos para captar el ahorro y disponer de fondos para entregar créditos sin embargo la institución no se ha desarrollado por falta de herramientas técnicas que mejoren esta gestión.
- Para poder obtener mejores resultados de la gestión empresarial, se hace necesario la implementación de herramientas técnicas,

que permitirán lograr la efectividad empresarial; es decir evitar el desperdicio de los recursos que tiene una empresa.

En relación a las conclusiones anteriores, vemos la importancia que es disponer con una herramienta de gestión crediticia, y así manejar de forma correcta las políticas necesarias para el otorgamiento de los créditos y garantizar el retorno de los recursos según lo pactado con los clientes, de esta forma mantener una cartera sana y obtener beneficio por la inversión.

El proceso de la concesión de créditos, como son el análisis, la evaluación y el control de la gestión de la cartera, es un punto de mayor importancia por cuanto la demanda de crédito es bastante alta, por ello se ve la necesidad de implementar una herramienta adecuada que sirva de soporte tanto para la gerencia y como para el personal operativo, que cubra todos los frentes del proceso del otorgamiento de crédito, lo que constituye una aspiración técnica de la presente investigación.

Según, Chiriboga Rosales (2010), define sobre los riesgos financieros:

Ante la necesidad de proteger el patrimonio de las instituciones financieras de los riesgos inherentes a la actividad financiera y para efectos de lograr una eficiente administración del riesgo; las instituciones deben adoptar políticas para el manejo de la liquidez, y diseñar estrategias para el manejo de este, con el fin de evitar los sobrecostos para su cumplimiento.

Conforme al párrafo anterior; considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere de recursos económicos en forma permanente, para el desarrollo de las distintas actividades como son: de producción, comercialización, servicios, etc., y evitar los riesgos financieros, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso debe definir las políticas de crédito, considerando siempre los parámetros de seguridad y los límites establecidos en las disposiciones legales. De esta forma la Cooperativa

asegura el retorno de su inversión en el plazo establecido, mejorando el patrimonio de la institución.

2.2. Fundamentación Filosófica

Para Herrera, Medina y Naranjo (2006), se refiere “a la necesidad de que la investigación tenga una ubicación paradigmática o enfoque determinado”.

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, está fundamentada en el paradigma crítico-propositivo porque el problema propuesto está en constante cambio y evolución, por ello se pretende analizar el tema con sus causas y efectos, en base a este proceso plantear alternativas de solución al mismo.

2.3. Fundamentación Legal

El sustento legal que respalda a este trabajo de investigación son:

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero; Registro Oficial 444 de 10-may-2011.

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

**Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria;
Registro Oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012**

Párrafo VI

DE LA GERENCIA

Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades.- Son Atribuciones y responsabilidades del gerente.

2. Proponer al consejo de Administración las políticas, reglamentos, y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.

**LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY
GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

TITULO IX.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CRÉDITO

**CAPITULO II.- CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y
CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES POR PARTE DE LAS
INSTITUCIONES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE
BANCOS Y SEGUROS**

Art. 3.- El directorio de la institución del sistema financiero o el organismo que haga sus veces aprobará las políticas de crédito, la estructura del portafolio de la cartera y de los contingentes y los remitirá a la Superintendencia de Bancos y Seguros para su conocimiento. En el informe que presente la comisión de calificación de activos de riesgo deberá constar su opinión sobre el cumplimiento de las políticas definidas y aprobadas por el directorio.

Tratándose de grupos financieros, el directorio de la institución que haga cabeza de grupo aprobará las políticas de crédito, la estructura del

portafolio de la cartera y de los contingentes del grupo y de todas las instituciones que forman parte de éste y los remitirá al organismo de control. Adicionalmente, conocerá el informe de calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones de cada una de las empresas del grupo.

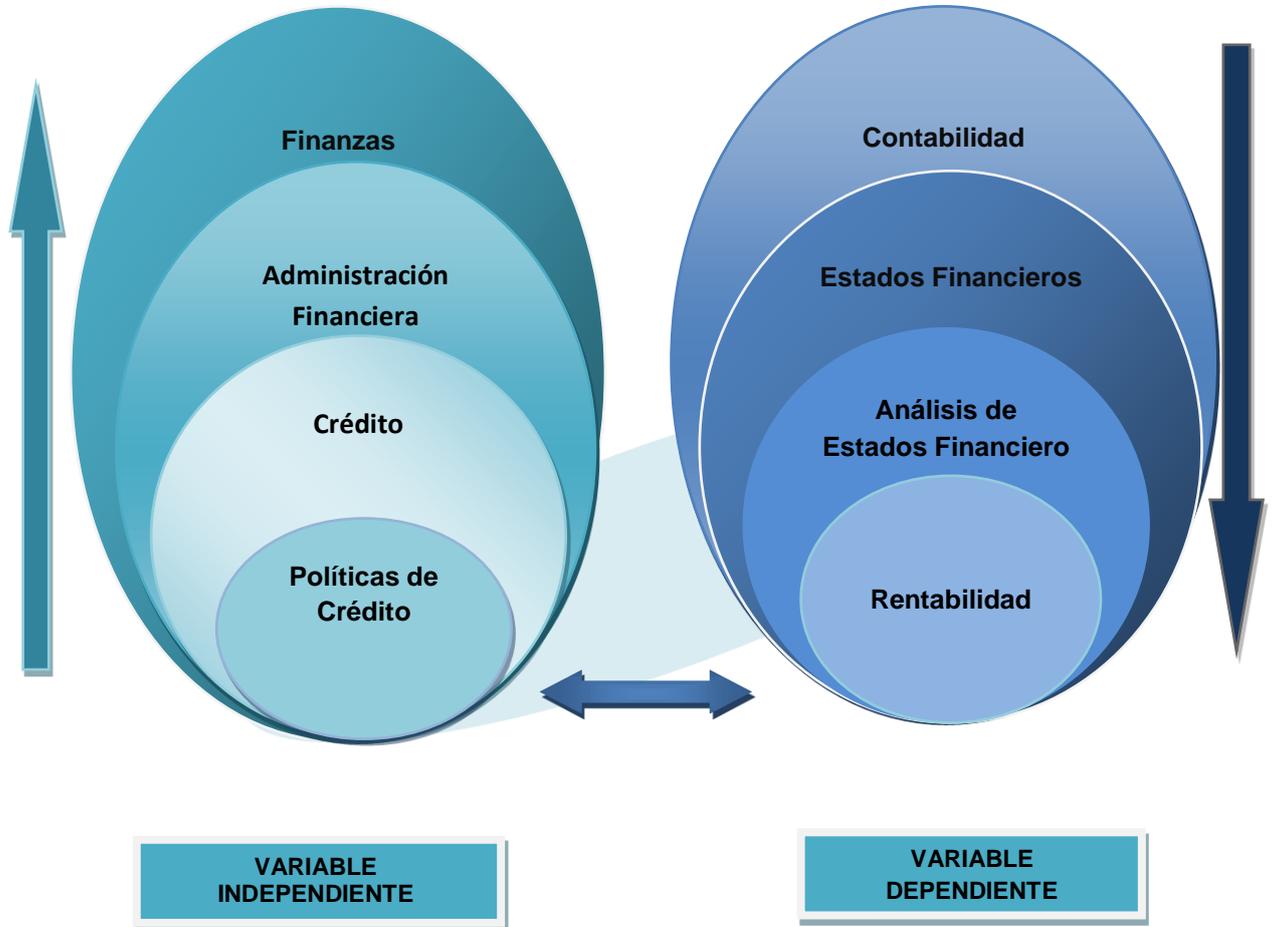
RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN

Las instituciones del sistema financiero deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo en las actividades de tesorería;

Según las NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO (2013), en la Sección II.- Administración de Riesgo, Artículo 3.- manifiesta, “Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgos, a cuyo efecto deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo que están asumiendo. Cada institución del sistema financiero tiene su propio perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancias específicas; por tanto, al no existir un esquema único de administración integral de riesgos, cada entidad desarrollará el suyo propio”.

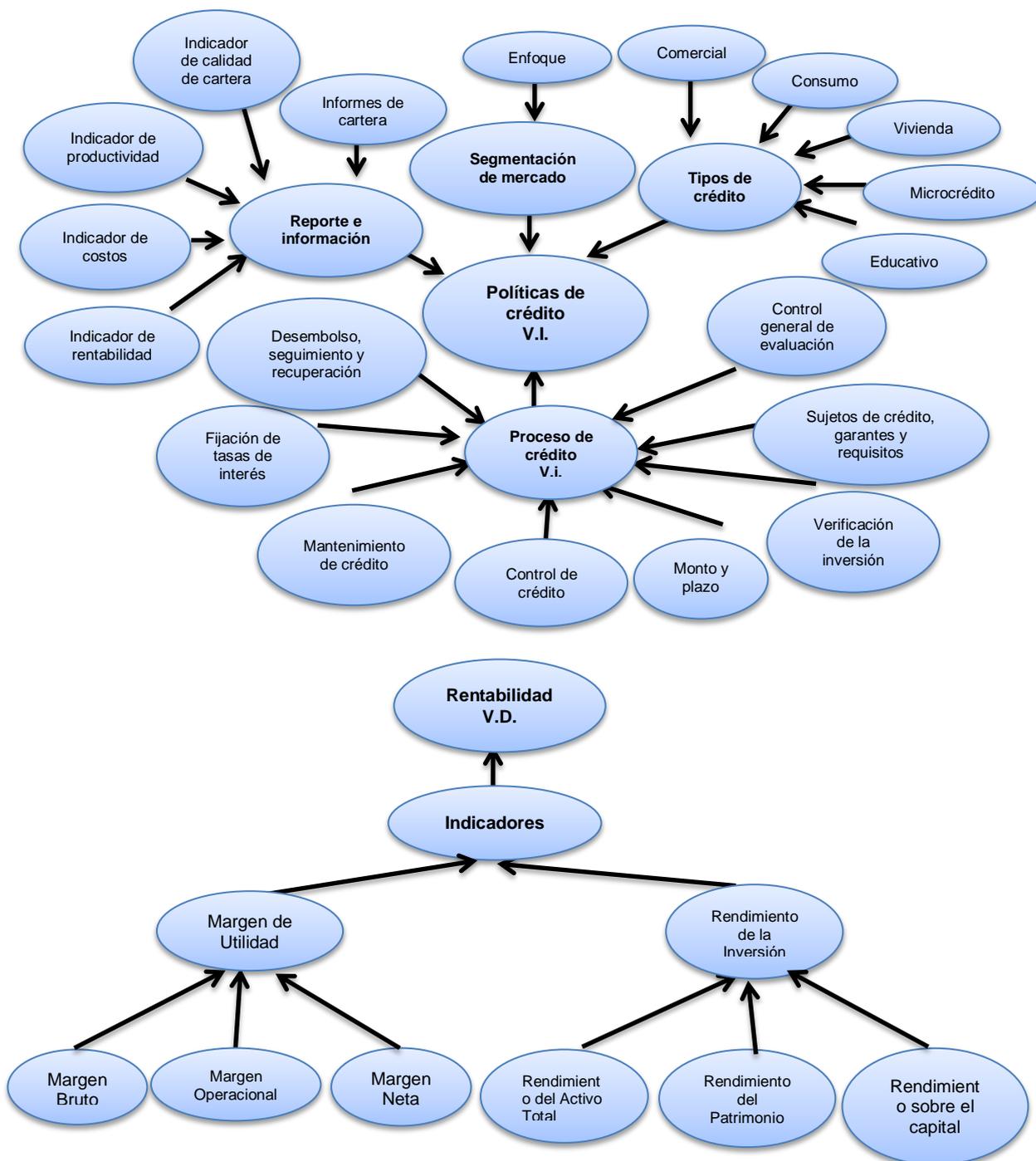
2.4. Categorías Fundamentales

Gráfico 2. Superordinación de las variables



Elabora por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

Gráfico 3. Subordinación de las variables



Elabora por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

2.4.1. Conceptualización dialéctica de la variable independiente

2.4.1.1. Finanzas

Según, Laurence J. (2003), en su Libro Principios de Administración Financiera, define:

Las Finanzas se pueden definir como el arte y la ciencia de administrar el dinero. Virtualmente todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen dinero y lo gastan o lo invierten. Las Finanzas están relacionadas con el proceso, las instituciones, los mercados y los instrumentos implicados en la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos.

El campo de las finanzas afecta directamente las vidas de todas las personas y de todas las organizaciones, por cuanto se refiere a la forma de cómo se obtiene los recursos y a la forma de cómo se gastan o se consumen, ya que de ello depende la buena gestión y la buena administración del mismo.

2.4.1.2. Administración Financiera

Según, Laurence J. (2003), en su Libro Principios de Administración Financiera, define:

La administración financiera se refiere a los deberes del administrador financiero en la empresa. Los administradores financieros administran activamente los asuntos financieros de todo tipo de empresa – financieras y no financieras, privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas y no lucrativas. Desempeñan una gran variedad de tareas financieras como planeación, extensión de créditos a los clientes, evolución de grandes gastos propuestos y la consecución de dinero para financiar las operaciones de la empresa.

Conforme a mi criterio, la administración financiera comprende con todo lo relacionado al manejo de los fondos económicos que poseen las

organizaciones sean estos formales o informales, permitiendo así que sus recursos financieros cuenten un con control adecuado y de esta manera brindar seguridad tanto al cliente externo como también al cliente interno de la institución.

2.4.1.3. Crédito

Castro Chiriboga (2002), define al crédito como, “La confianza dada y recibida, a cambio de un Valor”.

Para Del Valle (2005), define al Crédito que es la, “entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro”

El crédito es la actividad principal de las instituciones financieras por cuanto éstas se dedican al otorgamiento de préstamos, poniendo en consideración de los clientes para satisfacer sus necesidades, a cambio de un beneficio adicional sobre el capital adeudado, para ello es necesario contar con una administración sana de los recursos financieros, ya que al momento de que la cooperativa otorga el préstamo, se encuentra en riesgo de que no pueda recuperar su inversión.

2.4.1.4. Políticas de Crédito

Para, Castro Chiriboga (2002), La política de crédito son:

Criterios generales de ejecución que auxilian el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de éstas. Una cooperativa debe definirse en términos concretos y suficientes. Esta definición comprende:

Segmentación del mercado;

Definición de los tipos de crédito que se otorgan;

Definición clara del proceso de crédito

Sistemas de reporte e información;

Manejo de créditos con problemas.

La política es un principio que sirve de guía para dirigir el cumplimiento adecuado de las actividades de una organización. Tratándose de una política de crédito en una cooperativa es una herramienta de gestión crediticia que logra llevar de forma eficiente el proceso del otorgamiento y recuperación del dinero invertido.

Segmentación del mercado

Para, Bohórquez, César (2012), conceptualiza a la segmentación del mercado, como:

Un proceso de división de mercado en subgrupos homogéneos, con el fin de llevar a cabo una estrategia comercial diferenciada para cada uno de ellos, que permita satisfacer de forma efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales de la empresa.

El concepto de segmentación se basa en la proposición de que los consumidores son diferentes, ya sea en sus necesidades en sus características demográficas y socioeconómicas.

Bohórquez, César (2012), menciona que “para poder determinar el segmento de mercado al cual se enfocará la cooperativa tenemos que analizar tres factores: tamaño, crecimiento, y el atractivo del segmento tomando siempre como referencia los objetivos y los recursos de la cooperativa”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada está atendiendo principalmente al segmento de mercado de los microempresarios que se dedican a la actividad de producción, comercialización y de servicios de las áreas urbanas, urbano marginales y rurales de la provincia de Tungurahua.

Definición de los tipos de crédito que se otorgan;

Junta Bancaria del Ecuador (2011), según la resolución No. JB-2011-2034, menciona lo siguiente: “Para los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión”.

Los productos financieros ofertados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito en cuanto a colocaciones son:

Microcrédito

Crédito de consumo

Crédito de vivienda

Crédito educativo

Definición de las condiciones de crédito

Para el directorio del Banco Central del Ecuador, (2009) según el Art. 8 del capítulo viii DISPOSICIONES GENERALES, menciona lo siguiente;

Crédito Productivo.- Se entiende por créditos productivos, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores a USD 100.000 y cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito:

Productivo PYMES.- Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la institución financiera sea menor o igual a USD 200.000,

otorgados a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo.

Productivo Empresarial.- Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la institución financiera sea superior a USD 200.000 hasta USD 1.000.000, otorgados a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo.

Productivo Corporativo.- Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 1.000.000 otorgados a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo.

Consumo.- Son aquellas operaciones de crédito directo superiores a USD 1.500, otorgadas a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio para adquirir bienes de consumo o pago de servicios. También forman parte de este segmento todas las operaciones de crédito directo de consumo inferiores a USD 1.500.

Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito:

Consumo Minorista.- Son aquellas operaciones de crédito directo otorgadas a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio, para adquirir bienes de consumo o pago de servicios, cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera en créditos de consumo, sin incluir lo correspondiente a tarjetas de crédito no supere los USD 1.500

Microcrédito.- Es todo crédito no superior USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito:

Microcrédito Minorista.- Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

Microcrédito De Acumulación Simple.- Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual o USD 3.000 la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

Microcrédito De Acumulación Ampliada.- Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgados a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supera los USD 10.000 independientemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada.

Para la Cooperativa de Ahorro y crédito San Alfonso Ltda. Los créditos deben cumplir con las siguientes condiciones

Crédito de vivienda

Se considera crédito de vivienda, aquel crédito que es destinado para la construcción, remodelación, aplicación, reparación o mejoramiento de la vivienda propia y que esta cuenta con garantía hipotecaria.

Monto

Desde \$200 hasta \$20.000

Plazo

Con garantía de un Activo fijo hasta 10 años

Tasa de Interés

22%

Crédito de consumo

El crédito de consumo es un producto financiero que generalmente es destinado al pago de servicios o gastos no relacionados con una actividad económica.

Monto

Desde \$200 hasta \$10.000

Plazo

Activo fijo: hasta 10 años

Capital de trabajo: hasta 3 años

Tasa de Interés

18%

Crédito educativo

El crédito educativo es aquel destinado para la colegiatura, lista de útiles, material didáctico, pago de pensiones, cursos y seminarios, costos de matriculación en escuelas, colegios, universidades (pregrados y posgrados) y todo aquello que para el interesado represente un valor por tema de estudio o programa educativo.

Monto

Desde \$200 hasta \$10.000

Plazo

Activo fijo: hasta 10 años

Capital de trabajo: hasta 3 años

Tasa de Interés

16%

Microcrédito

El microcrédito es el producto por el cual se desarrolla el presente manual, pues este se refiere al producto estrella de la cooperativa destinado a financiar actividades de medianos, pequeños y micro productores, de comercialización y servicios, cuya fuente de pago será los ingresos generados por dichas actividades y cuyo monto no puede exceder de los USD 20,000.

Monto

Desde \$200 hasta \$20.000

Plazo

Activo fijo: hasta 10 años

Capital de trabajo: hasta 3 años

Tasa de Interés

21%

De acuerdo a los entes que les regulan a las entidades financieras la Cooperativa San Alfonso Limitada en la actualidad no está cumpliendo con las disposiciones legales, poniendo en riesgo de que sufra de alguna sanción de los mismos.

Definición clara del proceso de crédito

Para Vásquez, Gustavo (2005), el proceso del otorgamiento de crédito debe ser de la siguiente manera:

1. Controles Generales de Evaluación

Gráfico 4. Control de Evaluación



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Gustavo Vásquez

2. Sujetos de crédito, garantías y sus requisitos

2.2. Sujetos de crédito

Serán considerados sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas legalmente capaces para contratar y adquirir obligaciones,

que realicen actividades microempresariales lícitas y productivas, que hayan sido evaluados a través de un análisis técnico y que no registren antecedentes cuestionables desde el punto de vista moral y ético, y que cumplan con todos los requisitos establecidos por la entidad financiera.

2.3. Sujetos de garantía

Los sujetos de garantía pueden ser los trabajadores independientes o dependientes.

2.4. Garantías adecuadas

No se podrán conceder ningún tipo de crédito a personas naturales sin garantía real o quirografaria.

2.5. Información mínima requerida

Información requerida para solicitante y garante.

- Fotocopia de cédula de ciudadanía.
- Fotocopia del registro de impuestos, de ser el caso.
- Fotocopia de la papeleta de votación, de ser el caso.
- Planilla original actual de pago agua, luz o teléfono que registre la dirección domiciliaria del cliente o copia certificada (firma o rúbrica) por el funcionario de la Cooperativa.
- Facturas de compras y/o de ventas de los últimos tres (3) meses, notas de compras y ventas en las cuales se reflejen el movimiento del negocio.
- Fotocopia de facturas canceladas de servicios públicos del último mes.
- Informe de Central de Riesgos, Buró de Crédito y organismos de control de Narcotráfico, si fuera del caso.
- Certificados bancarios de las Instituciones en donde mantenga, cuentas de ahorros y corrientes (de ser el caso).
- “Formularios de: Datos del Solicitante, Datos del Garante, Solicitud de Crédito, Evaluación económica, Análisis y Recomendación, y Resolución de Crédito completamente llenos, con letra legible, sin tachones, borrones y enmendaduras”.

- Cónyuge y garante(s) asalariados, presentarán papeleta de Rol de pago, certificado de trabajo que reflejen el cargo que ocupa, la antigüedad en el mismo y el sueldo que recibe.
- Documentos de justificación de activos. En el caso de bienes inmuebles: carta pago del impuesto predial del año en curso, o promesa de compra-venta inscrita en el registrador de la propiedad, o escrituras legalizadas. Para bienes muebles: fotocopia de matrícula de vehículo y títulos de propiedad.
- En caso de que el deudor o garante y su cónyuge estén separados por más de un año (1), se aceptará como documento habilitante una declaración juramentada en la que se especifique la situación de la sociedad conyugal, previamente verificado por el Oficial de Crédito y aprobado por el Gerente de o Coordinador de Crédito.

La Cooperativa San Alfonso, tiene establecido los requisitos tanto del socio como de los garantes pero el personal encargado de efectuar los tramites y verificar los documentos, se deja convencer por los interesados del préstamo y no se cumple con los parámetros establecidos por la entidad.

3. Verificación de la inversión o destino de crédito

En la verificación de la inversión se debe realizar un estudio para constatar si el destino de crédito es utilizado según el requerimiento en la solicitud de crédito, para tener una idea el autor Vásquez, Gustavo (2005), menciona el siguiente ejemplo:

Gráfico 5. Destino de crédito



4. Montos y plazos de créditos

Montos

El monto del crédito estará relacionado a la capacidad de pago, colateral, historial crediticio y viabilidad de la actividad a financiar, del sector económico en el que desarrollan sus actividades, del tipo de operación y de la rentabilidad institucional.

Plazos

En general, los créditos se otorgarán a plazos cortos, con características y condiciones atractivas para la contratación de los créditos, con el objetivo principal de tener una alta rotación del capital que permita disponer constantemente de recursos para las colocaciones.

El plazo a fijar se basará en los siguientes factores:

- Análisis socioeconómico del cliente
- Objeto o destino de la inversión
- Ciclo de operación del negocio
- Capacidad de pago.

Para otorgar el monto y fijar el plazo la cooperativa debería realizar lo que el autor menciona en los párrafos anteriores, a falta de esto la institución está sufriendo de un incremento en la cartera de crédito.

5. Control de crédito

5.2. Visitas a los clientes

Durante las visitas a sus clientes, identificará los factores desfavorables o desviaciones del crédito con el propósito de evitar un deterioro en su calificación y dar alternativas de solución. Otro factor importante será la constatación de las garantías y su estado de conservación.

El personal de crédito de la Cooperativa San Alfonso no realizan visitas personalizadas a sus clientes o socios, y esperan hasta que se niegan en cancelar para llamas por teléfono y hasta a veces amenazarlos, como institución que brinda esta clase de servicio

debería tener la política de realizar las visitas sorpresivas y así hacerles notar a los prestamistas que ellos están pendientes de los movimientos que están realizando.

5.3. Mantenimiento de carpetas de crédito

El archivo del crédito estará compuesto por las carpetas de todos los clientes que mantengan operaciones de crédito activas con la CAC. De su adecuado mantenimiento se responsabilizará al Coordinador de Crédito, Gerentes de Sucursales y Jefes de Agencias quienes supervisarán que los Oficiales de crédito actualicen los expedientes de sus clientes asignados.

Para ello es de responsabilidad de los funcionarios del área de crédito, mantener las carpetas actualizadas realizando visitas permanentes, o por medio de las llamadas telefónicas, por cuanto dicha información es de suma importancia en caso de que haya clientes atrasados con los pagos y poderlos localizar para llevar a cabo el trámite de cobro.

6. Fijación de tasas de interés, comisiones y otros recargos

Gráfico 6. Fijación de Tasas, comisiones y recargos



Para esto la cooperativa debe contar con las políticas para la fijación de tasas de interés comisiones y recargos, de esta manera cumplir con la disposición de las entidades de control, para un adecuado control y administración del proceso de concesión y recuperación de la cartera.

7. Desembolso, seguimiento y recuperación

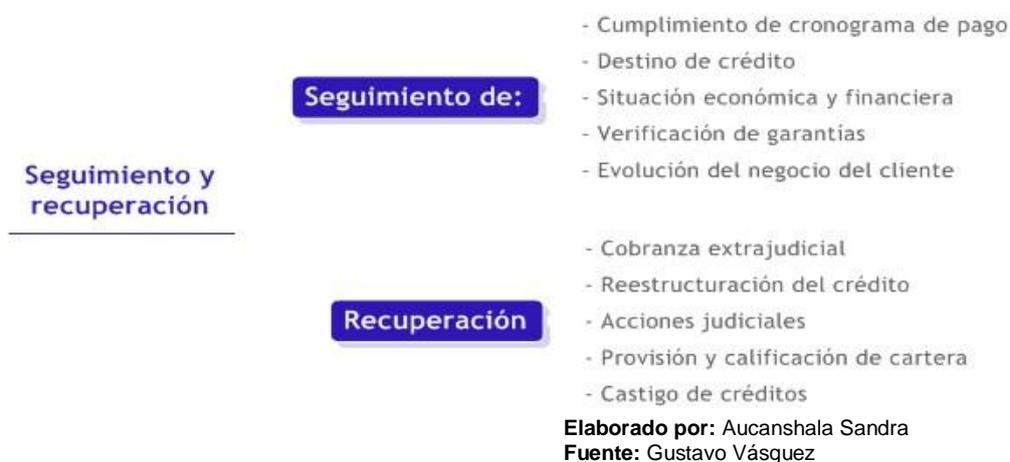
7.1. Desembolso

Es la instancia donde concluye el proceso de análisis crediticio y se efectiviza la solicitud del cliente. Este es el momento en que la CAC realmente asume el riesgo crediticio y es la última oportunidad de rever condiciones o negar la operación.

En este punto la Cooperativa debe contar con todos los documentos e informes analizados, tanto del prestamista como de los garantes ya que como el autor lo menciona, “es la última oportunidad de rever condiciones o negar la operación”.

7.2. Seguimiento y recuperación

Gráfico 7. Seguimiento y recuperación



Para una administración eficiente de la cartera la cooperativa debe cumplir con lo mencionado de dicho autor en el párrafo y gráfico anterior, ya que de ello depende la recuperación del dinero invertido y una cartera sana contribuye con mayores beneficios para la institución.

Sistema de reporte e información

La Cooperativa no cuenta con reportes de información, en especial en el área de crédito y cobranzas, por lo que se está manejando de manera empírica, y esto está trayendo consecuencias en la recuperación de la cartera ya que no se tiene un informe diario de los

socios que están en mora. Se ha observado que únicamente realizan llamadas telefónicas y hasta a veces se les olvida y por ende la morosidad se va incrementada y la cooperativa hasta a veces se queda con un efectivo bastante limitado.

Para Vásquez, Gustavo (2005) una cooperativa de ahorro y crédito debe contar con los siguientes reportes:

Gráfico 8. Reporte e información gerencial



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Gustavo Vásquez

Manejo de créditos con problemas

El manejo de créditos con problemas de pago se efectuará mediante la Cobranza extrajudicial por a causa de incumplimiento.

Para Vásconez Gustavo (2005) “los créditos que no han sido cancelados dentro del periodo establecido se realizará el cobro mediante acciones judiciales, se intentará buscar una solución a los problemas que se presentan en cada caso. Para ello se realizará un análisis específico de los siguientes cuatro elementos:

1. Causas de la mora.
2. Verificación de direcciones de trabajo y residencia de deudor y garantes.
3. Garantías disponibles y la existencia de bienes realizables.
4. Alternativas de solución, ya sea a través del deudor directo o de los garantes.

En función a los resultados de este análisis, se decidirá si se aplica el instrumento de reestructurar el crédito o si se inicia el proceso de acción judicial.

Los crédito con problemas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito san Alfonso Ltda., es una situación muy difícil de manejar ya que si se encuentra es esta situación la institución como tal pierde tiempo y recursos económicos, porque hay clientes o socios que se declarar insolventes, o a algunos no se les puede ubicar, diferentes son la situación pero la mayoría no cumplen con lo pactado para ello es de mucha importancia administrar la cartera adecuadamente y cumplir con las disposiciones legales.

Objetivos de las Políticas de Crédito

Los objetivos fundamentales de la política de crédito, se relacionan con:

- Minimizar los riesgos de no pago;

- Establecer esquemas que provean una ágil concesión;
- Garantizar una colocación de crédito bajo esquemas de seguridad, protección y rentabilidad para los socios;
- Generar relaciones crediticias duraderas y sólidas con los socios.
- El objetivo de las políticas crediticias, principalmente es minimizar el riesgo de la incobrabilidad, y le facilita al personal encargado del proceso de crédito que tenga una idea clara para realizar las actividades de manera eficaz y eficiente.

2.4.2. Conceptualización dialéctica de la variable dependiente

2.4.2.1. Contabilidad

Para, Romero (1989), la contabilidad, “tiene como objetivo conseguir la representación razonable del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa”.

Para el autor, Zapata Sanchez (2002), “La contabilidad es un elemento del sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y la evolución del mismo, destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere a su relación actual o potencial con el mismo”

Según, Sarmiento R. (2007), “La contabilidad es la técnica que analiza, interpreta y registra cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa”.

Todo tipo de organizaciones económicas requieren llevar un control de su efectivo para ello la contabilidad en una técnica de mucha ayuda ya

que por medio de ella se obtiene la información financiera útil para la toma de decisiones.

2.4.2.2. Estados Financieros

Para el autor, Carvalho Betancur (2010), “Los Estados Financieros es el documento suscrito por una entidad económica en el cual se consignan datos valuados en unidades monetarias referentes a la obtención y aplicación de recursos materiales. Constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad”.

Para, Guajardo Cantú y Andrade de Guajardo (2008), define lo siguiente:

Los estados Financieros, son informes a través de los cuales los usuarios de la información financiera perciben la realidad de las empresas y, en general, de cualquier organización económica. Dichos informes constituyen el producto final del llamado ciclo contable. Los estados financieros básicos informan sobre el desempeño financiero del negocio, su rentabilidad y liquidéz.

Los estados financieros son informes que demuestran sobre la realidad económica de una entidad, es decir a través de dicha información los empresarios perciben la situación financiera de las empresas y en general de cualquier organización económica sean estos con fines o sin fines de lucro.

2.4.2.3. Análisis de Estados Financieros

Para, Rivero Romero (1989), El análisis de estados Financieros, “tiene por objetivo investigar y estudiar el contenido de cada uno de ellos, de acuerdo con determinadas técnicas, con el fin de poder juzgar el pasado, el presente y el futuro de la unidad económica”.

Según, Guajardo Cantú y Andrade de Guajardo (2008), el análisis financiero “consiste en estudiar la información que contienen los estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptados por la comunidad financiera, con el objetivo de tener una base más sólida y analítica para la toma de decisiones”.

El análisis financiero es una herramienta de gran ayuda, ya que por medio de este indicador una organización económica puede contar con informe sólido y analítica y juzgar el pasado, presente y el futuro de cualquier entidad económica. Por lo tanto La cooperativa de ahorro y crédito San Alfonso Ltda., debe contar con dicha información para saber sobre la liquidez y la rentabilidad que cuenta para su funcionamiento.

2.4.2.4. Rentabilidad

Para, Guajardo Cantú y Andrade de Guajardo, (2008), la Rentabilidad “son indicadores que trata de evaluar el monto de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, considerando en su cálculo el capital contable”.

Indicadores de Rentabilidad

1. Margen de Utilidad

Para, Guajardo Cantú y Andrade de Guajardo, (2008), Este indicador financiero “mide el porcentaje de las ventas que logran convertirse en utilidad disponible para los accionistas. La utilidad neta es considerada después de los gastos financieros e impuestos”.

Para una mayor comprensión dicho auto determina la siguiente fórmula:

Fórmula:

Utilidad Neta / Ventas Netas

Ejemplo:

Utilidad Neta / Ventas Netas

$$23\ 010 / 109\ 957 = 0.1414 = 14.1\%$$

En este caso, la utilidad correspondiente al 2005 equivale a 14.1% de las ventas realizadas en dicho periodo.

1. Rendimiento sobre el capital contable

Para, Guajardo Cantú y Andrade de Guajardo, (2008), Este indicador “mide el rendimiento de la inversión neta, es decir, del capital contable. Mediante él se relaciona la utilidad neta que ha generado una organización durante un periodo y se compara con la inversión que corresponde a los accionistas.

El rendimiento sobre el capital contable es un indicador fundamental que determina en qué medida una compañía ha generado rendimiento sobre los recursos que los accionistas han confiado a la administración”.

Fórmula:

Utilidad Neta / Capital Contable

Ejemplo:

Utilidad Neta / Capital Contable

$$23\ 010 / 109\ 957 = 0.2092 = 20.9\%$$

En este caso, la utilidad neta obtenida en el año equivale a 20.9% del capital contable de la compañía al 31 de diciembre de 2005.

Para, Ortiz Anaya (1996), Los indicadores de rentabilidad, sirven para: “Medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades. Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de analizar con la aplicación de estos indicadores es la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total)”.

Para dicho autor, los indicadores de rendimiento más comúnmente utilizados son los siguientes:

A. Margen Bruto (de Utilidad)

Fórmula:

Margen Bruto (de Utilidad) = Utilidad Bruta / Ventas Netas

B. Margen Operacional (de Utilidad)

Fórmula:

Margen Operacional (de Utilidad) = Utilidad Operacional / Ventas Netas

C. Margen Neto (de Utilidad)

Fórmula:

Margen Neto (de Utilidad) = Utilidad Neta / Ventas Netas

D. Rendimiento del Patrimonio

Fórmula:

Rendimiento del Patrimonio = Utilidad Neta / Patrimonio

E. Rendimiento del Activo Total

Fórmula:

Rendimiento del Activo Total = Utilidad Neta / Activo Total Bruto

F. Rendimiento de la Inversión**Fórmula:**

Rendimiento de la Inversión = Utilidad Neta / Ventas * Ventas / Activo Total

Este indicador es de mucha utilidad para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., cuente con informes sobre el margen de utilidad y el rendimiento sobre el capital contable, de esta manera la institución tendría una idea clara a cerca de la rentabilidad sobre la inversión.

2.5. Hipótesis

Las políticas de crédito influyen en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada durante el periodo 2013.

2.6. Señalamiento de Variables**Variable Independiente**

Políticas de Crédito

Variable Dependiente

Rentabilidad

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque

Para el autor, Herrera, Medina y Galo (2006), el Enfoque de la Investigación es “predominantemente cualitativa (conocida también como: naturalista, participativa, humanista, interna, interpretativa). Y predominante cuantitativa (conocida también como: normativa, nomotética, externa, explicativa, realista).

El presente trabajo investigativo, con el tema sobre las Políticas de Crédito y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada de la ciudad de Ambato, tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que es una investigación dinámica, con una muestra reducida, requiere de una investigación interna y plantea soluciones de aplicación inmediata.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1. De Campo

Para los autores, Herrera, Medina y Galo (2006), la Investiga de campo “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produce. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

El presente trabajo, se basa en la modalidad de investigación de campo, ya que será utilizado en el departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso, en dónde a través de la

aplicación de los diferentes instrumentos de evaluación se va a conocer las causa y los efectos de la alta morosidad de la cartera.

3.2.2. Bibliográfica – Documental

Según, Herrera, Medina y Galo (2006), la Investigación documental-bibliográfica “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos, o en los libros, revistas, periódicos y otras publicaciones”.

Esta modalidad será aplicada en la investigación por cuanto permite profundizar diferentes teorías y criterios de diversos autores, basándose en documentos, en libros, revistas, tesis de grado, artículos publicados en Internet, y documentos de la institución investigada, que tengan relación con el tema del proyecto, con el fin de obtener información de las variables en estudio, los conceptos y temas relacionados al problema y sus posibles causa y efectos dentro de la Cooperativa.

3.2.3. Experimental

Para los autores, Herrera, Medina y Galo (Herrera, Medina, & Naranjo , 2006), la Investigación experimental, “es el estudio en que se manipulan ciertas variables independientes para observar los efectos en las respectivas variables dependientes, con el propósito de precisar la relación causa-efecto”.

Esta modalidad de investigación, permite conocer de una manera detallada las características y propiedades del tema a investigar, admite relacionar las variables, en base a la hipótesis planteada con el objetivo de dar solución al problema elaborando una propuesta razonable acorde con la realidad de la cooperativa.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

3.3.1. Exploratorio

Según, Herrera, Medina y Galo (2006), el Exploratorio “se caracteriza porque la metodología es más flexible, de mayor amplitud y el estudio es poco estructurado, el objetivo de esta investigación es generar hipótesis y reconocer variables de interés investigativo”.

Esta investigación, comenzará con el nivel exploratorio, por cuanto ayuda a extraer información por medio del diagnóstico, permitiendo identificar características respectivas entre las variables y de esta manera lograr a interpretar y emitir conclusiones y recomendaciones del problema planteado.

3.3.2. Descriptivo

Según, Herrera, Medina y Galo (2006), esta investigación se caracteriza porque “se requiere de conocimiento suficiente y es de interés de acción social, el objetivo es comparar entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras”.

Finalmente, este proyecto de investigación llega al nivel descriptivo, porque este trabajo, requiere de conocimiento muy amplio de las situaciones actuales que las instituciones financieras están atravesando, en especial las cooperativas de ahorro y crédito que aún no tienen lineamientos específicos para controlar el incumplimiento de los pagos de sus socios, por lo tanto, la presente investigación se fundamenta con criterios de varios autores y está sujeto a cumplir con las normas, políticas, reglamentos, de las instituciones que las controlan.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población y Muestra

Para, Herrera, Medina & Naranjo (2006), el muestreo no probabilístico; por decisión de expertos, “se conforma la muestra por sugerencia de personas conocedoras del problema de investigación, son las autoridades de la materia y saben quiénes deben ser investigados”.

En la presente investigación no se trabajó con una población definida, por cuanto, se aplicará una observación orientada a los procesos de otorgamiento de crédito utilizando como instrumento el cuestionario de verificación con la apoyo del Gerente, Asistente Contable y Jefe de Crédito. También, se efectuará una observación directa a los archivos permanentes de la institución.

A demás, se realizará un análisis a los Estados Financieros (Balance general y Estados de Resultados) de los periodos 2012 y 2013, utilizando las siguientes técnicas:

Análisis horizontal.- Este análisis se realizará con el fin de determinar la evolución de los rubros de un año con respecto a otro e identificar los puntos que exigen mayor atención.

Análisis vertical.- Dicho análisis se empleará para revelar la estructura interna de la cooperativa.

Índice de rentabilidad.- El índice de rentabilidad se realizará con la finalidad de obtener la rentabilidad que proporciona la entidad con relación a la inversión de los accionistas de la cooperativa.

3.5. Operacionalización de las Variables

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente: Políticas de Crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES BÁSICO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Las políticas de crédito son criterios que establecen reglas de operación de la estrategia de crédito, y que además de garantizar consistencia, permite que todos los involucrados en el proceso de gestión de crédito tengan claridad en el alcance, responsabilidades y el marco de referencia para medir el desempeño.	Segmentación de Mercado	Tamaño	¿Cuenta la entidad con los estudios documentados que sustenten la determinación del mercado objetivo?	Cuestionario de verificación
		Crecimiento		
		Atractivo del segmento		
	Tipos de crédito	Microcrédito	¿Se establecen límites, montos, tipos de sujeto de créditos, morosidad u otros factores, para los diversos tipos de productos de crédito?	Cuestionario de verificación
		Consumo		
		Vivienda		
		Educativo		
	Proceso de crédito	Control general de Evaluación	¿Se solicita la documentación que valide la identidad, lugar de trabajo, ingresos, gastos, etc. y se hayan implementado procedimientos para verificar esta información?	Cuestionario de verificación
		Sujetos de crédito		
		Verificación de la inversión		
		Montos y plazos		
		Control de crédito		
		fijación de tasas de interés		
Desembolso, seguimiento y recuperación	¿Se realiza la verificación de la inversión o el destino de crédito?			
Reporte e información		Informe de cartera	¿La Cooperativa cuenta con indicadores de gestión de cartera para el monitoreo, análisis y toma de decisiones?	Cuestionario de verificación
	Indicadores de calidad de cartera			

Elabora por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La rentabilidad es un indicador que trata de evaluar el monto de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las originó, considerando en su cálculo el capital contable	CON RELACIÓN A LOS INGRESOS	Margen Bruto <small>Utilidad Bruta / Ingresos Financieros</small>	¿Se verifica el margen bruto financiero en cada periodo contable?	Observación (Análisis Financiero)
		Margen Operacional <small>Utilidad Operacional / Ingresos financieros</small>	¿Se verifica el margen operacional en cada periodo contable?	
		Margen Neto <small>Utilidad Neta / Ingresos Financieros</small>	¿Se verifica el margen neto en cada periodo contable?	
	CON RELACIÓN A LA INVERSIÓN	Rendimiento de los Activos (ROA) <small>Resultado del Ejercicio/ Activos Totales promedio en el periodo</small>	¿Conoce usted el rendimiento generado por el Activo?	Cuestionario de verificación
		Rendimiento del Patrimonios (ROE) <small>Resultado del Ejercicio/ Patrimonio promedio en el periodo</small>	¿Conoce usted el rendimiento generado por el Patrimonio?	

Elabora por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

3.6. Plan de Recolección de Información

Tabla 3. Plan de recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos planteados de la investigación
¿A quién investiga?	A la Gerenta General, Jefe de crédito y al Asistente contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre los conocimientos en temas de la política de calificación de los créditos y la rentabilidad
¿Quién?	La investigadora: Sandra Aucanshala
¿Cuándo?	9 de enero de 2015
¿Dónde?	En la Oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. de la ciudad de Ambato
¿Qué técnicas de Recopilación?	Encuesta, Observación
¿Con que Instrumento?	Cuestionario de verificación Análisis de los Estados Financieros

Elabora por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

3.7. Plan de Procesamiento de la Información

En el presente proyecto, el plan de procesamiento de la información recolectada se realizará de la siguiente manera:

- Revisión crítica de la información recogida
- Revisión de la Información Financiera.
- Análisis de los datos
- Interpretación de los resultados

Revisión crítica de la información recogida.- Se realizará un estudio a la información recogida por medio de una encuesta a los administradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada con el fin de obtener las respuestas de las preguntas que se formularon en el cuestionario de verificación.

Revisión de la Información Financiera.- es necesario proceder a realizar una revisión a la información financiera (Balance General y Estado de Resultado) de los periodos 2012 y 2013 para enfocar la posición económica de la cooperativa.

Análisis de los datos.- Una vez que se haya recopilado la información, es necesario analizarlas, con el fin de que la investigación presente los resultados de la manera más comprensiva.

También se realizará un análisis al Balance General y al Estado de Resultado de los periodos 2012 y 2013, de forma horizontal para evaluar la tendencia en las cuentas y de manera vertical para verificar la estructura interna de la Cooperativa.

Finalmente, se efectuará un análisis de la rentabilidad sobre la inversión de los accionistas y el índice de la morosidad por productos y del total de la cartera de crédito improductiva.

Interpretación de los resultados.- Luego de haber realizado el análisis respectivo, se realizará la interpretación para comprender la magnitud de la información y el significado de los mismos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Aspecto Cualitativo

Tabla 4. Cuestionario de verificación

Objetivo: Evaluar la adecuada Administración de la cartera de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada.			
No.	Preguntas	Respuestas	
		SI	NO
POLÍTICAS DE CRÉDITO			
1	¿Cuenta la entidad con los estudios documentados que sustenten la determinación del mercado objetivo?	x	
2	¿La cooperativa cuenta con solicitudes de crédito debidamente firmada y aprobada?		x
3	¿Se establecen límites, montos, tipos de créditos, niveles de autorización, morosidad u otros factores, para los diversos tipos de productos de crédito?		x
4	¿Se solicita la documentación que valide la identidad, lugar de trabajo, ingresos, gastos, etc. y se hayan implementado procedimientos para verificar esta información?	x	
5	¿Se realiza la verificación de la inversión o el destino de crédito?	x	
6	¿Se realiza un esquema de tasas para cada producto crediticio?		x
7	¿Se fijan responsabilidades y procedimientos de gestión de cobro?		x
8	¿Durante el proceso crediticio se determina el análisis de solvencia económica y la capacidad de pago?	x	
9	¿Se controla el nivel de endeudamiento y la experiencia crediticia en el sistema financiero y otros proveedores?	x	
10	¿Se verifica la idoneidad del garante y/o las garantías?	x	
11	¿Existen procedimientos que establezcan el mantenimiento y actualización de expedientes de crédito?		x
12	¿Se realizan visitas personalizadas o llamadas telefónicas antes de su vencimiento?		x
13	¿Se envíe la notificación de mora antes de su vencimiento?		x
14	¿Se intensifica la gestión de cobranza cuando un préstamo está atrasado en un pago?		x
15	¿Se guardan registros de las gestiones de cobro en el archivo del sujeto de crédito?	x	

16	¿Se extienden recibos numerados en varias copias de todas las cobranzas recibidas?		x
17	¿La Cooperativa cuenta con indicadores de gestión de cartera para el monitoreo, análisis y toma de decisiones?		x
18	¿Se generan listas de morosos periódicamente?		x
19	¿Se emiten reportes oportunos sobre los créditos que deban ser sujetos de demanda judicial?		x
20	¿Se mantiene control de los documentos de crédito y garantías entregados para demanda a los abogados?		x
21	¿Los abogados emitan informes mensuales sobre la etapa judicial y su criterio sobre posibles pérdidas?		x
22	¿Se efectúa seguimiento a los informes emitidos por los abogados?	x	
23	¿Se realizan los procedimientos que determinen el nivel de provisión de la cartera de crédito, en función de la normativa establecida por la SBS?		x
24	¿Los resultados de la calificación de los créditos son revisados y aprobados por el directorio u organismos de control?		x
25	¿Existe controles para la administración de las garantías entregadas para la custodia del departamento correspondiente (registro, actualización, ingreso y egreso de documentos, liberación, reportes de pólizas y avalúos desactualizados, entre otros) conforme a las políticas y procedimientos establecidos?		x
RENTABILIDAD			
1	¿Se preparan a tiempo los estados financieros de la entidad para ser utilizados en la adopción de decisiones?		x
2	¿Se realiza un análisis a los estados financieros al final de cada periodo contable?		x
3	¿Se examina la rentabilidad de la cooperativa al final de cada periodo contable?		x
4	¿Se verifica el porcentaje de la utilidad del ejercicio frente al Activo Total?		x
5	¿Se verifica el porcentaje de la utilidad del ejercicio frente al Capital Social?		x
6	¿Se verifica el porcentaje de la utilidad del ejercicio frente Patrimonio?		x
7	¿Se verifica el rendimiento generado por el Activo Total de la cooperativa?		x
8	¿Se verifica el rendimiento generado por el Capital Social de la cooperativa?		x
9	¿Se verifica el rendimiento generado por el Patrimonio de la cooperativa?		x
10	¿Se verifica el margen bruto financiero en cada periodo contable?		x
11	¿Se verifica el margen operacional en cada periodo contable?		x
12	¿Se verifica el margen neto en cada periodo contable?		x

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

Tabla 6. Respuestas obtenidas sobre la Rentabilidad

Respuestas	Preguntas												TOTAL
	0	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
SI													0
NO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12
TOTAL												12	

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Cuestionario de verificación

Gráfico 10. Respuestas obtenidas sobre la rentabilidad



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Cuestionario de verificación

Análisis

De acuerdo a las 12 preguntas establecidas para verificar si se realiza un análisis a los estados financieros, específicamente para determinar si se analiza la rentabilidad de la cooperativa se obtuvo el 100% de las preguntas con respuesta a la alternativa **NO**.

Interpretación

A Todos los interrogantes han respondido **NO**, esto se refiere a que no se efectúa ningún tipo de análisis a los estados financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada. Por cuanto el personal encuestado desconoce acerca de la rentabilidad que produce a final de cada periodo contable.

4.2. Análisis de Aspecto Cuantitativo

4.2.1. Análisis Horizontal

Tabla 7. Balance General Activo- Análisis horizontal

CTA.	ACTIVO	2012	2013	VARIACIONES	
				ABSOLUTA	RELATIVA
11	FONDOS DISPONIBLES	325,061.15	265,283.56	(59,777.59)	-18.39%
13	INVERSIONES	43,000.00	44,200.00	1,200.00	2.79%
14	CARTERA DE CRÉDITO	2,560,692.33	3,180,949.64	620,257.31	24.22%
16	CUENTAS POR COBRAR	148,861.01	143,193.70	(5,667.31)	-3.81%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	78,094.09	127,518.46	49,424.37	63.29%
19	OTROS ACTIVOS	33,292.86	33,135.41	(157.45)	-0.47%
	TOTAL ACTIVO	3,189,001.44	3,794,280.77	605,279.33	18.98%

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 11. Composición del Activo



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Análisis

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. el Activo en el año 2013 se incrementó con 605 mil dólares, es decir con un 18.98% con relación al año 2012; la cuenta de cartera de crédito es la que muestra un mayor incremento con 620 mil dólares, es decir con un 24.22%, mientras que en la cuenta fondos disponibles existe un decremento de 60 mil dólares aproximadamente, es decir con un -18.39%.

Interpretación

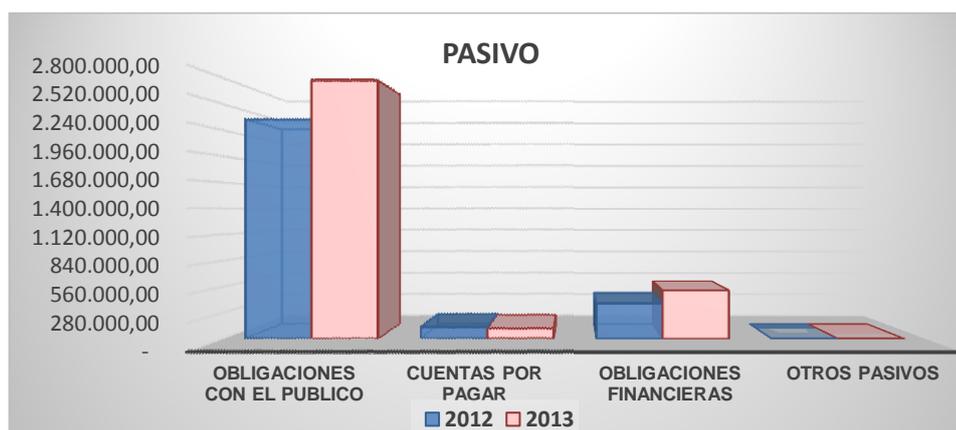
En el 2013 se observa que la Cooperativa tuvo un crecimiento considerable del Activo, debido al incremento de la cartera de crédito, en parte este aumento ha producido porque las cuentas créditos que no devengan intereses y los vencidos han crecido razonablemente. Esta evolución sería sensato si la cuenta fondos disponible tuviese también un aumento. Pero es todo lo contrario; ya que la cuenta de caja y bancos tuvo una disminución considerable, a consecuencia de los créditos que no se están recuperando adecuadamente, ocasionando directamente una baja en la rentabilidad.

Tabla 8. Balance General Pasivo y Patrimonio - Análisis horizontal

CTA .	PASIVO Y PATRIMONIO	2012	2013	VARIACIONES	
				ABSOLUTA	RELATIVA
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2,357,252.52	2,777,759.02	420,506.50	17.84%
25	CUENTAS POR PAGAR	123,619.69	108,134.88	(15,484.81)	-12.53%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	382,012.42	520,962.01	138,949.59	36.37%
29	OTROS PASIVOS	10.00	-	(10.00)	-100.00%
2	TOTAL PASIVO	2,862,894.63	3,406,855.91	543,961.28	19.00%
31	CAPITAL SOCIAL	210,722.67	256,427.72	45,705.05	21.69%
33	RESERVAS	124,345.27	150,219.43	25,874.16	20.81%
36	RESULTADOS	(8,961.13)	(19,222.29)	(10,261.16)	114.51%
3	TOTAL PATRIMONIO	326,106.81	387,424.86	61,318.05	18.80%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,189,001.44	3,794,280.77	605,279.33	18.98%

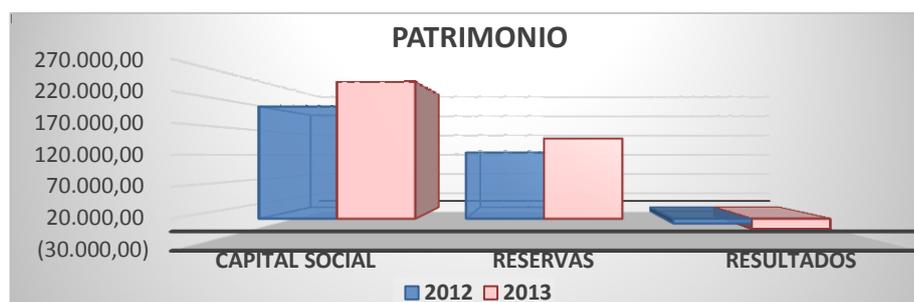
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 12. Composición de Pasivo



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 13. Composición de Patrimonio



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Análisis

En el 2013 los Pasivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., creció con 543 mil dólares (19%), esto se ha dado principalmente por el crecimiento de las obligaciones con el público con 420 mil dólares (17.84%) y también existe un incremento considerable de las obligaciones financieras con 139 mil dólares (36.37%) en referencia al año 2012.

Por otra parte, el Patrimonio en el 2013 creció un 18.80% es decir alrededor de los 61 mil dólares, dicho crecimiento es ocasionado por cuanto las cuentas, capital social y reservas han evolucionado considerablemente, mientras la cuenta de resultados tuvo un decremento de 114.51% en comparación al año 2012.

Interpretación

El crecimiento del pasivo es a consecuencia del incremento de las obligaciones con el público, ya que hubo un aumento en las captaciones tanto en los depósitos a plazo como también en los depósitos a la vista, otra de las cuentas que representa el crecimiento del Pasivo son las obligaciones financieras por cuanto el financiamiento con el sector público y con instituciones financieras del país extendieron préstamos mucho más que en el 2012, esto beneficia a la cooperativa para seguir con la liquidez suficiente y satisfacer las necesidades de sus asociados.

Tabla 9. Estado de resultados - Análisis horizontal

CTA.	INGRESOS Y GASTOS	2012	2013	VARIACIONES	
				ABSOLUTA	RELATIVA
	INGRESOS FINANCIEROS	624,952.22	662,472.20	37,519.98	6.00%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	403,659.41	473,559.79	69,900.38	17.32%
52	COMISIONES GANADAS	15,245.80	-	(15,245.80)	-100.00%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	206,047.01	188,912.41	(17,134.60)	-8.32%
	EGRESOS FINANCIEROS	182,058.09	257,184.72	75,126.63	41.27%
41	INTERESES CAUSADOS	182,058.09	257,029.72	74,971.63	41.18%
42	COMISIONES CAUSADAS	-	155.00	155.00	0.00%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	442,894.13	405,287.48	(37,606.65)	-8.49%
	INGRESOS OPERACIONALES	-	-	-	0.00%
55	INGRESOS OPERACIONALES	-	-	-	0.00%
	EGRESOS OPERACIONALES	380,225.01	363,459.81	(16,765.20)	-4.41%
45	GASTOS DE OPERACION	380,225.01	363,459.81	(16,765.20)	-4.41%
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	-	-	-	0.00%
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	62,669.12	41,827.67	(20,841.45)	-33.26%
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	36,504.60	34,982.09	(1,522.51)	-4.17%
44	PROVISIONES	20,000.00	10,000.00	(10,000.00)	-50.00%
4505	Depreciaciones	12,048.74	17,719.35	5,670.61	47.06%
4506	Amortizaciones	4,455.86	7,262.74	2,806.88	62.99%
	MARGEN OPERACIONAL NETO	26,164.52	6,845.58	(19,318.94)	-73.84%
	INGRESOS NO OPERACIONALES	7,731.58	15,071.30	7,339.72	94.93%
56	OTROS INGRESOS	7,731.58	15,071.30	7,339.72	94.93%
	GASTOS NO OPERACIONALES	2,440.75	6,341.36	3,900.61	159.81%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2,440.75	6,341.36	3,900.61	159.81%
	UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTO	31,455.35	15,575.52	(15,879.83)	-50.48%
4810	Participación a empleados	4,718.30	2,336.33	(2,381.97)	-50.48%
	BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA	26,737.05	13,239.19	(13,497.86)	-50.48%
4815	Impuesto a la renta	6,149.52	2,912.62	(3,236.90)	-52.64%
	RESULTADO DE EJERCICIO	20,587.53	10,326.57	(10,260.96)	-49.84%

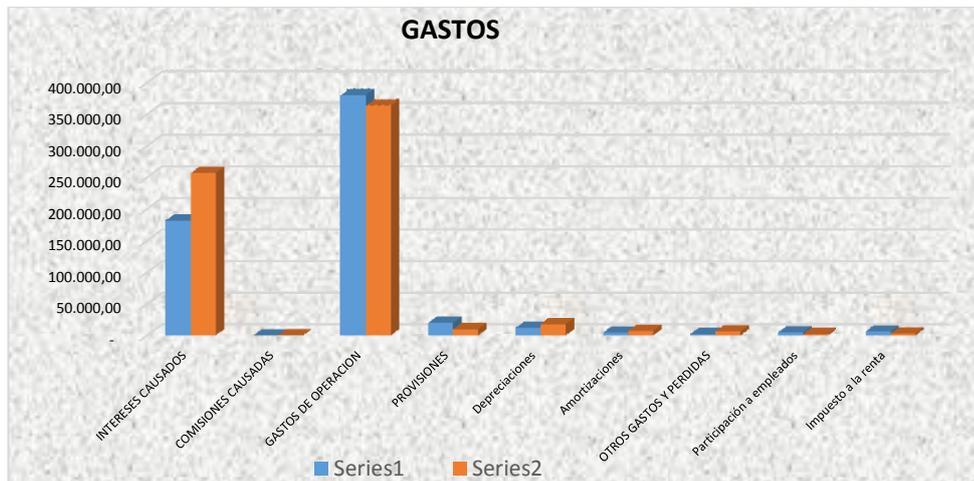
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 14. Evolución de los Ingresos



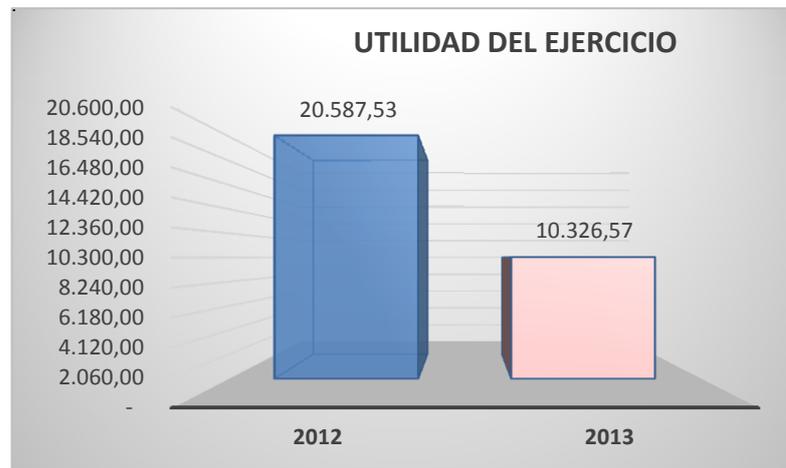
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 15. Evolución de los Gastos



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 16. Evolución de la utilidad



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Análisis

De acuerdo al análisis vertical del estado de resultado se observa que la principal fuente de ingreso es obtenida por los intereses y descuentos de cartera de crédito, ya que para el 2013 creció en 70 mil dólares aproximadamente es decir el 17.32%; mientras que la cuenta intereses causados se incrementa 75 mil dólares aproximadamente es decir el 41.18%, a consecuencia de esto la utilidad de ejercicio decreció en 10 mil dólares es decir el 49.84% con respecto al año 2012.

Interpretación

Como se observa en el presente análisis los ingresos por intereses y descuentos de cartera de crédito tuvo un crecimiento considerable, pero el pago por los intereses causados principalmente por depósitos a plazo creció en gran magnitud, a causa de dicho incremento la cooperativa para el periodo 2012 obtiene una baja rentabilidad.

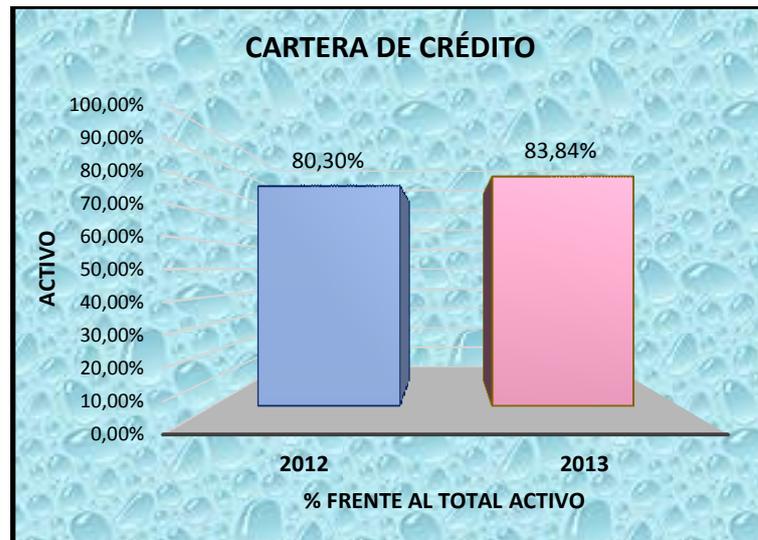
4.2.2. Análisis Vertical

Tabla 10. Balance General Activo- Análisis vertical

CTA.	ACTIVO	2012	%	2013	%
11	FONDOS DISPONIBLES	325,061.15	10.19%	265,283.56	6.99%
13	INVERSIONES	43,000.00	1.35%	44,200.00	1.16%
14	CARTERA DE CRÉDITO	2,560,692.33	80.30%	3,180,949.64	83.84%
16	CUENTAS POR COBRAR	148,861.01	4.67%	143,193.70	3.77%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	78,094.09	2.45%	127,518.46	3.36%
19	OTROS ACTIVOS	33,292.86	1.04%	33,135.41	0.87%
	TOTAL ACTIVO	3,189,001.44	100.00%	3,794,280.77	100.00%

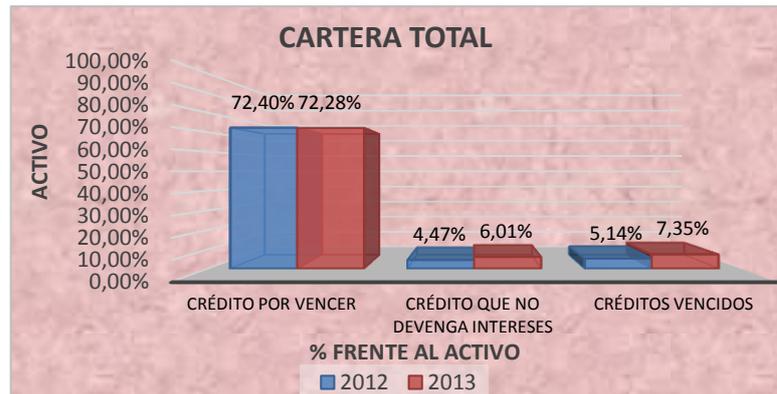
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 17. Cartera de crédito frente al Activo Total



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 18. Composición de la cartera de crédito frente al Activo Total



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Análisis

El presente análisis observa que, para 2013 del total de activos, el 83.84% representa la cartera de crédito, dicha cuenta tuvo un crecimiento de 3.54% a diferencia del año 2012. Mientras que los fondos disponible apenas cubre el 6.99% del total de los activos, y además dicha cuenta se disminuyó el 3.2% con relación al año 2012.

Interpretación

Para el 2013 la cartera de crédito tuvo un incremento ya que la cartera en riesgo que son créditos que no devenga intereses y los créditos vencidos crecieron, a diferencia de la cuenta crédito por vencer que para siguiente año se mantiene, como vemos la cuenta fondos disponibles se disminuye, y esto es a consecuencia de la morosidad de los créditos.

Tabla 11. Balance General Pasivo y Patrimonio- Análisis vertical

CTA.	PASIVO Y PATRIMONIO	2012	%	2013	%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	2,357,252.52	73.92%	2,777,759.02	73.21%
25	CUENTAS POR PAGAR	123,619.69	3.88%	108,134.88	2.85%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	382,012.42	11.98%	520,962.01	13.73%
29	OTROS PASIVOS	10.00	0.00%	-	0.00%
2	TOTAL PASIVO	2,862,894.63	89.77%	3,406,855.91	89.79%
31	CAPITAL SOCIAL	210,722.67	6.61%	256,427.72	6.76%
33	RESERVAS	124,345.27	3.90%	150,219.43	3.96%
36	RESULTADOS	(8,961.13)	-0.28%	(19,222.29)	-0.51%
3	TOTAL PATRIMONIO	326,106.81	10.23%	387,424.86	10.21%

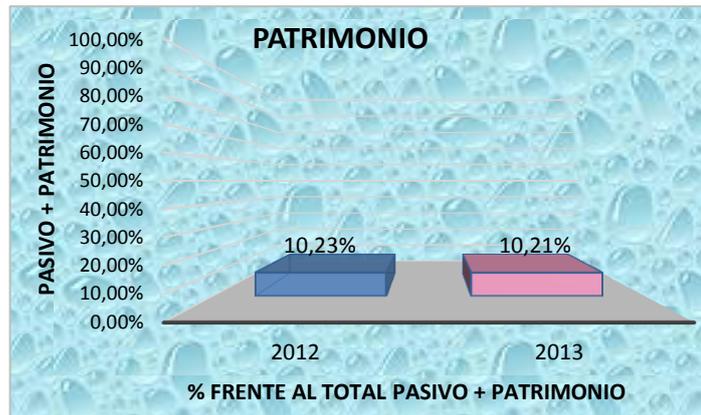
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 19. Obligaciones con el público frente al total Pasivo y Patrimonio



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 20. Patrimonio frente al Pasivo y Patrimonio



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Análisis

En el 2013 los Pasivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Se mantiene ya que representa el 89.89% con relación de año 2012 que represento con el 89.77%. La cuenta que representa el robo más alto son las obligaciones con el público con el 73.21% del total Pasivo y Patrimonio.

Por otra parte, el Patrimonio en el 2013 esta representado con un 10.21% a referencia del año 2012 existe una disminución de 0.02%.

Interpretación

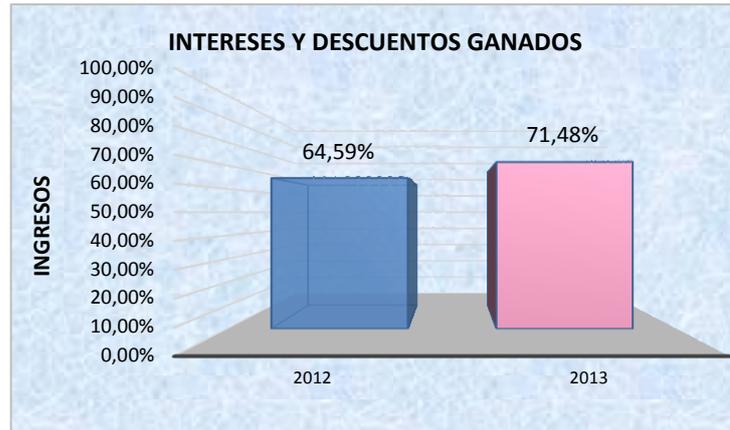
El Pasivo de la cooperativa para el 2013 tiene un porcentaje alto, esto es debido la entidad trabaja en su mayoría con las captaciones del público, en especial con los depósitos a plazo. Mientras que el patrimonio en si, esta representado por una mínima parte, y esto es un riesgo para la cooperativa ya en cualquier momento se puede vencer el plazo de depósito.

Tabla 12. Estado de Resultado - Análisis vertical

CTA.	INGRESOS Y GASTOS	2012	%	2013	%
	INGRESOS FINANCIEROS	624,952.22	100%	662,472.20	100%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	403,659.41	64.59%	473,559.79	71.48%
52	COMISIONES GANADAS	15,245.80	2.44%	-	0.00%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	206,047.01	32.97%	188,912.41	28.52%
	EGRESOS FINANCIEROS	182,058.09	29.13%	257,184.72	38.82%
41	INTERESES CAUSADOS	182,058.09	29.13%	257,029.72	38.80%
42	COMISIONES CAUSADAS	-	0.00%	155.00	0.02%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	442,894.13	70.87%	405,287.48	61.18%
	INGRESOS OPERACIONALES	-	0.00%	-	0.00%
55	INGRESOS OPERACIONALES	-	0.00%	-	0.00%
	EGRESOS OPERACIONALES	380,225.01	60.84%	363,459.81	54.86%
45	GASTOS DE OPERACION	380,225.01	60.84%	363,459.81	54.86%
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	-	0.00%	-	0.00%
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	62,669.12	10.03%	41,827.67	6.31%
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	36,504.60	5.84%	34,982.09	5.28%
44	PROVISIONES	20,000.00	3.20%	10,000.00	1.51%
4505	Depreciaciones	12,048.74	1.93%	17,719.35	2.67%
4506	Amortizaciones	4,455.86	0.71%	7,262.74	1.10%
0	MARGEN OPERACIONAL NETO	26,164.52	4.19%	6,845.58	1.03%
	INGRESOS NO OPERACIONALES	7,731.58	1.24%	15,071.30	2.28%
56	OTROS INGRESOS	7,731.58	1.24%	15,071.30	2.28%
	GASTOS NO OPERACIONALES	2,440.75	0.39%	6,341.36	0.96%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2,440.75	0.39%	6,341.36	0.96%
	UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION E IMPUESTO	31,455.35	5.03%	15,575.52	2.35%
4810	Participación a empleados	4,718.30	0.75%	2,336.33	0.35%
0	BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA	26,737.05	4.28%	13,239.19	2.00%
4815	Impuesto a la renta	6,149.52	0.98%	2,912.62	0.44%
	RESULTADO DE EJERCICIO	20,587.53	3.29%	10,326.57	1.56%

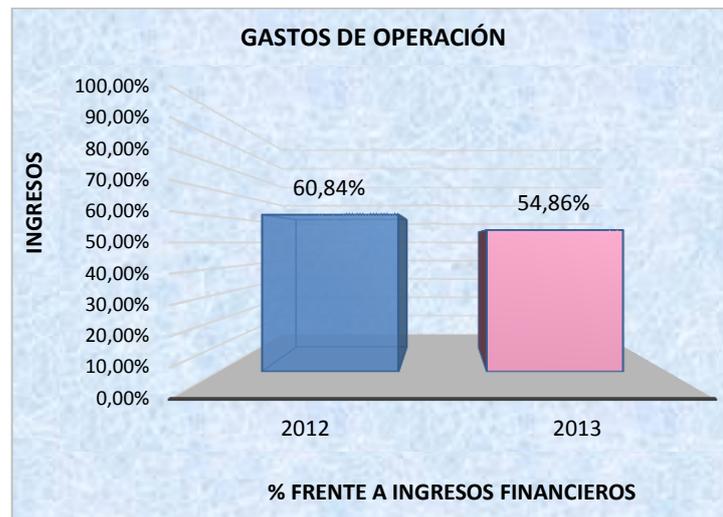
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 21. Intereses y descuentos ganados frente a ingresos financieros



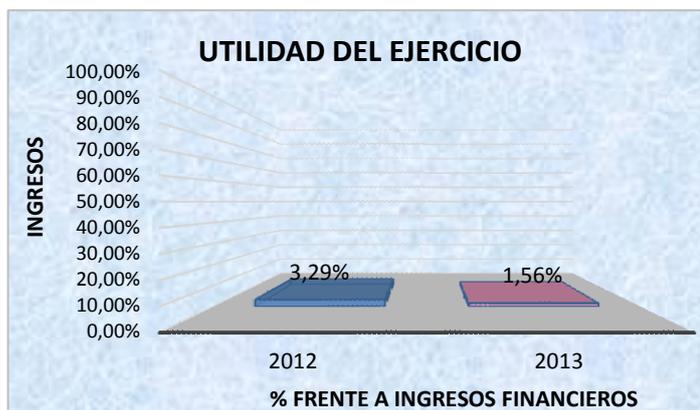
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 22. Gastos de operación frente a ingresos financieros



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Gráfico 23. Utilidad del ejercicio frente a ingresos financieros



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Análisis

Para el 2013 los Ingresos obtenidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. es por Intereses y descuentos ganados por la colocación de los crédito representando el 71.48%, con relación a los ingresos financieros, a diferencia del año 2012 creció el 6.89%. en cuanto a los egresos, el porcentaje mayor es por los gastos operacionales q representa el 54.86% frente a los ingresos financieros.

Mientras que para 2013 el resultado del ejercicio de cooperativo se obtuvo apenas el 1.56% con relación a los ingresos financieros, a diferencia del año 2012 tuvo un decremento de 1.73%.

Interpretación

A pesar de que los intereses y descuentos ganados creció para el 2013, sin embargo la utilidad de la cooperativa se obtuvo un porcentaje mínimo, por cuanto en su mayoría debe cubrir los gastos de operación y los intereses por las captaciones con el público.

4.2.3. Índice de Rentabilidad

Tabla 13. Análisis de la Rentabilidad

INDICE	FORMULA		2012		2013		VARIACIÓN
MARGEN BRUTO	INGRESOS FINANCIEROS-EGRESOS FINANCIEROS	* 100	442,894.13	70.87%	405,287.48	61.18%	-9.69%
	INGRESOS FINANCIEROS		624,952.22		662,472.20		
MARGEN OPERACIONAL	UTILIDAD OPERACIONAL	* 100	26,164.52	4.19%	6,845.58	1.03%	-3.15%
	INGRESOS FINANCIEROS		624,952.22		662,472.20		
MARGEN NETO	UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	* 100	20,587.53	3.29%	10,326.57	1.56%	-1.74%
	INGRESOS FINANCIEROS		624,952.22		662,472.20		
RENDIMIENTO SOBRE ACTIVO TOTAL (ROA)	UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	* 100	20,587.53	0.65%	10,326.57	0.27%	-0.37%
	ACTIVO		3,189,001.44		3,794,280.77		
RENDIMIENTO DEL CAPITAL	UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	* 100	20,587.53	9.77%	10,326.57	4.03%	-5.74%
	CAPITAL		210,722.67		256,427.72		
RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO (ROE)	UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	* 100	20,587.53	6.31%	10,326.57	2.67%	-3.65%
	PATRIMONIO		326,106.81		387,424.86		

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Análisis

Para el 2013 la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. Con respecto a los ingresos tiene un margen bruto de 61.1%, margen operacional de 1.03% margen neto de 1.56%.

Con relación a la inversión en el 2013 el rendimiento del activo (ROA) es 0.27% y el rendimiento del Patrimonio (ROE) es 2.67%, como se observa en la tabla se ha disminuido con referente al año 2012.

Interpretación

El rendimiento generado en el 2013 sobre los ingresos financieros y la inversión, cada dólar de ingresos financieros es de 61.18%, se presentó una disminución de 9.69% con referente al 2012. Esto significa que el problema no está en los egresos financieros.

La utilidad ganada en el 2013 después de los gastos operativos es apenas 1.03%, se obtuvo un decremento de 3.15% en relación al 2012, esto significa que el problema está en los gastos operativos de la cooperativa que es bastante alto.

Para el 2013 la rentabilidad de los ingresos financieros después de deducir todos los gastos incluyendo la participación a trabajadores y el impuesto a la renta fue mínima y no cubrió las expectativas deseadas de la cooperativa, por cuanto, se obtuvo una disminución de 1.74% de utilidad neta por cada dólar de ingreso financiero.

En el año 2013 la utilidad del ejercicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada en relación con la inversión total en activos se obtuvo 0.27%, disminuyendo el 0.37% con referente al 2012. Lo que significa que los activos totales son ineficientes.

Para el 2013 el rendimiento generado por el patrimonio es de 2.67%, a comparación de 2012 hubo una disminución de 3.65%, lo que significa que de cada dólar de inversión se obtiene apenas 0.37 centavos de dólar. Esto nos indica que la rentabilidad es muy baja.

4.3. Verificación de la Hipótesis

Con los resultados obtenidos realizados a los documentos del manejo de crédito y cobranza de la institución y la encuesta aplicada a la Gerencia, Asistente Contable y al Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada de la ciudad de Ambato, se toma como referencia las respuestas obtenidas en el cuestionario de verificación sobre las Políticas de Crédito (V.I) y la rentabilidad (V.D).

4.3.1. Formulación de la Hipótesis

Ho: Las políticas de crédito **NO** influyen en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada durante el periodo 2013.

Hi: Las políticas de crédito **SI** influyen en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada durante el periodo 2013.

4.3.2. Elección de la Prueba Estadística

En el presente trabajo de investigación, para la comprobación de la hipótesis se va a aplicar el **MODELO z**.

Fórmula:

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z= Estimador “z”

p_1 = Probabilidad de aciertos de la VI

p_2 = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta ($1 - \hat{p}$)

n_1 = Número de casos de la VI

n_2 = Número de casos de la VD

Cálculo de Z

Tabla 14. Datos de la lista de verificación

VI	SI	8
	NO	17
	SUBTOTAL	25
VD	SI	0
	NO	12
	SUBTOTAL	12
TOTAL		37

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Cuestionario de verificación

$$p_1 = 8/25 = 0.32$$

$$p_2 = 0/12 = 0$$

$$\hat{p} = \frac{8+1}{37} = 0.2432432$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p} = 1 - 0.2432432 = 0.7567568$$

$$n_1 = 25$$

$$n_2 = 12$$

$$Z_c = \frac{0.32 - 0}{\sqrt{(0.2432432 * 0.7567568) \left(\frac{1}{25} + \frac{1}{12} \right)}} = 2.12$$

4.3.3. Zona de Aceptación o Rechazo

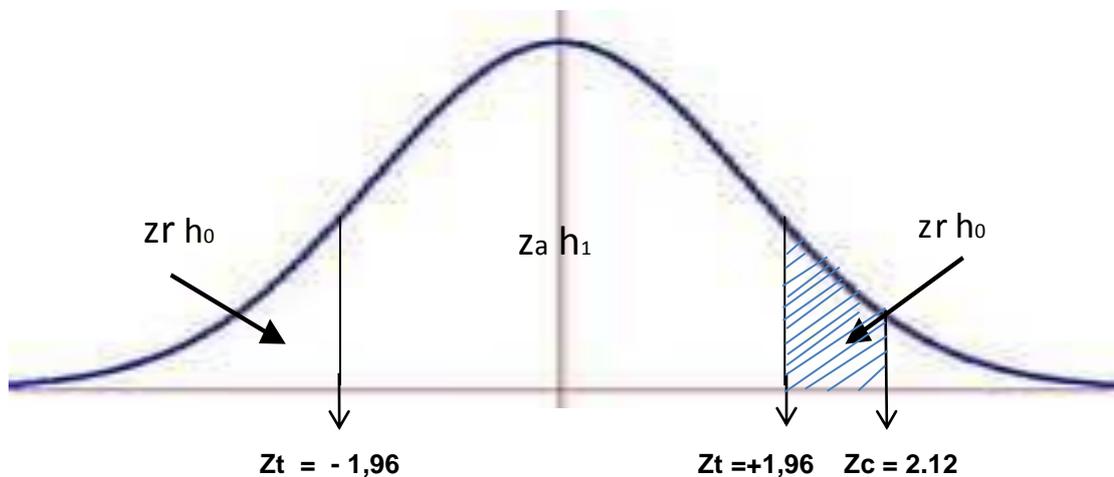
Regla de decisión

$1 - 0,05 = 0,95$; α de $0,05$

Z al 95% y con un α de $0,05$ es igual a $1,96$

Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada (Z_c) está entre $\pm 1,96$ con un ensayo bilateral.

Gráfico 24. Verificación de la Hipótesis



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

4.3.4. Conclusión

Como el valor del Z calculado es de **2.12** que es un valor superior a $+ 1.96$, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alternativa, (H_1) es decir, “Las políticas de crédito **SI** influyen en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada durante el periodo 2013.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Conforme al primer objetivo “Evaluar las Políticas de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., para la identificación del riesgo financiero” se detectó que:

- El personal involucrado en el proceso crediticio realiza de forma empírica el procedimiento para la concesión y recuperación de la cartera, por cuanto no conocen las disposiciones legales sobre el análisis, aprobación, evaluación, instrumentación y la recuperación de los créditos, así como también los procedimientos de inspección, custodia, legalización de los documentos de crédito, que tienen relación con la toma de decisiones financieras.

De acuerdo al segundo objetivo “Determinar la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., en el año 2013, para el establecimiento de los niveles de rendimiento”, se verificó que:

- El Rendimiento sobre el Activo (ROA) apenas tiene un 0.27% en el año 2013, con respecto al año 2012 que era el 0.65%, dicho rendimiento ha disminuido un 0.37%, esto es ocasionado porque la utilidad del ejercicio para el 2013 también se disminuyó, a pesar de que el Activo Total haya crecido, la variación del activo total es por la deficiente recuperación de la cartera vencida.
- El Rendimiento del Patrimonio (ROE) para el 2013 es de 2.67%, mientras que en el 2012 era el 6.31%, puesto que la rentabilidad financiera tubo una disminución de 3.65% con referente al 2012; dicha

disminución es a causa de que la cooperativa obtuvo una utilidad mínima a pesar de que los fondos propios hayan crecido.

- La cooperativa no cuenta con Indicadores financieros que le facilite a la gerencia tomar decisiones oportunas, y de esta manera cumplir con los objetivos institucionales.

En según el tercer objetivo, “Proponer un Sistema de Control Interno para el cumplimiento de las Políticas de Crédito y Cobranza con el fin de conseguir una mayor rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.”, se concluye:

- El personal involucrados en el proceso toman decisiones de forma empírica, ya que no cuentan con un Sistema de Control Interno que verifique el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza de manera eficiente, por tal razón se ha constatado que la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses se ha incrementado durante los dos últimos periodos.

5.2. Recomendaciones

- Restructurar las políticas de crédito y cobranza conforme a las necesidades de la cooperativa, para una eficiente administración de cartera.
- Realizar capacitaciones constantes al personal del Área de Crédito y Cobranza para que fortalezcan sus conocimientos sobre el proceso crediticio oportuno.
- Elaborar el análisis financiero para determinar el comportamiento de los recursos y la realidad económica y financiera de la cooperativa, que le facilite la comprensión de la gerencia, para así poder proyectar

soluciones o alternativas, enfrentar los problemas surgidos y aprovechar los aspectos positivos.

- Se recomienda elaborar un sistema de control interno para el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza y de esta manera lograr que se cumplan con todos los procesos de manera adecuada para la calificación y el otorgamiento de los préstamos y así perfeccionar la recuperación de la cartera vencida y mejorar la rentabilidad.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título

Sistema de Control Interno para el cumplimiento de las Políticas de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.

6.1.2. Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada

6.1.3. Beneficiarios

Gerencia, departamento de crédito y cobranza, departamento contable y clientes externos de la cooperativa.

6.1.4. Ubicación

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Av. Atahualpa s/n y Gonzalo Zaldumbide (Redondel de Huachi Chico)

6.1.5. Equipo técnico responsable

Equipo investigador: Sandra Aucanshala

Tutor: Ing. Marco Guachimboza

6.1.6. Costo estimado:

El costo considerado para este trabajo de investigación es de \$330 aproximadamente; en la siguiente tabla se detalla cada uno de los elementos que se estima utilizar:

Tabla 15. Recursos Financieros

No.	ELEMENTO	COSTO
Recursos Materiales		
1	Útiles de oficina	50.00
2	Impresiones	30.00
5	Anillados	15.00
Recursos Tecnológicos		
4	Computadora	-
5	Flash Memory	25.00
6	Internet	30.00
Otros		
7	Transporte	60.00
8	Alimentación	100.00
Subtotal.....\$		310.00
Imprevisto 10%		31.00
Total.....\$		341.00

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

6.2. Antecedentes de la Propuesta

En la actualidad la competencia en el sector financiero avanza ágilmente, y si no existe una administración adecuado de la cartera de crédito, dicha entidad tendrá inconvenientes económicos ya que no logran recuperar los recursos invertidos en el tiempo, a causa de esto la rentabilidad de la Cooperativa se ha disminuido en los dos últimos periodos.

El control interno constituye una faceta fundamental de la gestión administrativa y financiera de una organización, por lo tanto, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada, implementar dicho sistema en el proceso de Crédito y Cobranza, será de una gran ayuda para todos los involucrados en la actividad crediticia. Con esta guía el personal de crédito y cobranza obtendrá una mejor comprensión en el proceso de la concesión de los préstamos, y así lograr que los socios cumplan con los pagos de manera eficiente, para poder minimizar la morosidad e incrementar los ingresos financieros y obtener una mejora en la rentabilidad de la entidad.

El éxito del control interno se podrá medir por el grado de aceptación que los usuarios les asignen aunque es difícil que pueda proporcionar todas las pautas necesarias para combatir el conocimiento administrativo y financiero. Para lo cual se establece una serie de procedimientos y métodos que ayudarán al personal involucrado en la gestión operativa a unir esfuerzos para la toma de una correcta decisión en la Cooperativa.

El sistema de control interno encaminará a todas las actividades y funciones del área de crédito y cobranza, los mismos que ayudarán a delimitar con toda precisión las funciones, autoridad y responsabilidad que corresponda a cada funcionario del departamento de crédito, a fin de evitar las responsabilidades y maximizar la eficiencia en el desempeño de cada oficial y jefes de crédito.

6.3. Justificación

Siendo el crédito, el principal elemento del funcionamiento de esta Institución, es necesario que su manejo sea técnico y que exista por escrito todas las disposiciones que deben cumplir quienes forman parte de esta entidad financiera, en especial para quienes deben tomar decisiones en la gestión crediticia, para ello es importante tener un conocimiento claro y preciso de todo el proceso de la concesión de crédito, ya que de ello depende el adecuado control y seguimiento de los recursos económicos.

Toda Cooperativa por muy pequeña que sea debe contar con una herramienta de gestión que le oriente a todo el personal involucrado en el proceso crediticio de manera eficiente y garantizar que los recursos económicos sean retornados de forma puntual a la Institución.

El Sistema de Control Interno del proceso de Crédito y Cobranzas tiene el objetivo de mejorar la calificación y evaluación de créditos otorgados y disminuir la morosidad. Por lo tanto dicho documento tiene un propósito fundamental de integrar en forma ordenada todo el proceso de la concesión de crédito que se debe realizar para que opere de acuerdo a las necesidades de la cooperativa, además proporciona un elemento de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía a los funcionarios encargados de la gestión crediticia.

El conocimiento total de la gestión crediticia permite al personal trabajar de manera uniforme, consistente y al mismo tiempo flexible, sin necesidad de consultar con niveles administrativos superiores sobre asuntos que se repiten cotidianamente.

En razón de lo antes expuesto es imprescindible la existencia de un de un Sistema de Control Interno en el proceso de Crédito y Cobranzas bien

definidos, para que mediante el cual se analice, evalúe y realice el seguimiento de todo el proceso de la concesión de crédito y por ende se disminuya el la morosidad y mejore el resultado económico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san Alfonso Limitada. Y la atención a los socios y cliente sean de forma ágil, eficiente y segura, de esta forma incrementar la captación y la concesión de préstamos a los clientes y socios, garantizando el retorno puntual de los recursos económicos de la entidad.

6.4. Objetivos

6.4.1. General

- Diseñar un Sistema de Control Interno para el mejoramiento del proceso de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada.

6.4.2. Específicos

- Conocer la información preliminar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., para estar al tanto de los antecedentes de la institución.
- Desarrollar el análisis FODA del entorno interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. para obtener el diagnóstico Institucional.
- Diseñar indicadores financieros de la cooperativa para analizar la realidad económica de la institución.
- Crear un Sistema de Control Interno para el cumplimiento de las políticas de Crédito y Cobranza.

6.5. Análisis de Factibilidad

La presente propuesta de investigación cuenta con el apoyo y/o colaboración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada y existe suficiente información como en los libros, tesis de grado, Internet y otro con los que se pueden contar para realizar el presente trabajo investigativo.

6.5.1. Factibilidad Económica-financiera

La presente propuesta de investigación es factible en el aspecto económico-financiero en vista de que con la aplicación de un sistema de control interno para cumplir con las políticas de crédito y cobranza tiene el propósito de disminuir la morosidad y aumentar la rentabilidad o Utilidad de la Cooperativa.

6.5.2. Factibilidad social

Este trabajo de investigación es factible en el ámbito social por cuanto, el cooperativismo tiene como propósito fundamental brindar la oportunidad de tener acceso individual, familiar, y a pequeños empresarios con el fin de iniciar o fortalecer sus unidades productivas en especial al sector rural y urbano marginal, ya que estos sectores han sido los más necesitados en cuanto al financiamiento económico para mejorar su calidad de vida.

6.5.3. Factibilidad Institucional

Esta propuesta es factible en el contorno institucional ya que servirá para fortalecer la comunicación entre los clientes internos y externos de la cooperativa, logrando obtener la confianza de los socios y cumpliendo con los propósitos de la institución. Esto permitirá ser más competitivo con el resto de las instituciones financieras.

6.6. Fundamentación

6.6.1. Sistema de Control Interno

6.6.1.1. Definición y Concepto

Sistema de Control Interno

Para, Fonseca Luna (2011), Control interno es “un conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de sus funciones, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole la capacidad que respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que deben atender”.

Según, Mantilla B, (2005), El control interno es “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías”.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimientos de las políticas, leyes y regulaciones aplicables

El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.

El control interno es un proceso que lleva a cabo los directivos de las instituciones en general, es decir, el consejo de administración, la gerencia y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de los objetivos, relacionados con las operaciones, reporte y cumplimiento de las políticas y leyes de las organizaciones.

Objetivos

- Evitar o reducir fraudes
- Salvaguarda contra el desperdicio e insuficiencia
- Resguardo de los activos de la empresa
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables
- Promover la eficiencia e operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.
- Cumplimiento de las políticas, leyes y regulaciones

Componentes

- **Ambiente de control.** El ambiente en la que las personas operan
- **Valoración de riesgos.** Establece mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.
- **Actividad de control.** Establecer y ejecutar las políticas y procedimientos para asegurar que están aplicando efectivamente.
- **Información y comunicación.** Ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria.
- **Monitoreo.** Debe monitorearse el proceso total.

Políticas

Para, Del Valle Córdova (2005), Menciona:

Una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos. Es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilita la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de éstas. En ocasiones se confunde a las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa.

Según, Álvarez Torres (2006), define a las políticas lo siguiente;

- Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
- Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
- La manera consistente de tratar a la gente.
- Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
- Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.

- Aplicable 90-95% de los casos. Las excepciones sólo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior.

Importancia

Para, Del Valle Córdova (2005), estudiante de la Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración, en su tesis con el tema "Crédito y Cobranzas", menciona lo siguiente:

Las políticas son imprescindibles para el éxito del plan, dado que;

- Facilita la delegación de autoridad.
- Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones.
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que puedan hacer sus subordinados.
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones.
- Facilita la inducción del nuevo personal.

Características

Según, Álvarez Torres (2006), expone las siguientes características de una Política;

1. Establece lo que la Dirección quiere o refiere que se haga.
2. No dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento).

3. Ayuda a las personas de nivel operativo, a tomar decisiones firmes y congruentes con la Dirección.
4. Tiende a dar consistencia a la operación.
5. Es un medio para que a todos se les trate equitativamente.
6. Ayuda a que todas las actividades de un mismo tipo, tomen la misma dirección.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada, lo que busca una política es cumplir con el propósito para el cual fue diseñada, en este caso, ayudará simplificar el trámite en la calificación de créditos, con el fin de que los prestamistas cumplan con todos los requisitos para garantizar el retorno de la inversión de la organización, obteniendo por ello una utilidad en beneficio de la institución.

6.6.1.3. Políticas de Crédito y Cobranza

Para Van Horne (1997), Las políticas de crédito y cobranza de la organización “son los principales elementos que influyen sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una corporación”.

Según, Levy (2002), Las Políticas de crédito y cobranza se refiere, “al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente. Se debe diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, competencia, tipo de clientes y de los propios objetivos”.

Según, Pere (2009), Las políticas de crédito y cobranza, “actúa directamente sobre el periodo medio de cobro ya que regulan los plazos de cobro, controlan el cumplimiento de los mismos y gestionan el cobro de las facturas vencidas”.

Entonces el sistema de control interno de políticas de crédito y cobranza es una herramienta que le facilita a los involucrados en la gestión crediticia el manejo de la cartera de crédito desde su otorgamiento hasta

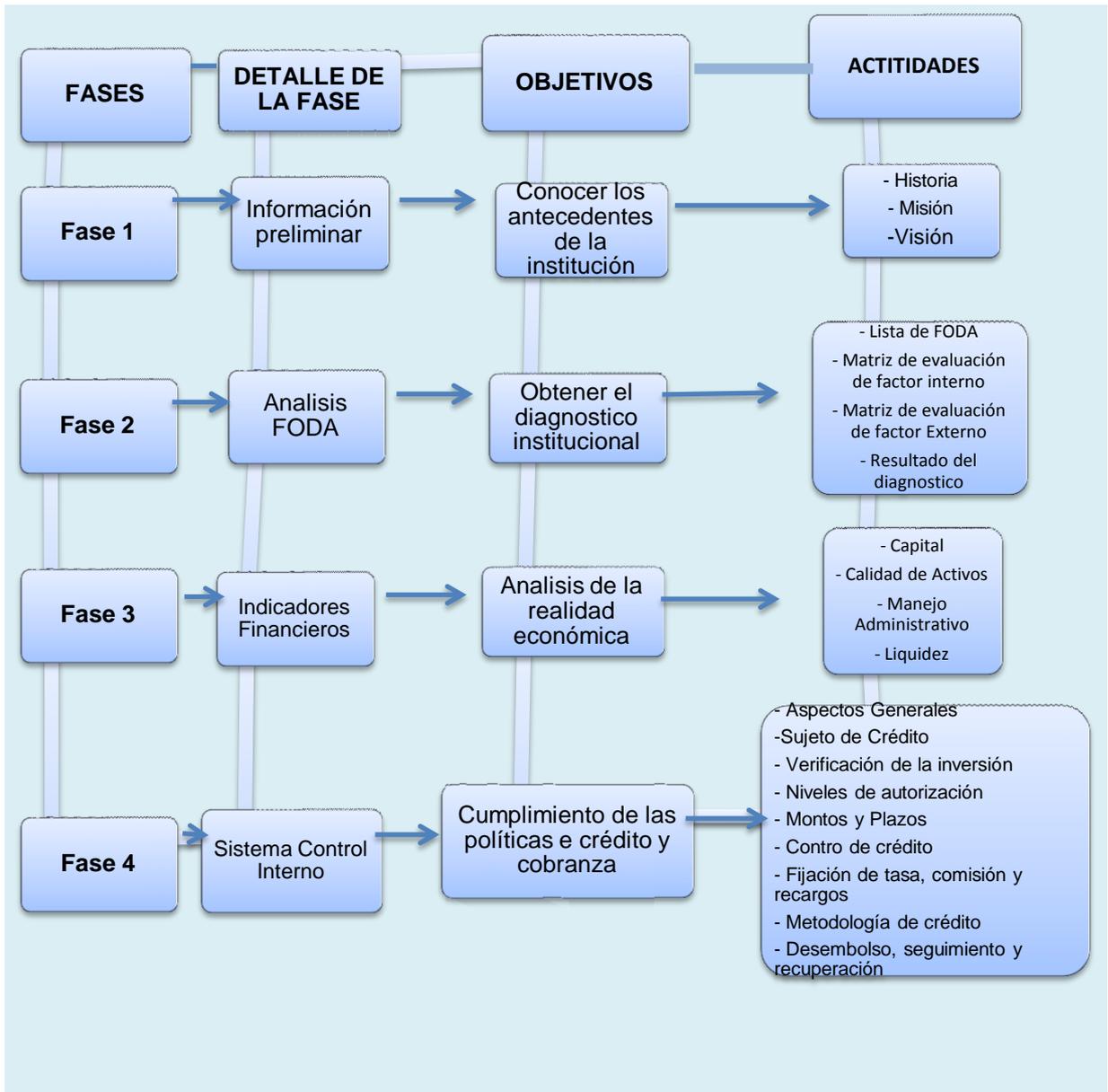
la recuperación del mismo. Es decir deben reunir los lineamientos y parámetros que rige la cooperativa para la concesión de crédito y la recuperación del mismo.

6.7. Metodología Modelo Operativo.

La propuesta del presente trabajo de investigación contempla crear un sistema de control Interno para el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza con la finalidad de mejorar el proceso de la calificación de la cartera de crédito y aumentar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.

La metodología que se seguirá para cumplir con los objetivos planeados y el logro de los resultados esperado de esta investigación se desarrollará el siguiente modelo operativo.

Gráfico 25. Modelo operativo



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación



6.7.1. Fase 1

6.7.1.1. Información Preliminar

Historia



Por los años 1998 un grupo de 15 mujeres líderes de la comunidad de Chibuleo San Alfonso sienten la necesidad de organizar y conformar Caja Solidaria con el apoyo de La Conferencia Episcopal Ecuatoriana, que promueve acciones a través de la Pastoral de la Mujer, mediante la formación de Bancos Comunes cuyo propósito era colocar fondos de crédito solidario, para generar ingresos a las mujeres, ahorro y utilidades para que el grupo logre un funcionamiento autónomo; y, recuperar utilidades para que el fondo general del programa no se reduzca.

La administración eficiente, permitió que la Caja Solidaria crezca considerablemente y firme, tal es así que para fines del año 2001, la Caja Solidaria luego de la evaluación administrativa y financiera es calificada como Banco Comunal.

La demanda de crédito por parte de sus asociados que creció vertiginosamente y que ya no eran 15, sino 250 concibió la idea de transformarse en una cooperativa de ahorro y crédito, viéndose cristalizado este objetivo, el 30 de septiembre del año 2002, cuando el Ministerio de Bienestar Social a través de la Subdirección Regional de Cooperativas Central con sede en la ciudad de

Ambato, aprueba el Estatuto y le concede la personería jurídica por medio de Acuerdo Ministerial No. 032 del 30 de septiembre de 2002.

A partir de esta fecha, el Banco Comunal del Grupo de Mujeres de San Alfonso, paso a ser Cooperativa de Ahorro y Crédito bajo la razón social de “San Alfonso” Ltda., acogiéndose a las disposiciones legales previstas en la Ley y en el Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Actualmente la cooperativa cuenta con 2500 socios aproximadamente.

MISIÓN

Brindar servicios de calidad a nuestros socios y clientes con productos financieros oportunos con responsabilidad social, retribuyendo al progreso de nuestros socios y la comunidad, mediante la tecnología disponible apoyando al talento humano para su crecimiento y desarrollo institucional.

VISIÓN

Ser líder en el sistema cooperativo con un crecimiento innovador a nivel nacional contribuyendo al desarrollo productivo y al bienestar de nuestros socios y clientes con responsabilidad social.



6.7.2. Fase 2

6.7.2.1. Análisis FODA

Para realizar el análisis FODA se ha tomado en cuenta los factores que favorece y obstaculiza el logro de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.

Tabla 16. Matriz FODA

FACTORES QUE FAVORECEN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS	FACTORES QUE OBSTACULIZAN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Atención personalizada Empleados comprometidos con la institución Estabilidad laboral para los colaboradores Se otorga incentivos al personal Personas administrativo abiertas a los cambios Sistema informático acorde a las exigencias de la entidad Diversidad de productos financieros Capacitaciones a socios y clientes Lealtad y satisfacción al cliente Valor Agregado al servicio	Carencia de control interno Poca participación en el mercado Uso inadecuado de políticas de crédito Cartera vencida Inexistencia de estrategias definidas Eficiencia en el trato al cliente Equipo de trabajo desorganizado Falta de imagen corporativa Trabajo con capital ajeno Baja rentabilidad
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Acceso a recursos financiero Mercado objetivo no cubierto ubicación geográfica Facilidad de acceso a la tecnología Apoyo del gobierno a pequeñas financieras Confianza de los clientes Creación de las microempresas Experiencia en el mercado financiero Convenios institucionales Medios de comunicación y publicidad diversos	Competencia con mayor experiencia en el mercado Falta de credibilidad de alguna instituciones Comportamiento de las tasas de interés Incremento de índice de desempleo Competencia con más productos y servicios Sobreendeudamiento de las personas Alto costo de la tecnología Resistencia a los cambios tecnológicos Reformas tributarias Ordenanzas municipales prohibitivas

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

Diagnóstico del Análisis Institucional – Matriz EFI

En esta Matriz EFI resume y evalúa las fortalezas y las debilidades importantes de la institución.

Para la elaboración de esta matriz se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

Se relaciona Las fortalezas y las oportunidades definidas en el análisis FODA.

Se debe asignar un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores, esto indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la cooperativa.

También se asignará una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores para indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1) una debilidad menor (calificación = 2) una fuerza menor (calificación = 3) o una fuerza mayor (calificación = 4). Y el total ponderado se obtiene multiplicando el peso de cada factor por su calificación correspondiente.

Tabla 17. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS:			
Atención personalizada	0.10	3	0.30
Empleados comprometidos con la institución	0.05	2	0.10
Estabilidad laboral para los colaboradores	0.02	2	0.04
Se otorga incentivos al personal	0.03	2	0.06
Personas administrativo abiertas a los cambios	0.05	2	0.10
Sistema informático acorde a las exigencias de la entidad	0.05	2	0.10
Diversidad de productos financieros	0.05	2	0.10
Capacitaciones a socios y clientes	0.05	2	0.10
Lealtad y satisfacción al cliente	0.03	3	0.09
Valor Agregado al servicio	0.02	2	0.04
DEBILIDADES:			
Carencia de control interno	0.10	2	0.20
Poca participación en el mercado	0.05	2	0.10
Uso inadecuado de políticas de crédito	0.05	2	0.10
Cartera vencida	0.02	2	0.04
Inexistencia de estrategias definidas	0.03	1	0.03
Eficiencia en el trato al cliente	0.05	2	0.10
Equipo de trabajo desorganizado	0.05	2	0.10
Falta de imagen corporativa	0.05	1	0.05
Trabajo con capital ajeno	0.05	2	0.10
Baja rentabilidad	0.10	2	0.20
TOTAL.....	1.00	40	2.05

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

Diagnóstico del Análisis Institucional – Matriz EFE

A continuación se realizará la Matriz EFE con unas diez oportunidades y amenazas que afectan a la cooperativa, se asignará un peso relativo a cada factor, de 0.0 (no es importante) a 1.0 (muy importante), esto indica la importancia que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la entidad.

También se asignará una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores con el objetivo de indicar si las estrategias presentes de la cooperativa están respondiendo con eficacia al factor, donde 4=una respuesta superior, 3=una

respuesta superior a la media, 2=una respuesta media y 1= una respuesta mala.

Tabla 18. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PES O	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES:			
Acceso a recursos financiero	0.11	3	0.33
Mercado objetivo no cubierto	0.05	1	0.05
ubicación geográfica	0.07	3	0.21
Facilidad de acceso a la tecnología	0.05	4	0.20
Apoyo del gobierno a pequeñas financieras	0.03	2	0.06
Confianza de los clientes	0.05	3	0.15
Creación de las microempresas	0.02	3	0.06
Experiencia en el mercado financiero	0.01	2	0.02
Convenios institucionales	0.02	3	0.06
Medios de comunicación y publicidad diversos	0.03	2	0.06
AMENAZAS:			
Competencia con mayor experiencia en el mercado	0.06	1	0.06
Falta de credibilidad de alguna instituciones	0.09	2	0.18
Comportamiento de las tasas de interés	0.10	2	0.20
Incremento de índice de desempleo	0.07	2	0.14
Competencia con más productos y servicios	0.03	1	0.03
Sobrendeudamiento de las personas	0.05	1	0.05
Alto costo de la tecnología	0.03	2	0.06
Resistencia a los cambios tecnológicos	0.03	2	0.06
Reformas tributarias	0.05	2	0.10
Ordenanzas municipales prohibitivas	0.05	1	0.05
TOTAL.....	1.00	42	2.13
...			

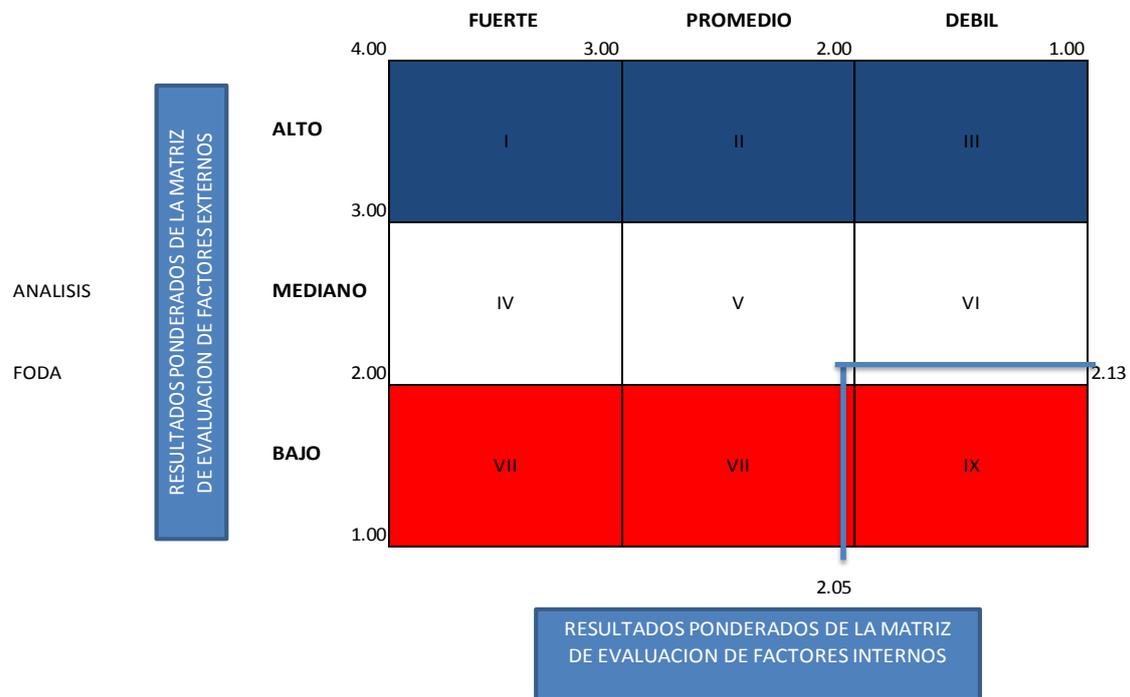
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

Diagnostico - Análisis Institucional

El total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0 siendo la calificación promedio de 2.5 los totales ponderados muy por debajo de 2.5 se caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno y externo,

mientras que la calificación muy por arriba de 2.5 indica una posición interna y externa fuerte.

Gráfico 26. Resultados ponderados de la Matriz EFI Y EFE



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Matriz de evaluación EFI – EFE

Conclusión:

El resultado del diagnóstico del análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., detallado en el gráfico anterior, demuestra que tiene una calificación de 2.05 del factor interno y 2.13 del factor externo, esto significa que la institución tanto interno y como externo es débil. Por lo tanto la entidad debe mejorar la parte interna como externa de la organización, brindando diversos productos financieros, con una atención cordial y eficaz a sus socios y clientes, en busca de una excelente imagen institucional.



6.7.3. Fase 3

6.7.3.1. Indicadores Financieros

1. CAPITAL

1.1. Cobertura patrimonial de activos

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio + Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$$

Procedimiento de cálculo

Tabla 19. Patrimonio más Resultado

DETALLE			2012	2013
	3	TOTAL PATRIMONIO	326106.81	387424.86
Menos	4	GASTOS	612,096.27	667,216.93
Más	5	INGRESOS	632,683.80	677,543.50
		Patrimonio + Resultados	346,694.34	397,751.43

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Tabla 20. Activos Inmovilizados Netos

	DETALLE		2012	2013
	1411	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	-	-
Más	1412	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	3,356.58	897.21
Más	1413	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	-	-
Más	1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	139,272.68	227,005.14
Más	1415	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses	-	-
Más	1416	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	-	-
Más	1417	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses	-	-
Más	1418	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	-	-
Más	1421	Cartera de créditos comercial vencida	-	-
Más	1422	Cartera de créditos de consumo vencida	9,970.99	16,997.87
Más	1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	-	-
Más	1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	151,833.38	261,797.02
Más	1425	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	2,120.00	-
Más	1426	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	-	-
Más	1427	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	-	-
Más	1428	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	-	-
Más	1499	Provisiones para créditos incobrables	54,480.00	68,266.88
Más	16	CUENTAS POR COBRAR	148,861.01	143,193.70
Más	17	Bienes realizables, Adjudicaciones por Pago, de Arrendamiento Mercantil y no utilizados por la Institución	-	-
Menos	170105	Terrenos	-	-
Menos	170110	Obras de urbanización	-	-
Menos	170115	Obras de edificación	-	-
Más	18	PROPIEDADES Y EQUIPO	78,094.09	127,518.46
Más	19	OTROS ACTIVOS	33,292.86	33,135.41
Menos	1901	Inversiones en acciones y participaciones	-	-
Menos	190205	Inversiones	-	-
Menos	190210	Cartera de créditos por vencer	-	-
Menos	190225	Cartera de créditos reestructurada por vencer	-	-
Menos	190240	Deudores por aceptación	-	-
Menos	190250	Bienes realizables	-	-
Menos	190280	Inversiones en acciones y participaciones	-	-
Menos	190286	Fondo de liquidez	-	-
Menos	1903	Otras inversiones en participaciones	-	-
		Activos Inmovilizados Netos	621,281.59	878,811.69

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estados Financieros

Tabla 21. Cobertura Patrimonial de Activos

		2012	%	2013	%
Suficiencia Patrimonial	=	346,694.34	55.80%	397,751.43	45.26%
		621,281.59		878,811.69	

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Resultado de las tablas 18-19

Conclusión

Se observa que la proporción del patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., en el 2013 es de 45.26%, con relación al 2012 que es 55.80%, ha disminuido un 10.54%, esto significa que la cobertura patrimonial de activos no tiene una mejor posición.

Esta diferencia es ocasionada por el incremento de los activos que no devenga interés, principalmente por la cartera de crédito para la microempresa que no devenga intereses y vencida, que han incrementado notablemente, para ello la cooperativa debe realizar una eficiente calificación desde la primera etapa, para así poder disminuir los activos improductivos y obtener una suficiencia patrimonial acorde a las inversiones de la institución.

2. CALIDAD DE ACTIVOS

2.1. Índices de Morosidad

Tabla 22. Cálculos para determinar la Morosidad de la Cartera

CTA.	DETALLE	2012	2013
1412	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	3,356.58	897.21
1416	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	-	-
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	9,970.99	16,997.87
1426	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	-	-
CARTERA IMPRODUCTIVA DE CRÉDITO DE CONSUMO		13,327.57	17,895.08
1402	Cartera de crédito de consumo por vencer	79,623.12	17,511.26
1406	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer		
1412	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	3,356.58	897.21
1416	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	-	-
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	9,970.99	16,997.87
1426	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	-	-
CARTERA BRUTA DE CRÉDITO DE CONSUMO		92,950.69	35,406.34
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	139,272.68	227,005.14
1418	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	-	-
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	151,833.38	261,797.02
1428	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	-	-
CARTERA IMPRODUCTIVA DE MICROCRÉDITO		291,106.06	488,802.16
1404	Cartera de crédito para la microempresa por vencer	2,228,995.58	2,725,008.02
1408	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	-	-
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	139,272.68	227,005.14

1418	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	-	-
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	151,833.38	261,797.02
1428	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	-	-
CARTERA BRUTA DE MICROCRÉDITO		2,520,101.64	3,213,810.18
1411	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	-	-
1412	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	3,356.58	897.21
1413	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	-	-
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	139,272.68	227,005.14
1415	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses	-	-
1416	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	-	-
1417	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses	-	-
1418	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	-	-
1421	Cartera de créditos comercial vencida	-	-
1422	Cartera de créditos de consumo vencida	9,970.99	16,997.87
1423	Cartera de créditos de vivienda vencida	-	-
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	151,833.38	261,797.02
1425	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	2,120.00	-
1426	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	-	-
1427	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	-	-
1428	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	-	-
CARTERA INPRODUCTIVA TOTAL		306,553.63	506,697.24
14	CARTERA DE CRÉDITO	2,560,692.33	3,180,949.64
1499	Provisiones para créditos incobrables	(54,480.00)	(68,266.88)
CARTERA DE CRÉDITO BRUTA TOTAL		2,615,172.33	3,249,216.52

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Balance General

Tabla 23. Morosidad de Cartera

INDICE	FORMULA	2012		2013	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	CARTERA IMPRODUCTIVA DE CRÉDITO DE CONSUMO	13,327.57	14.34%	17,895.08	50.54%
	CARTERA BRUTA DE CRÉDITO DE CONSUMO	92,950.69		35,406.34	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	CARTERA IMPRODUCTIVA DE MICROCRÉDITO	291,106.06	11.55%	488,802.16	15.21%
	CARTERA BRUTA DE MICROCRÉDITO	2,520,101.64		3,213,810.18	
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	CARTERA IMPRODUCTIVA TOTAL	306,553.63	11.72%	506,697.24	15.59%
	CARTERA BRUTA TOTAL	2,615,172.33		3,249,216.52	
COBERTURA DE PROVISIONES PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA	PROVISIONES	54,480.00	17.77%	68,266.88	13.47%
	CARTERA IMPRODUCTIVA TOTAL	306,553.63		506,697.24	

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Balance General

Conclusión

Para el 2013 la morosidad de la cartera de microcrédito es de 15.21%, comparando con el año 2012, se ha incrementado el 3.66%, y la morosidad de la cartera total para el 2013 es de 11.72%, con relación al 2012 tuvo un crecimiento de 3.87%.

Un menor valor de este índice, reflejan una mejor situación financiera de la entidad, pero en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., se ha determinado que para el 2013 existe un aumento de los principales índices como son la morosidad de la cartera de microcrédito y la morosidad total, indicando que tiene un porcentaje alto, esto significa que la situación económica de la cooperativa no es la mejor. Dicho inconveniente es provocado a causa del incremento de la cartera vencida, por cuanto los deudores no han cumplido con los pagos en los términos pactados al momento de efectuar el préstamo.

3. MANEJO ADMINISTRATIVO

3.1. Activos productivos / Pasivos con Costo

Tabla 24. Activos Productivos

DETALLE			2012	2013
	1103	Bancos y otras instituciones financieras	253,690.39	182,857.79
Más	12	Operaciones Interbancarias		
Más	13	INVERSIONES	43,000.00	44,200.00
Más	1401	Cartera de créditos comercial por vencer		
Más	1402	Cartera de crédito de consumo por vencer	79,623.12	17,511.26
Más	1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer	-	-
Más	1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	2,228,995.58	2,725,008.02
Más	1405	Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer	-	-
Más	1406	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	-	-
Más	1407	Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer	-	-
Más	1408	Cartera de créditos para la Microempresa reestructurada por vencer	-	-
Más	15	Deudores por Aceptaciones	-	-
Más	170105	Terrenos	-	-
Más	170110	Obras de Urbanización	-	-
Más	170115	Obras de Edificación	-	-
Más	1901	Inversiones en acciones	155.75	-
Más	190205	Inversiones	-	-
Más	190210	Cartera de Créditos por Vencer	-	-
Más	190225	Cartera de Créditos Reestructurada por Vencer	-	-
Más	190240	Deudores por Aceptación	-	-
Más	190250	Bienes Realizables	-	-
Más	190280	Inversiones en Acciones y Participaciones	-	-
Más	190286	Fondo de Liquidez	-	-
Más	1903	Otras Inversiones en Participaciones	-	-
Activos productivos			2,605,464.84	2,969,577.07

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Balance General

Tabla 25. Pasivos con Costo

DETALLE			2012	2013
Más	2101	Depósitos a la vista	334,645.35	472,867.67
	210110	Depósitos Monetarios que no Generan Intereses	-	-
	210130	Cheques Certificados	-	-
Menos	210150	Depósitos por confirmar	938.40	533.40
	2102	Operaciones de Reporto	-	-
	210210	Operaciones de Reporto por Confirmar	-	-
Más	2103	Depósitos a plazo	1,849,379.07	2,086,728.54
	210330	Depósitos por Confirmar	-	-
	2104	Depósitos de Garantía	-	-
	2105	Depósitos Restringidos	-	-
	22	Operaciones Interbancarias	-	-
	2203	Operaciones por Confirmar	-	-
Más	26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	382,012.42	520,962.01
	27	Valores en Circulación	-	-
	2790	Prima o Descuento en Colocación de Valores en Circulación	-	-
	280105	Obligaciones Convertibles en Acciones	-	-
	2903	Fondos en Administración	-	-
	2904	Fondo de Reserva Empleados	-	-
Pasivo con Costo			2,565,098.44	3,080,024.82

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Balance General

Tabla 26. Activos productivos / Pasivos con Costo

INDICE	2012	%	2013	%
Activos productivos / Pasivos con Costo	$\frac{2,605,464.84}{2,565,098.44}$	101.57%	$\frac{2,969,577.07}{3,080,024.82}$	96.41%

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Balance General

Conclusión

La capacidad de producir ingresos financieros frente a la generación periódica de costos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda. En el periodo 2013 ha sido el 101.57%, mientras que en 2012 el 96.41%, con referente a este periodo se ha disminuido el 5.16%.

Esto indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., para el 2013 ha obtenido fuentes de financiamiento con instituciones financieras para y de esta manera cubrir las necesidades de los socios y clientes. Sería un éxito para la entidad si lograra producir más de lo que cuestan los pasivos.

3.2. Grado de Absorción

Tabla 27. Gastos Operativos

DETALLE	2012	2013
45 GASTOS DE OPERACIÓN	396,729.61	388,441.90

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estado de Resultado

Tabla 28. Margen Financiero

DETALLE		2012	2013
Más	51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	403,659.41	473,559.79
Menos	41 INTERESES CAUSADOS	182,058.09	257,029.72
Igual	Margen neto Intereses	221,601.32	216,530.07
Más	52 COMISIONES GANADAS	15,245.80	-
Más	54 INGRESOS POR SERVICIOS	206,047.01	188,912.41
Menos	42 COMISIONES CAUSADAS	-	155.00
Igual	Margen Bruto Financiero	442,894.13	405,287.48
Menos	44 PROVISIONES	20,000.00	10,000.00
Igual	Margen Neto Financiero	422,894.13	395,287.48

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Estado de Resultad

Tabla 29. Gastos Operativos / Margen Financiero

	2012	%	2013	%
Gastos operacionales/Margen financiero	= 396,729.61	93.81%	388,441.90	98.27%
	422,894.13		395,287.48	

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Resultado de la tabla 25-26

Conclusión

Para el 2013 el grado de absorción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es de 93.81% y en 2012 el 98.27%, en comparación al 2012 se ha incrementado el 4.46%.

Dicha variación es a consecuencia de que el margen financiero de la institución se disminuyó, a causa de que la cooperativa tuvo mayores gastos financieros, principalmente las obligaciones con el público, en especial por los depósitos a plazo. Y los ingresos financieros también se han disminuido por cuanto han obtenido menores beneficios por los servicios. Si la entidad obtuviese un mayor ingreso financiero, se aumentaría la rentabilidad de dicha institución.

4. LIQUIDEZ

Fondos disponibles/Total depósitos a corto plazo

Tabla 30. Fondos disponibles/Total depósitos a corto plazo

DETALLE	2012	2013
11 FONDOS DISPONIBLES	325,061.15	265,283.56
2101 Depósitos a la Vista	334,645.35	472,867.67
Más 2102 Operaciones de Reporto	-	-
Más 210305 De 1 A 30 Días	713,281.86	630,355.52
Más 210310 De 31 A 90 Días	579,788.99	757,560.08
Total depósitos a corto plazo	1,627,716.20	1,860,783.27
Fondos disponibles/Total depósitos a corto plazo	19.97%	14.26%

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Resultado de la tabla 25-26

Conclusión

En el 2013 la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda., es de 14.26% y en el 2012 19.97%, referente a este periodo se ha disminuido el 5.71%.

La capacidad de cubrir las necesidades de la entidad con los recursos que representan dinero en efectivo frente a los requerimientos de efectivo de sus depositantes, en el corto plazo de la Cooperativa ha disminuido por cuanto las cuentas de Caja y Bancos tuvieron un decremento, esto puede ser ocasionado por la ineficiente recuperación de la cartera de crédito. Es de suma importancia realizar una eficiente calificación de los créditos para su otorgamiento y recuperación oportuna.



6.7.4. Fase 4

6.7.4.1. Sistema de Control Interno para el cumplimiento de las Políticas de Crédito y Cobranza.

1. Aspectos Generales

1.1. Conceptos Básicos

1.2. Objetivo

1.3. Políticas generales

1.4. Políticas crediticias

1.5. Controles generales de evaluación

1. Aspectos Generales

1.1. Conceptos Básicos

Microcrédito.- Crédito concedido a persona natural o jurídica, destinados a financiar actividades de pequeña escala, de producción comercialización o servicio.

Crédito de consumo.- Créditos otorgados a personas naturales, destinados al pago de bienes o servicios, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual.

Crédito de vivienda.- Son créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, y mejoramiento de la vivienda propia, amparados con garantía hipotecaria.

Crédito educativo.- Son créditos destinados a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación.

Carácter.- Cualidad moral (honestidad e integridad)

Capacidad.- Es poseer la aptitud de generar fondos para poder pagar.

Capital.- Es el respaldo monetario de la compañía o de la persona (reservas financieras).

Colaterales.- Son garantías, personales, documentos de terceros, prendas hipotecas, etc.

Condiciones.- Ajeno al prestatario, situaciones económicas y políticas generales

1.2. Objetivo

El presente trabajo sobre el diseño de un sistema control interno para el cumplimiento de políticas de crédito y cobranza está enfocado con el propósito de brindar lineamientos del proceso de crédito que deben realizar todos los involucrados en la gestión de crédito y cobranza y de esta manera tengan claridad y responsabilidad de la administración eficiente de la cartera.

1.3. Políticas generales

1. Ofrecer créditos conforme a las características de los socios, sus necesidades.
2. Todo el personal involucrado del proceso de crédito debe conocer e informar correctamente las características del producto, asegurándose la satisfacción del socio.
3. El análisis del riesgo, centrado en el carácter y la capacidad de pago del socio, es el respaldo con mucha importancia.
4. Las garantías deben estar respaldadas conforme al nivel de riesgo asumido por la cooperativa.
5. Los oficiales de crédito se encargarán de promocionar y administrar de manera eficiente la cartera.
6. El Consejo de Administración aprobará los límites máximos por tipo de crédito.
7. La determinación de condiciones de; montos plazos, tasas de interés, garantías, forma de pago y demás parámetros aprobará el Consejo de Administración en base a la propuesta de la Gerencia.

1.4. Políticas crediticias

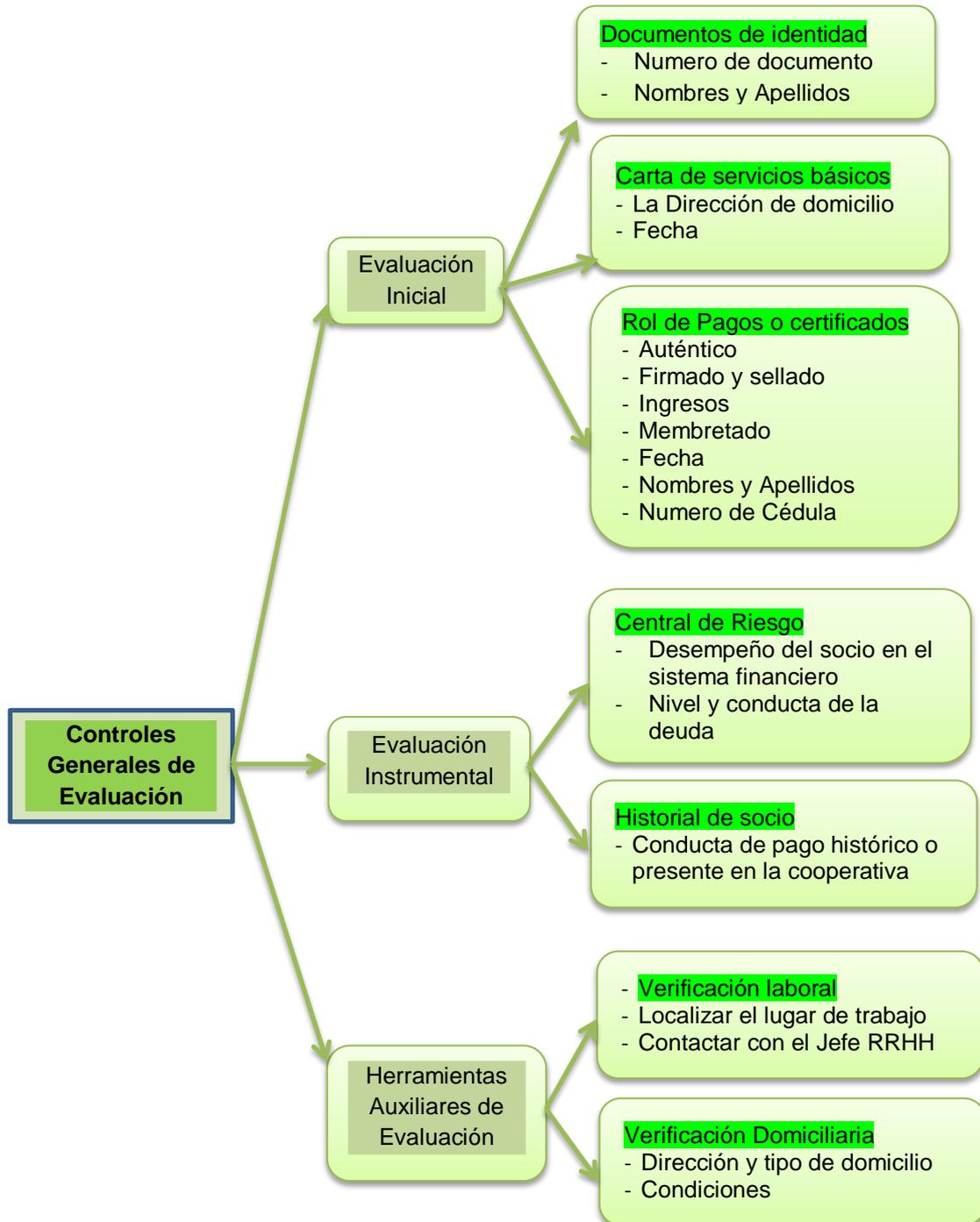
1. Los créditos serán otorgados a los socios que previamente sean calificados como sujetos de crédito.
2. Los socios cuya integridad u honestidad esté sujeta a duda no serán calificados como sujetos de crédito.

3. Los créditos no serán concedidos en base exclusivamente a las garantías, las que deben ocupar el segundo lugar de importancia en la evaluación del crédito.
4. En la calificación de los créditos se debe considerar como factor de evaluación principal; el Carácter y la capacidad de pago del socio.
5. Cumplir rigurosamente las disposiciones legales especialmente en las leyes y reglamentos que regulan la actividad de intermediación financiera y las normas y regulaciones internas de la cooperativa.
6. Analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio en base a las cinco "C" del crédito.
7. Los créditos cuyos montos excedan los límites establecidos por el Consejo de Administración, serán aprobados con garantías reales; hipotecarias o prendarias, avaluados por un profesional experto, designado por la Cooperativa y calificado por la SEPS.
8. El personal que interviene en la calificación de los créditos, debe verificar que se cumpla con el propósito de inversión otorgada.
9. Todo desembolso de crédito será efectuado previo a la instrumentación plena de las garantías y con la documentación debidamente legalizada.
10. La elaboración de las minutas, para efectos de las hipotecas se efectuará en el departamento legal de la Cooperativa, los gastos que generen por el trámite, serán cancelados por el beneficiario del crédito.
11. Las solicitudes de crédito de los funcionarios y empleados de la cooperativa, serán aprobados por el Consejo de Administración previa recomendación del comité de crédito.

12. Las solicitudes y trámites de los créditos se realizará personalmente o su apoderado legal, en ningún caso se aceptará la intermediación o tramitadores.
13. La intermediación de los funcionarios o empleados de la cooperativa, constituirá una falta grave, sujeta a sanciones establecidas en el reglamento interno de la Institución.
14. Ningún funcionario o empleado del departamento de crédito debe recibir regalos, presentes o gratificaciones en cuestiones al proceso de crédito.
15. Al momento de aprobar una solicitud el comité de crédito, está obligado a realizar una absoluta revisión de la capacidad de pago, historial crediticio del deudor y sus garantes.
16. Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Bancaria.
17. El consejo de Administración comunicará de manera mensual a la Gerencia los segmentos de negocios de mayor riesgo, para que puedan requerir de garantías adecuadas y evitar el incumplimiento en el pago.
18. Las tasas de interés para los diferentes productos de crédito, serán aprobadas por el Consejo de Administración, en base a las regulaciones emitidas por el Banco Central de Ecuador y el respaldo del estudio de mercado presentado por la Gerencia General.

1.5. Controles Generales de Evaluación

Gráfico 27. Controles Generales de Evaluación



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

2. Sujetos de crédito, garantías y sus requisitos

2.1. Sujetos de crédito

2.2. Sujetos de garantía

2.3. Garantías Adecuada

2.4. Información mínima requerida

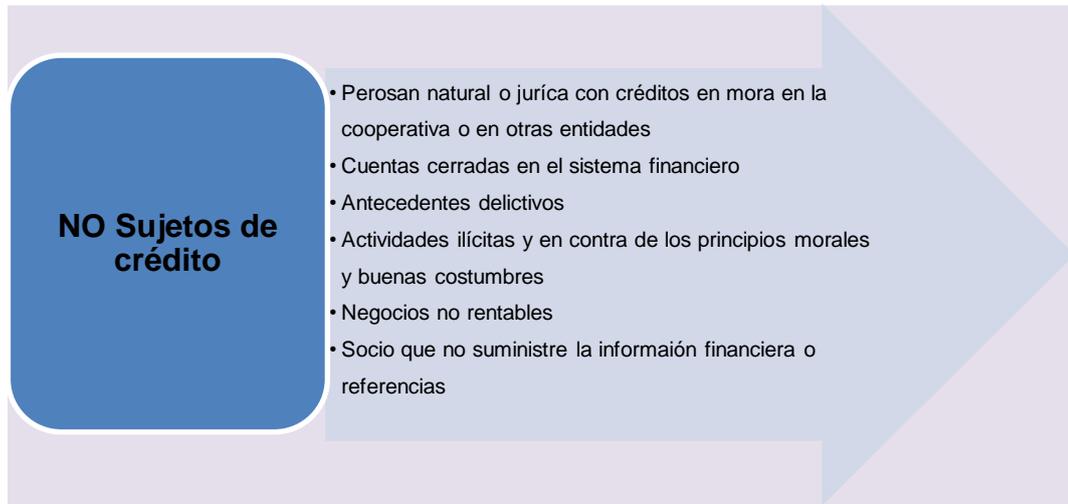
2.1. Sujetos de crédito

Gráfico 28. Requisitos para ser calificados como sujetos de crédito



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

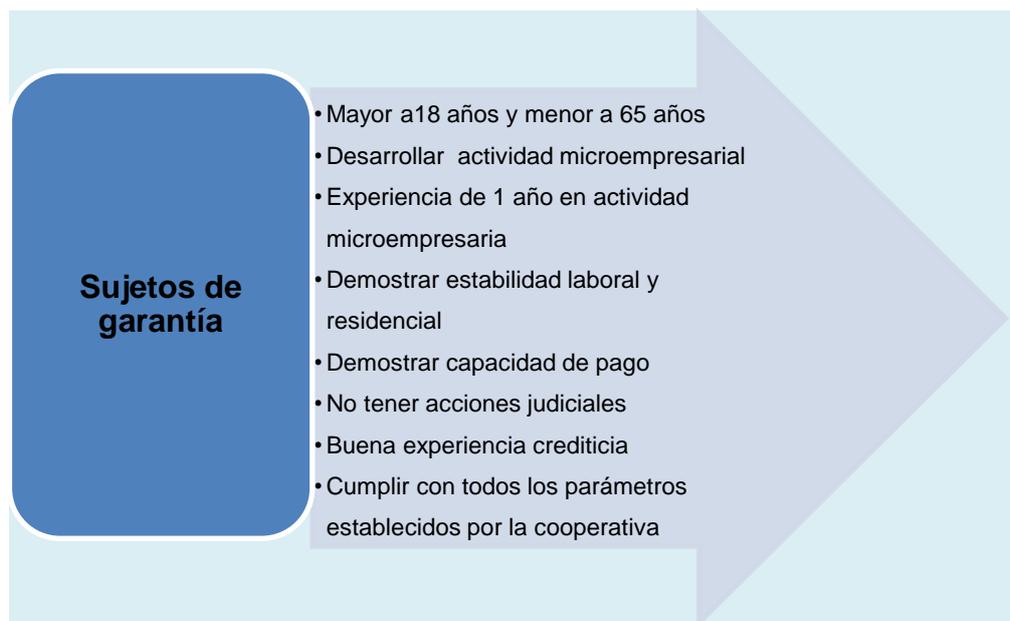
Gráfico 29. Socios NO sujetos a Crédito



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

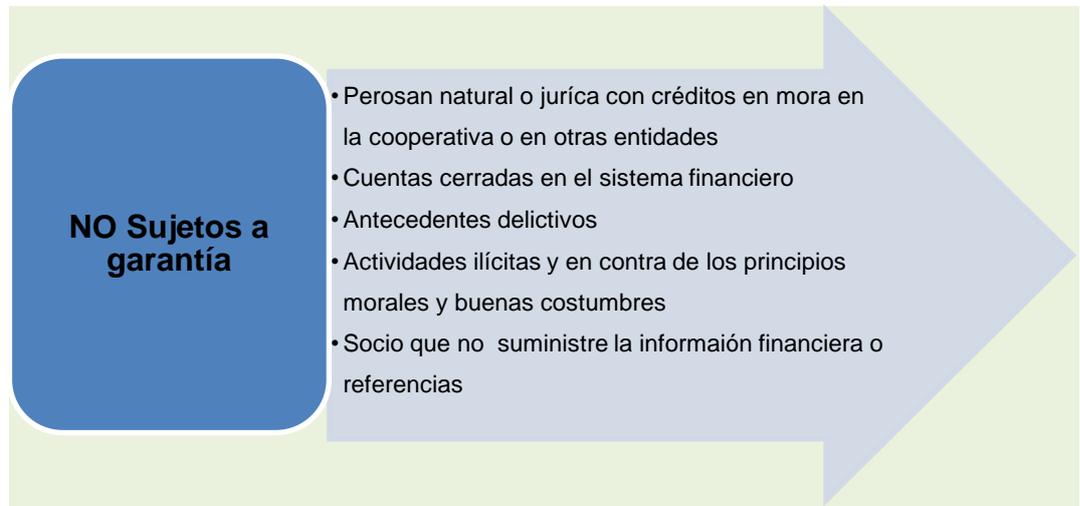
2.2. Sujetos de garantía

Gráfico 30. Requisitos para ser calificados como sujetos de Garantía



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

Gráfico 31. Socios NO sujetos a Garantía



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

2.3. Garantías Adecuada

Condiciones para el manejo adecuado de las garantías:

- No se podrán conceder ningún tipo de créditos a socios sin garantía real o quirografaria.
- La aprobación para el cambio de garantías que respaldan los créditos, lo efectuará únicamente la o las personas autorizadas.
- El socio podrá solicitar el levantamiento de una garantía en poder de la cooperativa, siempre y cuando no mantenga obligaciones vigentes.
- El personal de crédito realizará una revisión anual de las garantías para determinar que no haya perdido el valor o vigencia.
- Para las operaciones de créditos vigentes con garantía hipotecaria o prendaria, se debe solicitar al deudor la actualización del avalúo anualmente.

2.4. Información mínima requerida

2.4.1. Información requerida del solicitante y garante

1. Fotocopia de cédula de identidad y papeleta de votación
2. Capeta de la Cooperativa
3. 2 fotos tamaño carnet del deudor
4. Número de cuenta corriente o de ahorro de la cooperativa
5. Panilla de un servicio básico
6. Fotocopia de pago de impuestos, de ser necesario
7. Facturas de compra o ventas de los 3 últimos meses
8. Copia de facturas canceladas de servicios públicos del último mes.
9. Certificados Bancarios
10. Certificado de proveedores
11. Informe del Central de Riesgos
12. Solicitud de crédito debidamente llenadas y firmadas
13. Deudor, conyugue o garante asalariados, presentarán el Rol de Pagos o Certificado de Trabajo, que reflejen el cargo que ocupa, el sueldo que recibe y la antigüedad en el mismo.

14. Documentos que justifique el activo: Carta de pago del impuesto predial, fotocopia de la escritura legalizada o certificado de gravamen, matricula vehicular.

15. En caso de que el deudor o garante y su cónyuge estén separados por más de 1 año; presentar una declaración juramentada.

2.4.2. Requisitos para la garantía prendaria

- Para maquinaria; título de propiedad
- Matrícula de vehículo
- Certificado de gravamen
- Se aceptará como garantía prendaria a vehículos, maquinaria y equipos en perfecto estado.
- La garantía prendaria debe cubrir 140% del monto original de crédito
- La garantía prendaria se formalizará con la inscripción en el registro mercantil.

2.4.3. Requisitos para la garantía hipotecaria

- Escritura original del bien inmueble
- Certificado de gravamen del registro de la propiedad
- Avalúo del inmueble por peritos especializados y designados por la cooperativa

- El valor determinado en el avalúo debe cubrir como mínimo el 140% del monto original del crédito.
- Comprobantes de pago de impuestos del año en curso
- La hipoteca se formalizará con la inscripción de la garantía ante el registrador de la propiedad a favor de la cooperativa.

3. Verificación de la inversión o destino de crédito

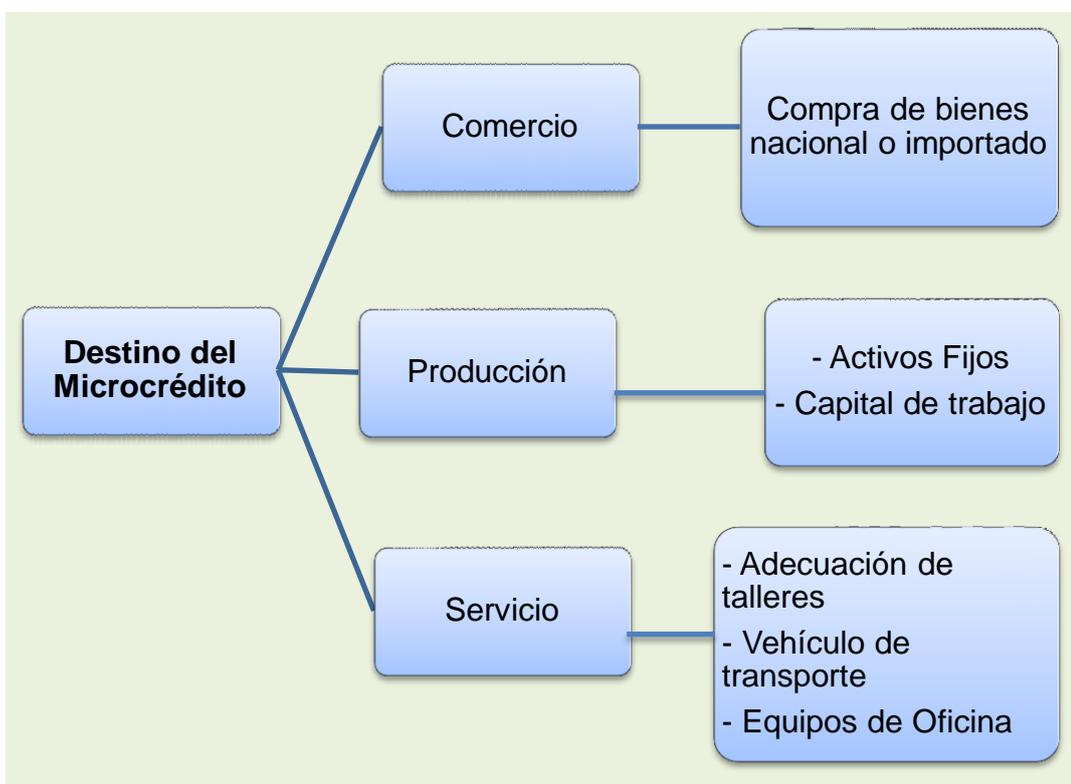
3.1. Microcrédito

3.2. Consumo

3.3. Vivienda

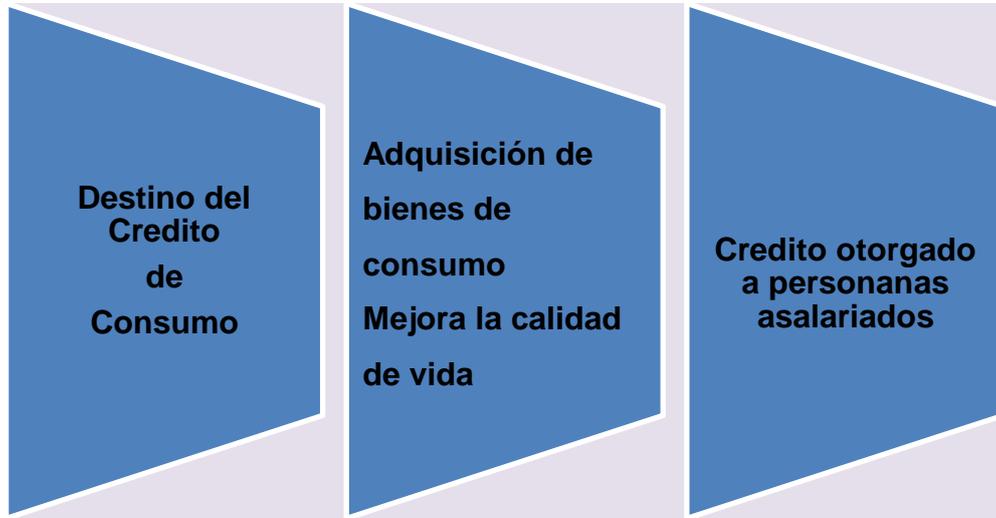
3.4. Educativo

Gráfico 32. Inversión en Microcrédito



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Resolución No. JB-2011-1897

Gráfico 33. Inversión en Crédito de Consumo



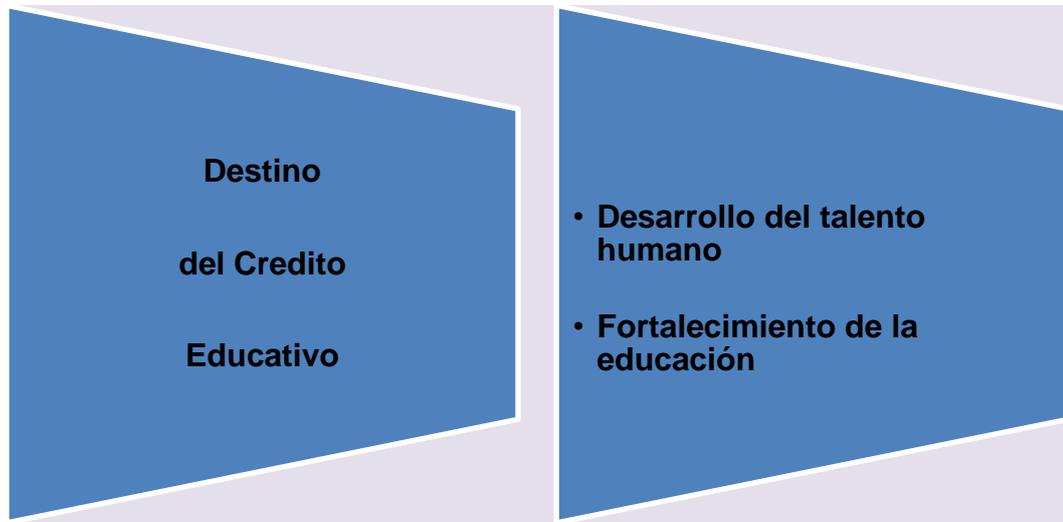
Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Resolución No. JB-2011-1897

Gráfico 34. Inversión en Crédito de Vivienda



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Resolución No. JB-2011-1897

Gráfico 35. Inversión en Crédito Educativo



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Resolución No. JB-2011-1897

4. Niveles de Autorización

Con el propósito de agilizar el proceso de aprobación del crédito, el consejo de administración delegará al comité de crédito la aprobación de los siguientes montos:

Tabla 31. Niveles de Autorización

Nivel	Nivel Jerárquico	Montos Límites
1	Jefe de crédito y Jefe de Agencia	Hasta \$2.000
2	Jefe de crédito, Jefe de Agencia y Supervisor General	De 2.001 Hasta \$5.000
3	Comité de Crédito	De \$ 5.001 en adelante

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

Las solicitudes de crédito de los vocales del consejo de administración, de los miembros de los comités, del gerente general, y de los demás funcionarios vinculados de la cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Bancaria.

5. Montos y Plazos

5.1. Montos

5.2. Plazos

5.1. Montos

- En ningún caso los créditos superarán los límites que estable la Ley o las resoluciones de la SBS o por la SEPS.

5.1.1. Créditos Nuevos

- Para los solicitantes de crédito sin un historial crediticio con el sector financiero formal, el primer crédito no debe ser mayor a \$2.000.

5.1.2. Créditos por représtamo

Tabla 32. Créditos por représtamo

No.	Días de retraso	% sobre el monto de crédito anterior
1	0 a 3	50%
2	4 a 7	30%
3	8 a 15	25%
4	16 a 30	20%
5	Mayor a 30	Rechazo de la solicitud

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

5.1.3. Requerimiento de las Garantías

Tabla 33. Requerimiento de las garantías

Monto	Garantía
Hasta \$2.000	1 garante con bien mueble o inmueble
De \$2.001 a \$10.000	2 garantes con bien mueble o inmueble
De \$10.001 a 20.000	Prendaria, Hipotecaria, Depósito a Plazo Fijo (que cubra el 140% de la deuda original)

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

5.3. Plazos

Tabla 34. Plazo

Destino	Plazo máximo
Microcrédito	24 meses
Consumo	36 meses
Vivienda	60 meses
Educativo	18 meses

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

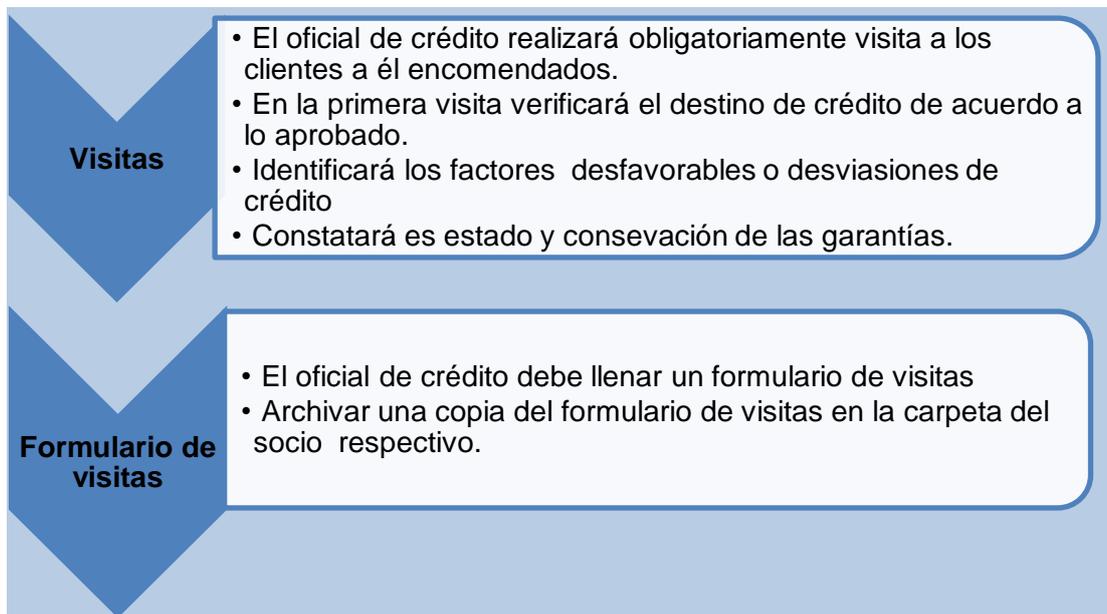
6. Control de crédito

6.1. Visitas a los socios

6.2. Mantenimiento de las carpetas de crédito

6.1. Visitas a los socios

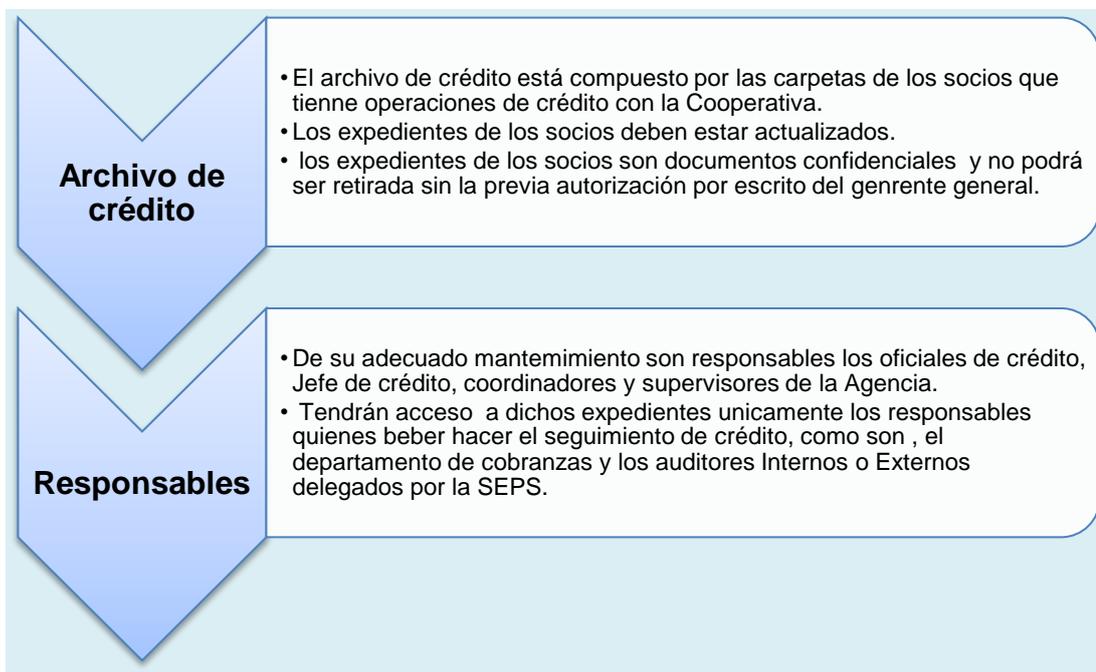
Gráfico 36. Visita a los socios



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

6.2. Mantenimiento de las carpetas de crédito

Gráfico 37. Mantenimiento de las carpetas de crédito



Elaborado por: Aucanshala
Fuente: Análisis de la investigación

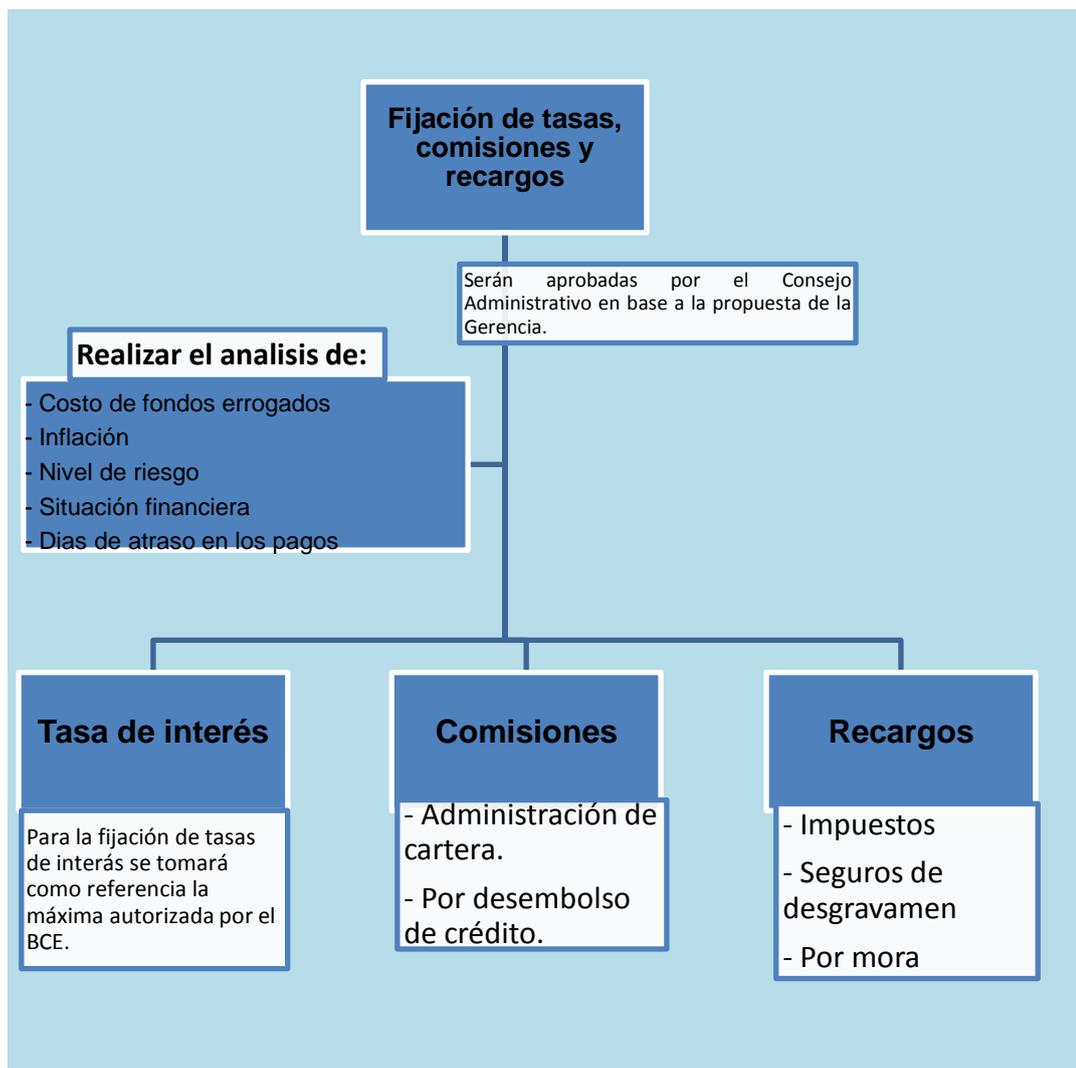
7. Fijación de tasas de interés, comisiones y recargos

7.1. Tasa de interés

7.2. Comisiones

7.3. Recargos por mora

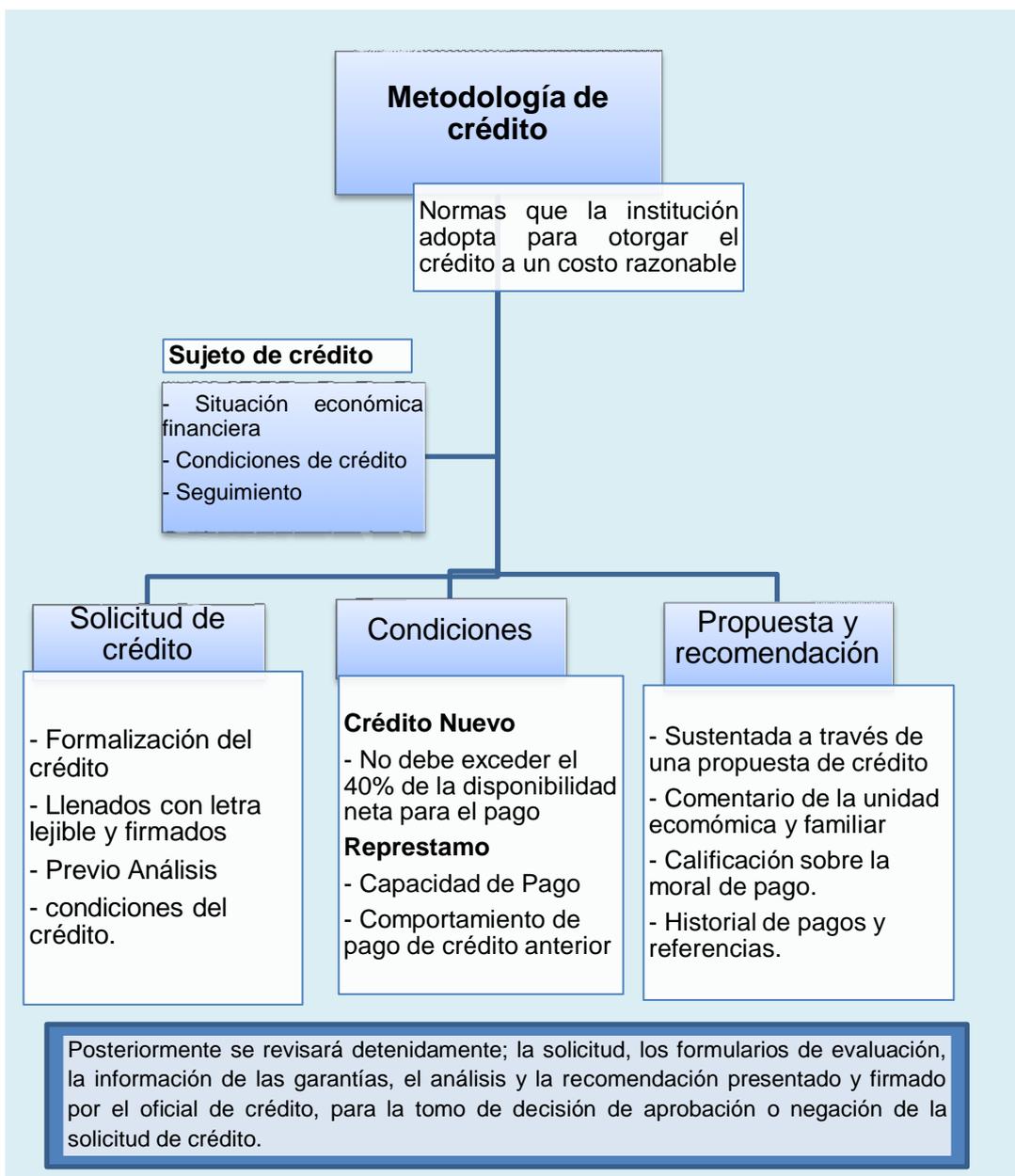
Gráfico 38. Fijación de tasas de interés, comisiones y recargos



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

8. Metodología de crédito

Gráfico 39. Fases de la metodología de crédito



Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

9. Desembolso, seguimiento y recuperación

9.1. Desembolso y acreditación

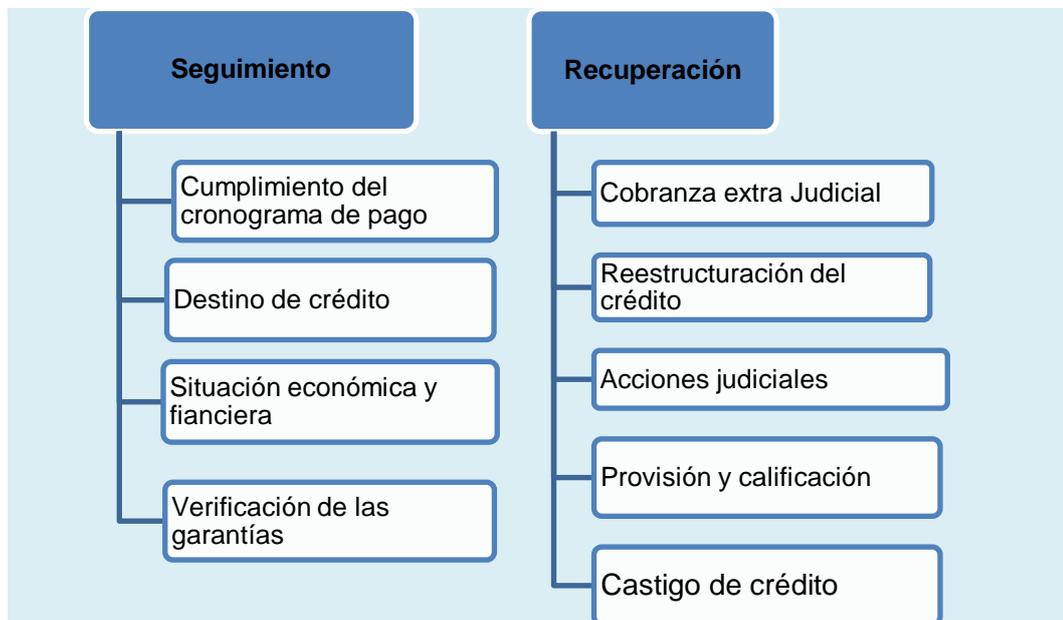
9.2. Seguimiento y recuperación

9.1. Desembolso y acreditación

- Se verificará el cumplimiento de todas las condiciones del crédito; documentación requerida y las firmas.
- El desembolso se realizará con nota de crédito a la cuenta de ahorro del solicitante.
- Para los créditos con garantía real, la acreditación se efectuará cuando el solicitante presente la razón de la inscripción de la garantía a favor de la Cooperativa.

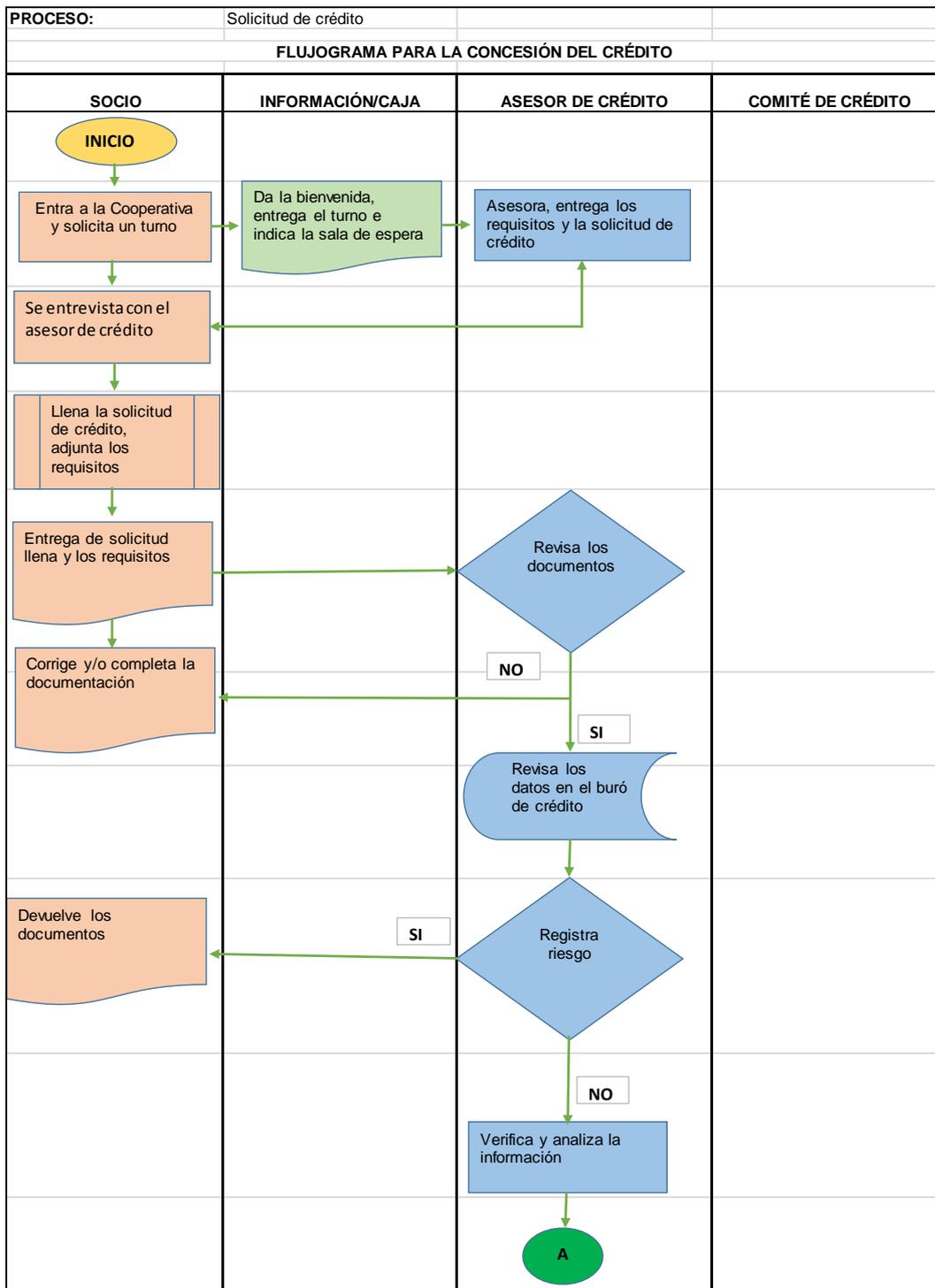
9.2. Seguimiento y recuperación

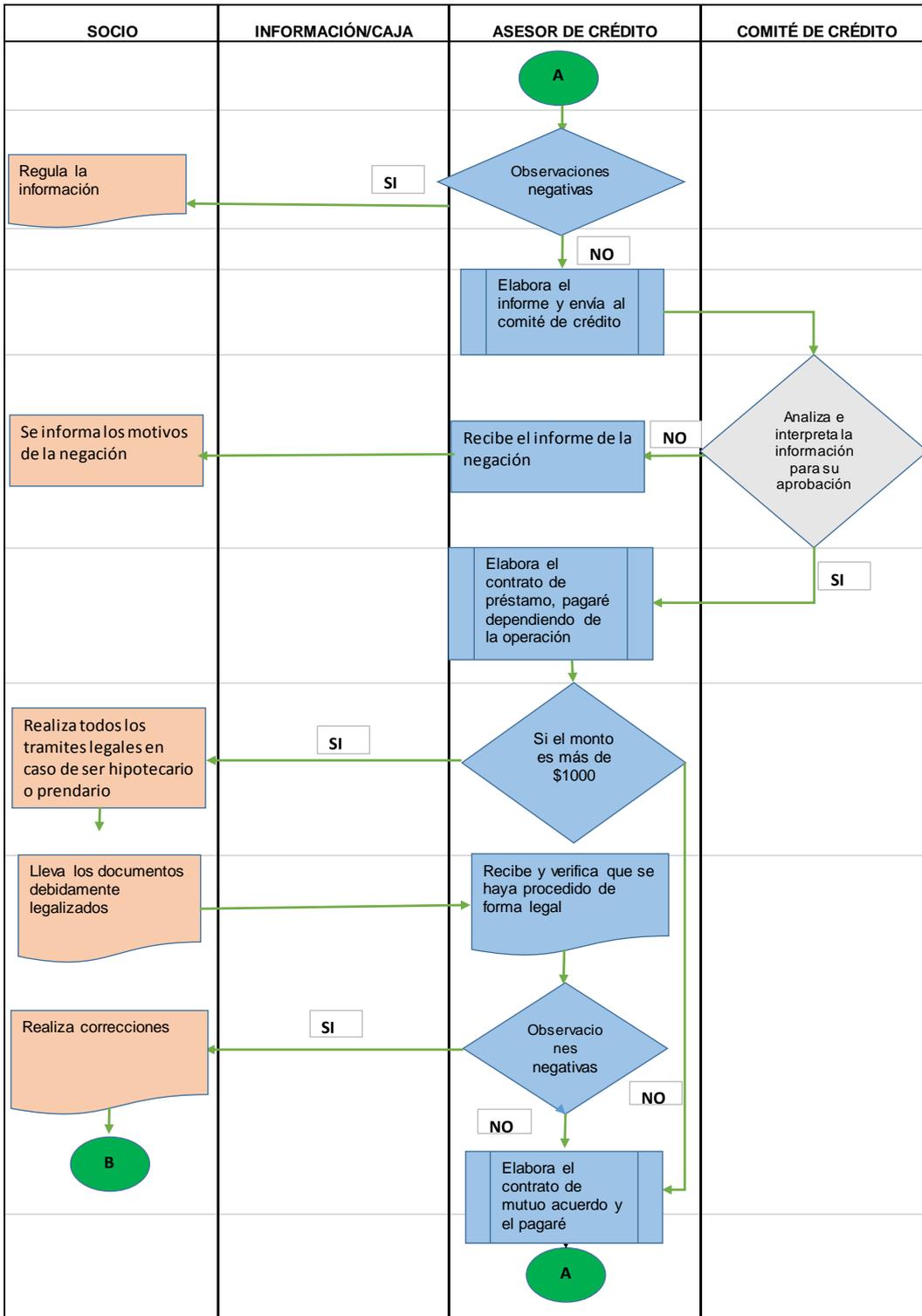
Gráfico 40. Etapas de seguimiento y recuperación

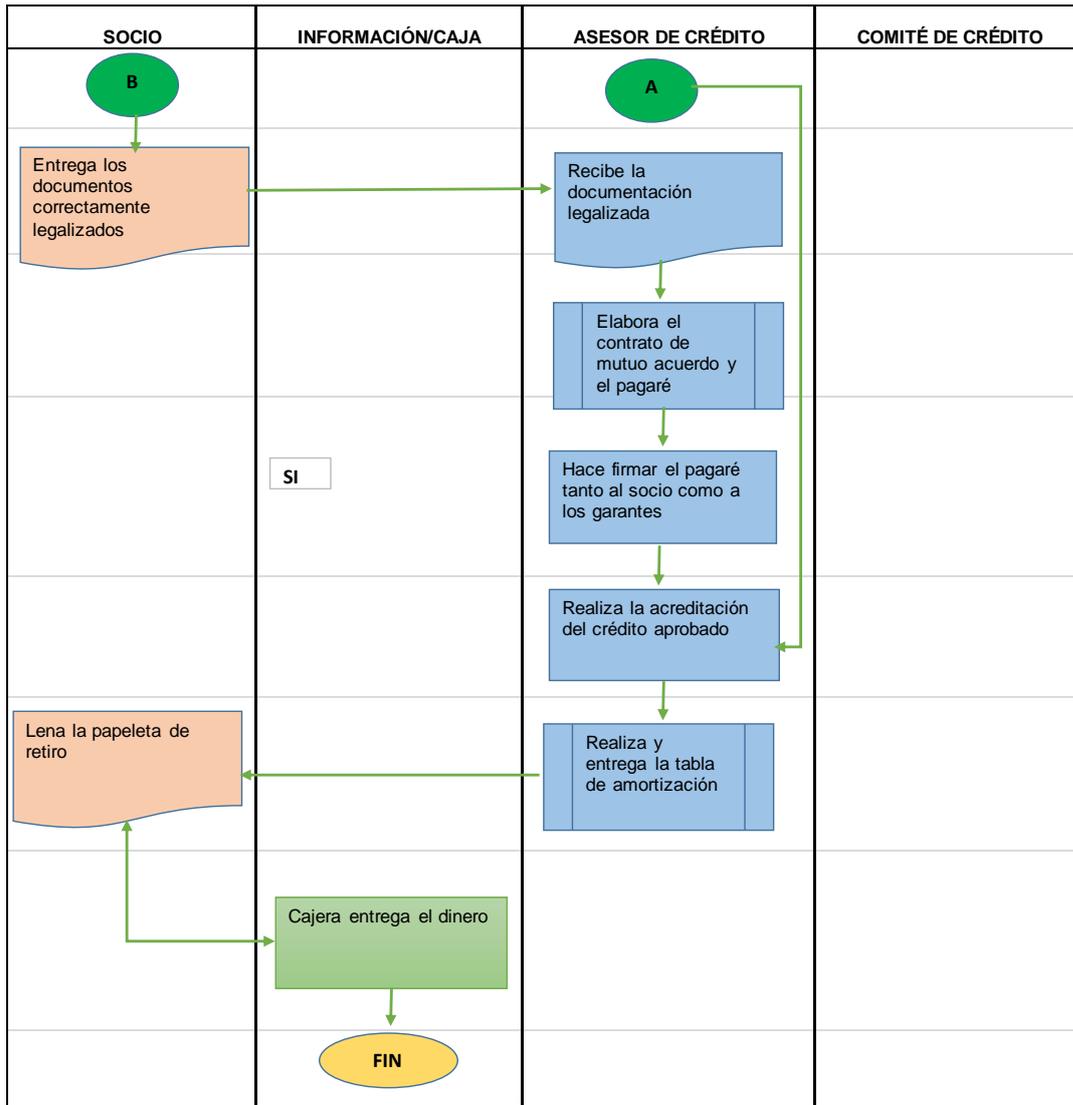


Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigació

Gráfico 41. Flujograma de para la concesión de crédito

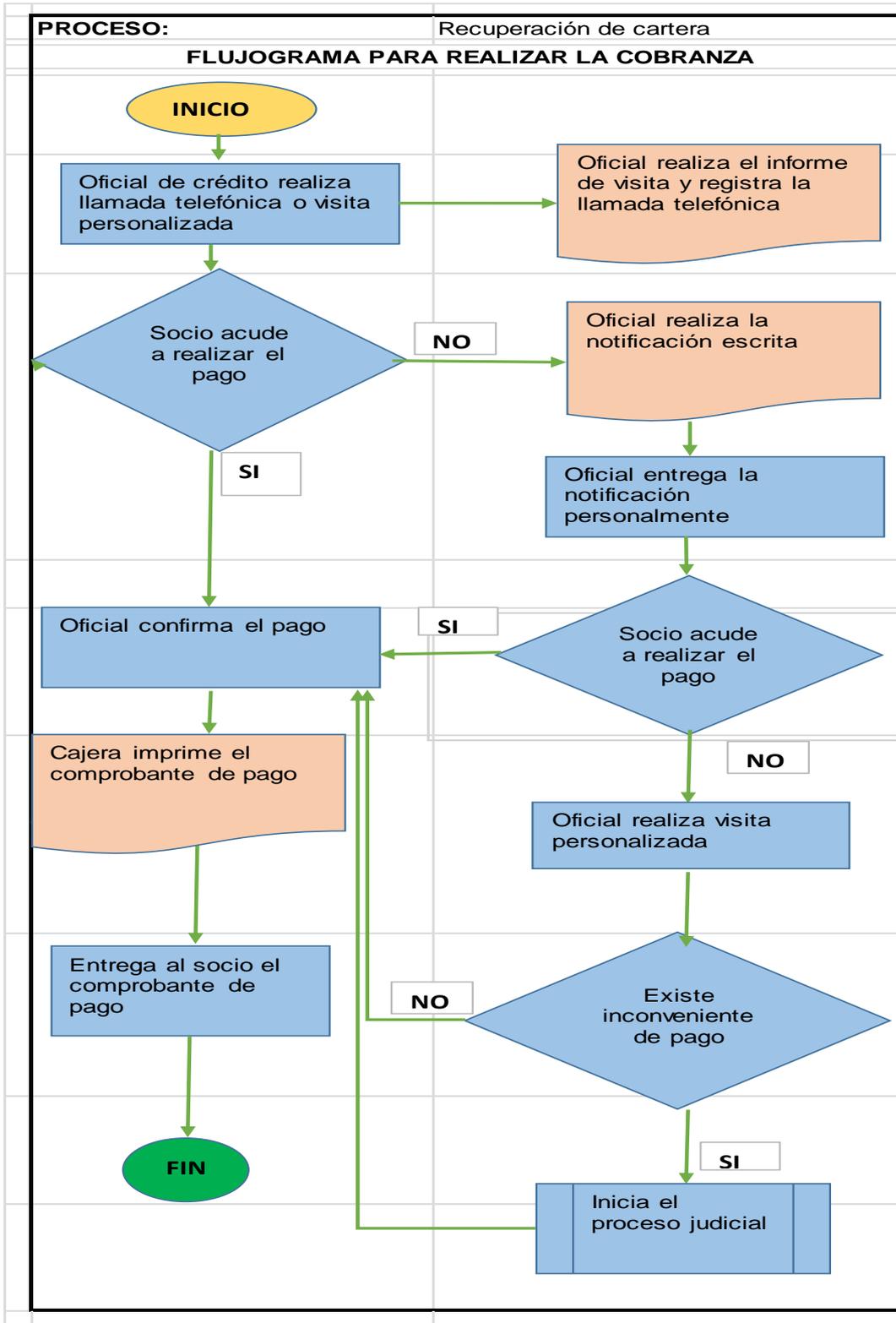






Elaborado por: Aucanshala Sandra

Gráfico 42. Flujograma para realizar la cobranza



Elaborado por: Aucanshala Sandra

6.8. Administración

La Administración de la presente propuesta lo realizará la Gerenta General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada, conjuntamente con el área de crédito y cobranzas que son los involucrados en el proceso de la concesión de créditos y el departamento contable como detalla a continuación:

Gerenta General

Su función es de representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa, responder a la marcha administrativa, operativa y financiera, suministrar información que soliciten los socios, clientes, o los organismos de control como son; Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SRI, Municipio, etc., y ejecutar o aprobar políticas generales de la Institución.

Departamento de Crédito

El personal del área o departamento de crédito es el responsable de cumplir con las disposiciones gerenciales y políticas institucionales para efectuar con los procedimientos de crédito y cobranza de forma eficiente.

Departamento Contable

Es responsable de cumplir a cabalidad con los registros contables según las necesidades de la Cooperativa y llevar las cuentas de forma clara y precisa e informar a la Administración de forma mensual, trimestral o semestralmente la información financiera de la Cooperativa.

6.9. Previsión de la Evaluación

Es necesario disponer de un plan de seguimiento y evaluación de la ejecución de la propuesta y alcance de las metas planteadas, para así tomar decisiones oportunas que permita mejorar la calificación de los créditos y disminuir la cartera vencida para obtener una rentabilidad acorde a las inversiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Ltda.

Para cumplir con la previsión de la presente propuesta se realiza la presente matriz:

Tabla 35. Plan de seguimiento y evaluación de la propuesta

Preguntas Básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	El Consejo de Administración, Gente General y Departamento de Crédito y Cobranza.
¿Por qué evaluar?	Porque la calificación de los créditos debe ser realizado oportunamente.
¿Para qué evaluar?	Para medir la efectividad de las políticas de crédito y cobranza.
¿Qué evaluar?	La cartera vencida y la rentabilidad
¿Quiénes van a evaluar?	La Gerenta, Contador y Jefe de Crédito.
¿Cuándo evaluar?	Durante el proceso y la concesión de créditos.
¿Cómo evaluar?	Aplicando los indicadores financieros al final de cada período contable.
¿Con qué evaluar?	Con un análisis a los estados financieros de la Cooperativa.

Elaborado por: Aucanshala Sandra
Fuente: Análisis de la investigación

BIBLIOGRAFÍA

- Pere Brachfield , A. (2009). *Gestión de crédito y cobro*. Barcelona: Bresca Editorial.
- Alvarez Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar Políticas de Crédito*. México: Copyright.
- Bohórquez, C. V. (2012). *Diseño de un plan de mercado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Campaña Quinteros, J. F. (2010). *La creación de un Manual de Crédito y Cobranzas permitirá mejorar la gestion crediticia*. Universidad técnica de Ambato. Amabato: UTA.
- Carvalho Betancur, J. A. (2010). Estados Financieros. En J. A. Carvalho Betancur, *Estados Financieros* (pág. 2). Bogotá: Kimpres Ltda.
- Castro Chiriboga, A. (2002). Políticas de crédito. En A. Castro Chiriboga, *Manual de Administración Financiera* (págs. 125-126). Quito, Pichincha, Ecuador: Impresoresmyl.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2003). *Sistema Financiero*. Quito: Publigráficas Jokama.
- Chiriboga Rosales, Luis Alberto. (2003). *Sistema Financiero*. Quito, Pichincha: Publigráficas Jokama.
- Chiriboga Rosales, Luis Alberto. (2010). *Sistema Financiero*. Quito, Pichincha, Ecuador: Publigráficas Jokama.
- Del Valle Córdova, E. E. (2005). *Crédito y Cobranzas*. México.
- Ecuador, D. d. (2009). *Regulación No. 184-2009*. Quito: Distrito Metropolitano.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno*. Lima: Publicidad & Matiz.
- Gil Pérez, D. (1985). La teoría del esquema. *Revista de educación* 278, 54-55.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2006). *Tutoría de la Investigación Científica*. Quito: Diemerino Editores.
- Junta Bancaria. (2011). *Reestructuración de créditos*. Quito: JB-2011-2034.
- Laurence J., G. (2003). Administración Financiera. En G. Laurence J., *Administración Financiera* (págs. 3-4). México: Pearson Educación.
- Levy, L. H. (2002). *Planeación financiera*. MÉXICO: Ediciones Fiscales ISEF.
- Lopez, D. (2014). Política de Crédito en las Organizaciones - Un instrumento para mejorar. Bogota, Colombia.
- Mantilla B., S. A. (2005). *Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ortiz Anaya, H. (1996). *Análisis Financiero Aplicado*. Bogotá: D'VINNI EDITORIAL LTDA.
- Rivero Romero, J. (1989). Análisis de Estados Financieros. En J. Rivero Romero, *Contabilidad Financiera* (pág. 23). Madrid: Trivium S.A.
- Romero, J. R. (1989). Concepto de Contabilidad. En J. R. Romero, *Contabilidad Financiera* (pág. 16). Madrid: Trivium S.A.
- Sarmiento R., R. (2007). La Contabilidad. En R. Sarmiento R., *Contabilidad General* (pág. 5). Quito: Voluntad.
- SBS. (2003). *Ley general de instituciones del sistema financiero*. Quito: SBS:2013.
- Seguros, S. d. (2013). *NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS*. Quito: Republica del Ecuador.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2012). *PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros. SBS-2012.
- Van Horne, J. C. (1997). *Administración Financiera*. México, México: Assistant: Eileen Deguzman.
- Vásconez, G. (2005). *Manual de Políticas y Procedimiento de Crédito*. Quito: Material de capacitación.
- Vera Andrade, E. J. (2013). *Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida*. Guayaquil: 2013.

Zapata Sánchez, P. (2002). Definición de la Contabilidad. En P. Zapata Sánchez, *Contabilidad General* (pág. 16). Bogotá: Quebecor World Bogotá S.A.

Zhumi López, N. M. (2013). *Implementación de procesos y políticas para la recuperación de cartera vencida*. Universidad Tecnológica Israel. Quito: 2013.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Verificación

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Evaluar la adecuada Administración de la cartera de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Alfonso Limitada.			
No.	Preguntas	Respuestas	
		SI	NO
POLÍTICAS DE CRÉDITO			
1	¿Cuenta la entidad con los estudios documentados que sustenten la determinación del mercado objetivo?		
2	¿La cooperativa cuenta con solicitudes de crédito debidamente firmada y aprobada?		
3	¿Se establecen límites, montos, tipos de créditos, niveles de autorización, morosidad u otros factores, para los diversos tipos de productos de crédito?		
4	¿Se solicita la documentación que valide la identidad, lugar de trabajo, ingresos, gastos, etc. y se hayan implementado procedimientos para verificar esta información?		
5	¿Se realiza la verificación de la inversión o el destino de crédito?		
6	¿Se realiza un esquema de tasas para cada producto crediticio?		
7	¿Se fijan responsabilidades y procedimientos de gestión de cobro?		
8	¿Durante el proceso crediticio se determina el análisis de solvencia económica y la capacidad de pago?		
9	¿Se controla el nivel de endeudamiento y la experiencia crediticia en el sistema financiero y otros proveedores?		
10	¿Se verifica la idoneidad del garante y/o las garantías?		
11	¿Existen procedimientos que establezcan el mantenimiento y actualización de expedientes de crédito?		
12	¿Se realizan visitas personalizadas o llamadas telefónicas antes de su vencimiento?		
13	¿Se envíe la notificación de mora antes de su vencimiento?		
14	¿Se intensifica la gestión de cobranza cuando un préstamo está atrasado en un pago?		
15	¿Se guardan registros de las gestiones de cobro en el archivo del sujeto de crédito?		
16	¿Se extienden recibos numerados en varias copias de todas las cobranzas recibidas?		
17	¿La Cooperativa cuenta con indicadores de gestión de cartera para el monitoreo, análisis y toma de decisiones?		
18	¿Se generan listas de morosos periódicamente?		

19	¿Se emiten reportes oportunos sobre los créditos que deban ser sujetos de demanda judicial?		
20	¿Se mantiene control de los documentos de crédito y garantías entregados para demanda a los abogados?		
21	¿Los abogados emitan informes mensuales sobre la etapa judicial y su criterio sobre posibles pérdidas?		
22	¿Se efectúa seguimiento a los informes emitidos por los abogados?		
23	¿Se realizan los procedimientos que determinen el nivel de provisión de la cartera de crédito, en función de la normativa establecida por la SBS?		
24	¿Los resultados de la calificación de los créditos son revisados y aprobados por el directorio u organismos de control?		
25	¿Existe controles para la administración de las garantías entregadas para la custodia del departamento correspondiente (registro, actualización, ingreso y egreso de documentos, liberación, reportes de pólizas y avalúos desactualizados, entre otros) conforme a las políticas y procedimientos establecidos?		
	RENTABILIDAD		
1	¿Se preparan a tiempo los estados financieros de la entidad para ser utilizados en la adopción de decisiones?		
2	¿Se realiza un análisis a los estados financieros al final de cada periodo contable?		
3	¿Se examina la rentabilidad de la cooperativa al final de cada periodo contable?		
4	¿Se verifica el porcentaje de la utilidad del ejercicio frente al Activo Total?		
5	¿Se verifica el porcentaje de la utilidad del ejercicio frente al Capital Social?		
6	¿Se verifica el porcentaje de la utilidad del ejercicio frente Patrimonio?		
7	¿Se verifica el rendimiento generado por el Activo Total de la cooperativa?		
8	¿Se verifica el rendimiento generado por el Capital Social de la cooperativa?		
9	¿Se verifica el rendimiento generado por el Patrimonio de la cooperativa?		
10	¿Se verifica el margen bruto financiero en cada periodo contable?		
11	¿Se verifica el margen operacional en cada periodo contable?		
12	¿Se verifica el margen neto en cada periodo contable?		

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 2. Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LIMITADA

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

EN USD DÓLARES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2012	2013
	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES	325,061.15	265,283.56
13	INVERSIONES	43,000.00	44,200.00
14	CARTERA DE CRÉDITO	2,560,692.33	3,180,949.64
16	CUENTAS POR COBRAR	148,861.01	143,193.70
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	78,094.09	127,518.46
19	OTROS ACTIVOS	33,292.86	33,135.41
	TOTAL ACTIVO	3,189,001.44	3,794,280.77
	PASIVO		
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2,357,252.52	2,777,759.02
25	CUENTAS POR PAGAR	123,619.69	108,134.88
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	382,012.42	520,962.01
29	OTROS PASIVOS	10.00	-
	TOTAL PASIVO	2,862,894.63	3,406,855.91
	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL	210,722.67	256,427.72
33	RESERVAS	124,345.27	150,219.43
36	RESULTADOS	(8,961.13)	(19,222.29)
	TOTAL PATRIMONIO	326,106.81	387,424.86
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,189,001.44	3,794,280.77

Lcda. Carmen Ligalo

GERENTE GENERAL

Ing. Geovanny Sailema

CONTADOR

Anexo 3. Estado de Pérdidas y Ganancias

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LIMITADA			
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADOS			
EN USD DÓLARES			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	2012	2013
	INGRESOS FINANCIEROS	624,952.22	662,472.20
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADO	403,659.41	473,559.79
52	COMISIONES GANADAS	15,245.80	0
54	INGRESOS POR SERVICIOS	206,047.01	188,912.41
	EGRESOS FINANCIEROS	182,058.09	257,184.72
41	INTERESES CAUSADOS	182,058.09	257,029.72
42	COMISIONES CAUSADAS	0	155.00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	442,894.13	405,287.48
	INGRESOS OPERACIONALES	0	0
55	INGRESOS OPERACIONALES	0	0
	EGRESOS OPERACIONALES	380,225.01	363,459.81
45	GASTOS DE OPERACION	380,225.01	363,459.81
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0	0
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE P	62,669.12	41,827.67
	PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y A	36,504.60	34,982.09
44	PROVISIONES	20,000.00	10,000.00
4505	Depreciaciones	12,048.74	17,719.35
4506	Amortizaciones	4,455.86	7,262.74
	MARGEN OPERACIONAL NETO	26,164.52	6,845.58
	INGRESOS NO OPERACIONALES	7,731.58	15,071.30
56	OTROS INGRESOS	7,731.58	15,071.30
	GASTOS NO OPERACIONALES	2,440.75	6,341.36
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2,440.75	6,341.36
	UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN E IMPUESTO	31,455.35	15,575.52
4810	Participación a empleados	4,718.30	2,336.33
	BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA	26,737.05	13,239.19
4815	Impuesto a la renta	6,149.52	2,912.62
	RESULTADO DE EJERCICIO	20,587.53	10,326.57
	Lcda. Carmen Lligalo	Ing. Geovanny Sailema	
	GERENTE GENERAL	CONTADOR	