



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

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA
UNIVERSITARIA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2012.

AUTOR:

ÁLVARO MARCELO CHACHA PALATE

TUTOR:

Dr. SANTIAGO FLORES

**Ambato-Ecuador
2014**

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Santiago Flores Brito, con cédula de ciudadanía № 0602898561 , en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA UNIVERSITARIA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2012.”, desarrollado por Álvaro Marcelo Chacha Palate, egresado de la Carrera Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por Honorable Consejo Directivo.

Ambato, 24 de octubre de 2013

TUTOR



Dr. Santiago Flores Brito

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Álvaro Chacha, con cédula de ciudadanía N° 1804114427, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación, bajo el tema: “LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA UNIVERSITARIA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2012.”, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de autor y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato, por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de este informe final de investigación un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad..

Ambato, 24 de octubre de 2013

AUTOR



Álvaro Chacha

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores de la facultad de Contabilidad y tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación sobre el tema “LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2012” elaborado por el Sr. Álvaro Marcelo Chacha Palate, egresado de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad tesis, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por el Centro de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 24 de Octubre de 2013

Para constancia firma



.....
Eco. Alejandro Álvarez
PROFESOR CALIFICADOR



.....
Eco. Agustín Bombón
PROFESOR CALIFICADOR



.....
Eco. Diego Proaño Córdova Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios quien me ha dado la sabiduría necesaria día a día, a mis padres Sr. Aurelio Chacha y María Palate quienes han sido mi ayuda y fortaleza en todo momento para continuar y culminar con éxito mi carrera universitaria.

Álvaro Chacha

AGRADECIMIENTO

De manera especial a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, a mis profesores quienes inculcaron en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional, a todos quienes de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda., por su apoyo e información brindada para la realización de esta investigación.

Álvaro Chacha

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.2.1. Contextualización del Problema.....	1
1.2.1.1 Contexto Macro.....	1
1.2.1.2. Contexto meso.....	4
1.2.1.3. Contexto micro.....	5
1.2.2. Análisis Crítico	8
1.2.2.1 Árbol de problemas.....	9
1.2.3. Prognosis.....	9
1.2.4. Formulación del Problema	10
1.2.5 Preguntas Directrices.....	10
1.2.6. Delimitación del problema.....	11
1.3. Justificación de la investigación	11
1.4. Objetivos de la Investigación	13
1.4.1. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivo Específicos	13

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos	14
2.2. Fundamentación Filosófica	15
2.3. Fundamentación Legal	16
2.4. Categorías Fundamentales.....	19
2.4.1. Marco conceptual de la variable independiente.....	19
2.4.1.1 Colocación de Créditos:.....	19
2.4.1.2 Reglamento de Créditos:	21
2.4.1.3 Políticas de crédito:.....	25
2.4.1.4 Procedimientos de control	26
2.4.2. Marco conceptual variable dependiente	27
2.4.2.1 Estados financieros:.....	27
2.4.2.1.1 Objetivos	28
2.4.2.1.2 Clasificación.....	28
2.4.2.2 Análisis financiero	30
2.4.2.3 Indicadores financieros	32
2.4.2.3.1 Cálculos de índices financieros.....	32
2.4.2.4 Rentabilidad:	34
2.5. Hipótesis	39
2.6 Señalamiento de Variables	39
2.6.1 <i>Variable Independiente</i> :	39
2.6.2 <i>Variable Dependiente</i> :	39

CAPITULO III METODOLÓGIA

3.1 Enfoque	40
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	40
3.2.1. Investigación de Campo	40
3.2.2. Investigación Bibliográfica	41
3.3 Nivel o Tipo de Investigación	41

3.3.3. Investigación Asociación de Variables	43
3.4. Población y Muestra	43
3.4.2. Muestra	44
3.5. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	44
3.5.1. Variable independiente: Procedimientos de la colocación de créditos	46
3.5.2. Variable dependiente: Rentabilidad	47
3.6 Recolección de Información.....	48
3.6.1. Plan para la recolección de información	48
3.7 Plan de procesamiento de información.....	50
3.8 Plan de análisis e interpretación de resultados.....	51

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados	54
Encuesta.....	56
Verificación de Hipótesis.....	72

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	73
5.2 RECOMENDACIONES.....	74

CAPITULO VI PROPUESTA

6.1 Datos informativos	76
6.2 Antecedentes de la Propuesta	78
6.3. Justificación	78
6.4. Objetivos.....	79
6.4.1 Objetivo General	79
6.4.2 Objetivos Específicos.....	79
6.5. Análisis de factibilidad.....	80
6.5.1 Política	80
6.5.2 Social	80

6.5.3 Económico y Financiero.....	81
6.6. Fundamentación científico-Técnica	81
6.6.1 Objetivo.....	82
6.6.2 Políticas	83
6.7. Modelo operativo	84
6.7.1.1 Misión	84
6.7.1.2 Visión	84
6.7.1.3 Valores institucionales	84
6.7.2 ETAPA I: MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	87
6.7.2.1 Introducción	87
6.7.2.2. Estructura a la que se aplicará.....	88
6.7.2.2.1 El área de cobros:.....	88
6.7.2.3 Reglas para su actualización	88
6.7.2.4 Descripción de políticas	89
6.7.3 ETAPA II PLANEACIÓN	91
6.7.3.1 Políticas generales (otorgamiento y recuperación)	91
6.7.3.2 Condiciones para el otorgamiento de créditos	94
6.7.3.3 Estrategias generales	96
6.7.4 ETAPA III. ORGANIZACIÓN	102
6.7.4.1 Estructura organizativa	102
6.7.4.2 Objetivos de las áreas	103
6.7.4.3 Funciones y responsabilidades.....	103
6.7.5 ETAPA IV: APLICACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS, HERRAMIENTAS Y ANÁLISIS.	106
6.7.5.1 Capacitación	114
6.7.6 ETAPA V: CONTROL Y EVALUACIÓN.....	117
6.7.6.1 Plan de implementación.....	117
6.7.6.1.1 Objetivos.....	117
6.7.6.1.2 Políticas	117
6.7.6.1.3 Recursos necesarios	118
6.8 Administración	119
6.9. Previsión de la evaluación	120
 BIBLIOGRAFÍA.....	 121
ANEXOS.....	119

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1. Nómina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UTA....	41
Cuadro N° 2. Variable independiente: Procedimientos de la colocación de créditos.....	44
Cuadro N° 3. Variable dependiente: Rentabilidad.....	55
Cuadro N° 4. Procedimiento de recolección de información.....	47
Cuadro N° 5. Cuantificación de resultados.....	49
Cuadro N° 6. Representación gráfica de resultados.....	50
Cuadro N° 7. Pregunta 1.....	53
Cuadro N° 8. Pregunta 2.....	54
Cuadro N° 9. Pregunta 3.....	55
Cuadro N° 10. Pregunta 4.....	56
Cuadro N° 11. Pregunta 5.....	57
Cuadro N° 12. Pregunta 6.....	58
Cuadro N° 13. Pregunta 7.....	59
Cuadro N° 14. Pregunta 8.....	60
Cuadro N° 15. Pregunta 9.....	61
Cuadro N° 16. Pregunta 10.....	62
Cuadro N° 17. Pregunta 11.....	63
Cuadro N° 18. Pregunta 12.....	64
Cuadro N° 19. Frecuencia esperada.....	68
Cuadro N° 20. Tabla de Chi cuadrado.....	68
Cuadro N° 21. Datos Informativos.....	74
Cuadro N° 22. Económicos Financieros.....	74
Cuadro N° 23. Solicitud de Créditos.....	103
Cuadro N° 24. Otorgamiento de Crédito.....	104
Cuadro N° 25. : Elaboración de garantías, coberturas y pagarés.....	105
Cuadro N° 26. Factores Cualitativos.....	106
Cuadro N° 27. Factores Cuantitativos.....	107
Cuadro N° 28. Control de Cartera.....	108
Cuadro N° 29. Morosidad de la cartera.....	109
Cuadro N° 30. Aplicaciones de rebajas o descuentos.....	110
Cuadro N° 31. Organización del Crédito y la cobranza.....	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1. Participación de la colocación del crédito.....	3
Gráfico N° 2. Árbol de problemas.....	7
Gráfico N° 3. Súper-ordinación conceptual.....	35
Gráfico N° 4. Subordinación Conceptual.....	36
Gráfico N° 5. Representación gráfica de resultados.....	49
Gráfico N° 6. Pregunta 1.....	53
Gráfico N° 7. Pregunta 2.....	54
Gráfico N° 8. Pregunta 3.....	55
Gráfico N° 9. Pregunta 4.....	56
Gráfico N° 10. Pregunta 5.....	57
Gráfico N° 11. Pregunta 6.....	58
Gráfico N° 12. Pregunta 7.....	59
Gráfico N° 13. Pregunta 8.....	60
Gráfico N° 14. Pregunta 9.....	61
Gráfico N° 15. Pregunta 10.....	62
Gráfico N° 16. Pregunta 11.....	63
Gráfico N° 17. Pregunta 12.....	64
Gráfico N° 18. Organigrama Estructural.....	99

RESUMEN EJECUTIVO

El crecimiento y desarrollo de una cooperativa se basa en el buen manejo de los recursos de Cooperativa como son los fondos para crédito, el análisis y verificación de la información de los socios es lo que determina la correcta selección del socios a los cuales se les concederá el crédito asegurando su pronta recuperación en el tiempo establecido, proporcionando mejores resultado para la Cooperativa.

La ausencia de políticas y procedimiento para la colocación de créditos ha ocasionado que en la cooperativa exista morosidad por la falta de análisis y por la poca experiencia del personal, aumentando la posibilidad de que los créditos concedidos no puedan recuperarse, repercutiendo económicamente a la Cooperativa.

El incumplimiento con los límites de créditos aumentan el riesgo de incobrabilidad, y afecta a la rentabilidad, por lo tanto los intereses que generan los créditos concedidos y la seguridad del pago del deudor de esto dependerá la rentabilidad y la estabilidad de la Cooperativa.

Con esta investigación se obtuvo información relevante sobre los principales factores que ocasionan la ausencia de políticas y procedimientos para la colocación de créditos y como afecta a la rentabilidad, con el fin de tomar las decisiones en caso de implantar nuevos planes para mejorar la colocación de créditos.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado un crecimiento dentro del territorio nacional, logrando satisfacer las necesidades de tipo financiero de la población mediante la colocación de créditos.

El presente trabajo de investigación se enfoca a la adopción de herramientas, Operativas para apoyar la gestión del departamento de crédito de la cooperativa y tiene un enfoque para analizar los parámetros de la colocación de los créditos para así incrementar la rentabilidad de la organización.

Por lo tanto la cartera de créditos en una institución financiera generalmente constituyen el activo de mayor monto y dentro de la sociedad uno de los medios más importantes que ayudan al desarrollo de la economía en nuestro país, es por ello que las instituciones financieras deben mantener un mayor control en ésta área (Cartera de Créditos) y para realizarlo de una mejor manera necesitan de un exhaustivo análisis basado en técnicas específicas que generalmente se encuentran bajo la responsabilidad de las personas encargadas de conceder o negar un crédito.

Las cooperativas como instituciones financieras, reciben dinero de sus clientes, en diferentes depósitos, estas sumas lo disponen para invertirlo o lo destinan para realizar prestamos, la mayor parte de este dinero los destinan a la colocación de créditos entre los clientes que mantienen depósitos y con aquellos que lo necesitan para financiar sus actividades económicas o para cualquier otro fin, con el objeto de obtener una rentabilidad.

Por otro lado, es responsabilidad de las cooperativas salvaguardar el ahorro de sus clientes, siendo cuidadosos al elegir a quienes se presta el

dinero, de esta manera precautelar los recursos asegurando el riesgo de incobrabilidad.

El crédito en la actualidad es el elemento financiero principal para captar clientes el cual ha ocasionado serios inconvenientes en la recuperación, esto ha sido a causa del deficiente estudio de las solicitudes de créditos, por esto la deficiente administración del crédito está generando graves consecuencias como es el deterioro de la calidad de los activos y la reducción del beneficio por la irrecuperabilidad de los créditos concedidos.

Considerando lo expuesto y con el afán de dejar un testimonio escrito como fuente de consulta, hemos efectuado nuestro proyecto de tesis con el tema **“LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA UNIVERSITARIA LTDA.”** Estructurada de seis capítulos, los cuales trata lo siguiente:

El primer capítulo se denomina Problema de Investigación en donde se encuentra el tema de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización, sus causas, efectos, formulación del problema, interrogante de la investigación, delimitación del problema, justificación, objetivos lo cual explica el propósito del estudio que se ve a detallar.

El segundo capítulo compendia los antecedentes de otras investigaciones referentes a temas similares, además toda la investigación filosófica, fundamentación legal apoyada en leyes que sustenten el tema de investigación, además la conceptualización sobre los términos básicos y más significativos interrelaciones en cuanto a superordinación y subordinación de cada una de las variables en estudio.

El tercer capítulo puntualiza la metodología empleadas para la recolección de los datos, aquí se define la población y muestra con la cual se va a

trabajar, también se precisan del procesamiento de estos datos y se efectúa la operacionalización de las variables en estudio.

En el cuarto capítulo se realiza el trabajo de campo mediante las técnicas e instrumentos definidos en el capítulo anterior, además se efectúa el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y se procede a la verificación de la hipótesis planteada, con la finalidad de justificar la investigación.

El quinto capítulo, contiene las conclusiones y recomendaciones dadas por el autor sobre la investigación realizada al problema planteado en el presente trabajo de tesis.

En el sexto capítulo se encuentra el desarrollo de la propuesta planteada para solucionar el problema identificado en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda.” el mismo que está basado en la investigación de los capítulos anteriores. Este aporte a criterio de la autor apoya positivamente al manejo contable en lo que se refiere a concesión de créditos.

Por último, se incluirán los anexos que constarán los formatos de las entrevistas y encuestas

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA UNIVERSITARIA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2012.”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización del Problema

1.2.1.1 Contexto Macro

El cooperativismo y su origen se vinculan concretamente a la historia social. Las cooperativas surgieron como reacción frente al mercantilismo y al individualismo que este representa.

Podemos llamar al cooperativismo un movimiento social y económico que en el mundo tiene una fuerte presencia en la sociedad por más de 150 años a nivel mundial y 100 años en América Latina.

Nace con el capitalismo, como una reacción de las masas obreras a la situación creada por la revolución industrial.

Esta tuvo éxitos económicos espectaculares, progresos técnicos y un aumento enorme de bienes materiales al servicio del hombre, pero al final su balance negativo no fue menos espectacular porque mientras los

inversionistas se enriquecían la clase obrera se sumergía en la pobreza y el descontento.

En el Ecuador toma auge luego del terremoto de Ambato de (5 de Agosto de 1945), para ayudar a la gente pobre a la reconstrucción de las viviendas. La primera cooperativa se fundó con el nombre de “Cooperativa de la Vivienda Gloria Estera de Ambato”.

La colocación de crédito en Ecuador está a cargo de la banca privada, la banca pública, instituciones bajo la vigila de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS) y las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Sin embargo destaca el rol de la primera dado el volumen de crédito que otorga, la colocación de crédito por parte de las 26 instituciones que componen la banca privada ascendió a 14,610 millones de dólares a junio de 2012 (SBS)

Los datos señalan la banca ecuatoriana constituye un mercado oligopólico en donde los 4 bancos más grandes del país abarcan el 62% del mercado y el banco líder, Banco del Pichincha, tiene captado el 30% de la cuota de mercado.

Si bien se puede hablar de una estructura oligopólica cabe decir mencionar que el Índice de Herfindahl (IHH), una de las medidas más usadas para medir concentración de mercado, marca 1,402 puntos lo que constituye una concentración de mercado media al ubicarse entre los 1,000 y 1,800 puntos. Lo anterior indica que pese a que existe cierta concentración de mercado si se puede hablar de un nivel de competencia.

Entre enero del 2006 y diciembre del 2009, las cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria registraron en conjunto un crecimiento de 23,3 por ciento de sus activos, un 24,5 por

ciento de sus pasivos y un 18,1 por ciento de su patrimonio. Obtuvieron un repunte de 19 por ciento de sus ingresos y de 18,3 por ciento de sus resultados.¹

Grafico N° 1. Participación de la colocación del crédito banca privada

	Banco	Monto	%	% Acum	Part. IHH
1	BP PICHINCHA	4,372,352	30%	30%	895.56
2	BP GUAYAQUIL	1,839,527	13%	43%	158.52
3	BP PACIFICO	1,661,155	11%	54%	129.27
4	BP PRODUBANCO	1,145,150	8%	62%	61.43
5	BP BOLIVARIANO	1,018,462	7%	69%	48.59
6	BP INTERNACIONAL	1,017,108	7%	76%	48.46
7	BP AUSTRO	688,795	5%	80%	22.23
8	BP PROMERICA	437,946	3%	83%	8.98
9	BP PROCREDIT	344,062	2%	86%	5.55
10	BP MACHALA	336,581	2%	88%	5.31
11	BP GENERAL RUMIÑAHUI	320,565	2%	90%	4.81
12	BP UNIBANCO	283,666	2%	92%	3.77
13	BP SOLIDARIO	258,121	2%	94%	3.12
14	BP LOJA	240,250	2%	96%	2.70
15	BP CITIBANK	236,319	2%	97%	2.62
16	BP TERRITORIAL	94,967	1%	98%	0.42
17	BP CAPITAL	71,103	0%	98%	0.24
18	BP AMAZONAS	60,665	0%	99%	0.17
19	BP D-MIRO S.A.	45,151	0%	99%	0.10
20	BP FINCA	37,007	0%	99%	0.06
21	BP COOPNACIONAL	31,378	0%	100%	0.05
22	BP COFIEC	21,278	0%	100%	0.02
23	BP COMERCIAL DE MANABI	19,216	0%	100%	0.02
24	BP LITORAL	14,561	0%	100%	0.01
25	BP DELBANK	9,271	0%	100%	0.00
26	BP SUDAMERICANO	5,962	0%	100%	0.00

2

¹ Noticias de la SBS 2013 junio 04[Ecuador lidera crecimiento de Cooperativas en Región Andina] URL.http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index?vp_art_id=589&vp_tip=1&vp_imp=1

²Superintendencia De Bancos Del Ecuador. N.p., n.d. Web. 2012 Aug 16["Boletín Mensual Bancos Privados Del Ecuador."]URL.<http://ecuanomica.files.wordpress.com/2012/12/el-mercado-de-colocacion-de-credito-privado-por-parte-de-la-banca-privada-en-ecuador.pdf>

1.2.1.2. Contexto meso

En la provincia de Tungurahua las cooperativas son uno de los principales vehículos de penetración financiera entre los segmentos poblacionales de menores ingresos en la región, sobre todo en el sector indígena por su condición social y económica.

Sin embargo a pesar del crecimiento que ha demostrado en los últimos años, sobre todo por la formación de cooperativas del sector indígena, presentan graves problemas administrativos y financieros, sobre todo las que no se hallan bajo el control de la Superintendencia de Compañías y Seguros.

La falta de organización, el incumplimiento de los objetivos propuestos, el inadecuado control interno, entre otros son los principales problemas que afectan la rentabilidad y dificultan el desarrollo armónico de las mismas.

En la provincia de Tungurahua y su Cantón Ambato se refleja el crecimiento acelerado de las cooperativas de ahorro y crédito.

Ya que la población en general aumenta cada día, y éste da como resultado que el sector rural y urbano marginal también tenga una progresión en esta provincia, mantiene una alta presencia de instituciones financieras, convirtiéndose en un mercado muy atractivo pero a la vez excesivamente competitivo.

El desarrollo cooperativista se ha dinamizado por la actividad socioeconómica del mercado, lo que ha constituido en la fortaleza integral del sistema financiero cooperativo, claro ejemplo tenemos a la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, muestra que este crecimiento es inherente a la colocación de créditos.

Sin embargo, existen riesgos para todas las instituciones que prestan servicios financieros al momento de colocar créditos por el bajo control de garantías.

En la página electrónica del diario la hora, informa el administrador de cooperativas que el 80% corresponde a socios fundadores de comunidades indígenas del Tungurahua.

Según el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, el 40% de la población de esta provincia se identifica como indígena, es decir, unas doscientas mil personas.

De hecho, la mayoría de las cooperativas en Ambato tienen los mismos requisitos para otorgar microcrédito (con un techo de 2.000 dólares, con el 18% de interés anual): abrir una libreta de ahorros con 20 dólares, llenar una solicitud, demostrar que se posee trabajo (formal o informal) y un garante que cuente con una propiedad.

1.2.1.3. Contexto micro

La cooperativa de ahorro y crédito Universitaria está ubicada en la provincia de Tungurahua cantón Ambato parroquia la Merced ciudadela Ingahurco, esta institución está dedicada a la prestación de servicios financieros.

Creada el 24 de Enero del 2005 con la finalidad de crear actividades de intermediación monetaria realizada por Cooperativas.

Inscrita Legalmente en el Registro General de Cooperativas con el Número de orden 4155.

Cuenta con 1063 socios de los cuales 663 se mantienen como socios Activos y 400 se mantienen como socios inactivos.

Entiéndase como socios inactivos los que establecen en el reglamento, que es aquel socio que deja de realizar la actividad o de usar los servicios y tras la autorización correspondiente del consejo rector mantiene la cualidad de socio.

En todo caso los votos de los socios inactivos no podrán superar el 20% del total de la asamblea general.

Esta figura es una fórmula para evitar una posible descapitalización de la cooperativa.

Es una entidad financiera con la misión de Contribuir al mejoramiento económico y social de la microempresa rural y urbana, mediante la prestación de “créditos de consumo, microcréditos, créditos especiales”, bajo criterios de sostenibilidad, responsabilidad social, excelencia en la calidad de servicio; y un enfoque de compromiso al desarrollo territorial y productivo de las zonas de intervención.

Teniendo en cuenta que la cooperativa, su activo está compuesto en un 69% por cartera de crédito como se muestra a continuación en la información de la cooperativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LTDA.

ANÁLISIS FINANCIERO VERTICAL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AÑO 2011-2012

1	ACTIVOS	DICIEMBRE-11	%	DICIEMBRE-12	%
11	FONDOS DISPONIBLES	57.317,18	15,08	20.636,03	7,12
13	INVERSIONES	8.000,00	2,10		
14	CARTERA DE CRÉDITO	260.038,29	68,42	199.876,45	68,92
16	CUENTAS POR COBRAR	16.174,83	4,26	16.537,06	5,70
18	ACTIVO FIJO	8.406,51	2,21	7.632,58	2,63
19	OTROS ACTIVOS	30.149,09	7,93	45.317,02	15,63
	TOTAL ACTIVOS	380.085,90	100,00	289.999,14	100,00

2	PASIVO				
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	223.534,67	82,71	157.201,55	87,70
25	CUENTAS POR PAGAR	3.337,17	1,23	10.892,59	6,08
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	42.472,84	15,71	9.361,55	5,22
29	OTROS PASIVOS	933,89	0,35	1.796,43	1,00
	TOTAL PASIVOS	270.278,57	100,00	179.252,12	100,00

3	PATRIMONIO				
31	CAPITAL SOCIAL	54.684,24	49,8	48.778,38	44,04
33	RESERVAS	45.308,87	41,26	45.308,87	40,91
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	12.496,34	11,38	12.858,34	11,62
36	EXCEDENTES	-2.682,12	-2,443	3.801,43	3,43
	TOTAL PATRIMONIO	109.807,33	100,00	110.747,02	100,00

	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	380.085,90		289.999,14	
--	----------------------------------	-------------------	--	-------------------	--

Fuente: Cooperativa universitaria
Elaborado por: Álvaro Chacha

La entidad se ve afectada por el poco control interno con relación a los créditos emitidos y su respectivo seguimiento, además, las provisiones de ingresos y gastos crediticios internos y externos, inversión y administraciones de bienes y servicios que no son orientados de la mejor manera, para obtener una ventaja con relación a entes con similares características, la cooperativa ha mantenido un nivel de cartera vencida en los años 2011 y 2012 el cual representa el 5,7% del monto total de su cartera de crédito.

La cooperativa no posee un adecuado control de colocación y seguimiento de créditos otorgados que garanticen una adecuada recuperación de los mismos, es aquí donde se ve necesario que el sistema establezca un proceso de integración ordenado con documentos fuente, libros y controles en los diferentes niveles y áreas de ejecución para producir información administrativa, financiera, presupuestaria oportuna y confiable.

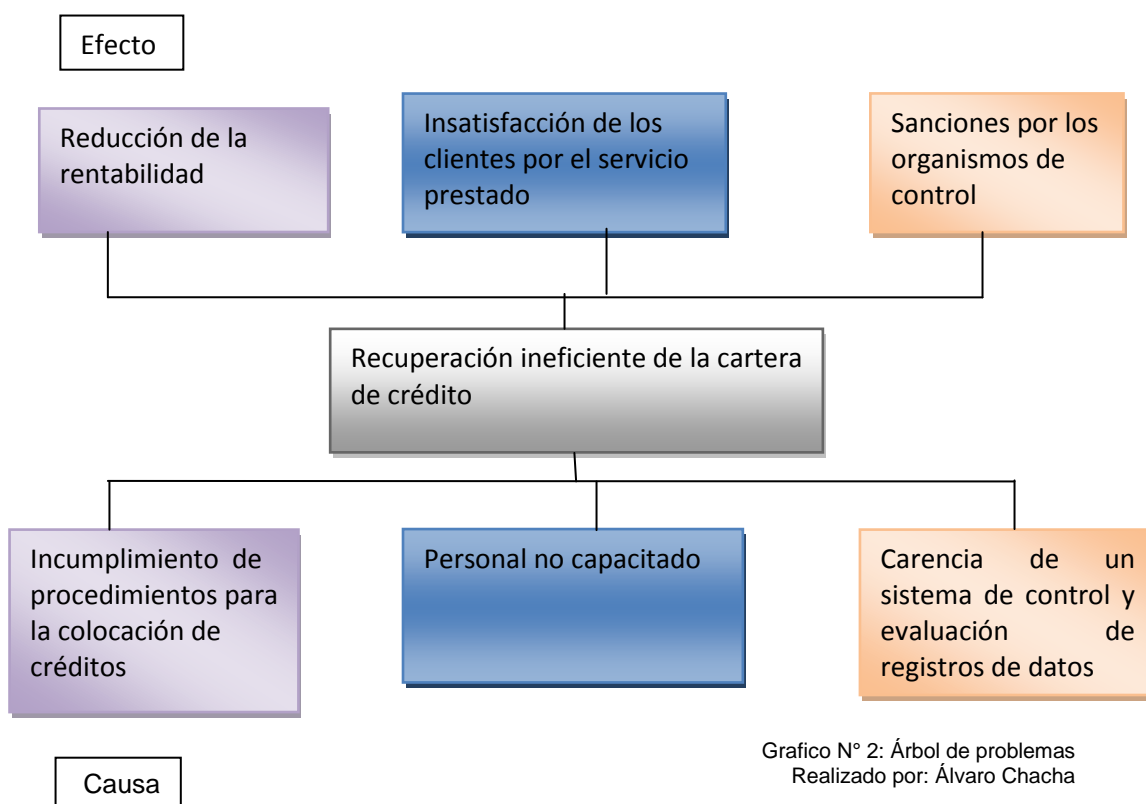
1.2.2. Análisis Crítico

Al no contar la Cooperativa con un correcto y adecuado procedimiento para la colocación de créditos, ha permitido que exista un mayor nivel de riesgo en la colocación y recuperación de los recursos financieros, en vista que 69% del total de sus activos corresponde a cartera de crédito y los créditos vencidos en el año 2011 es de 16174,83 y el 2012 es de 16537,06 estos valores corresponde al 5,7% del total de su cartera en los dos últimos años, teniendo en cuenta que esta tiende a subir.

Este fenómeno se debe evidentemente a la ausencia de controles sobre la rotación crediticia, y el no manejo de indicadores de gestión específicos para la cooperativa, la cartera de crédito no es calificada oportuna y adecuadamente, ni se realiza un seguimiento a los créditos otorgados para confirmar si estos están siendo utilizados en las actividades para las cuales fueron solicitadas.

Con la finalidad de tener una visión globalizada del problema y determinar causas y efectos, partimos de un árbol de problemas.

1.2.2.1 Árbol de problemas



1.2.3. Prognosis

En este contexto, es necesario también analizar los efectos del problema para que permita comprender su lógica y estructura general.

Uno de los graves efectos que se producen por el incumplimiento de los diversos procedimientos para la colocación de créditos es la inadecuada gestión administrativa y financiera de la entidad que no asegura el cumplimiento de objetivos, lo que provoca que los socios de la cooperativa tengan desconfianza sobre la gestión de la entidad y esta vaya perdiendo credibilidad.

Si la cooperativa no define apropiadamente el proceso de colocación de créditos y no es solucionado a tiempo, correrá el riesgo de la disolución o

liquidación puesta por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, debido al incumplimiento de las normas, leyes y reglamentos que el ente necesita regirse para funcionar normalmente.

La falta de un manual de procedimientos para la colocación de créditos, originara una mala imagen y credibilidad hacia el cliente externo, esto conlleva un riesgo de pérdida de capital y de clientes disminuyendo la rentabilidad y competitividad frente al resto de instituciones similares, teniendo una desventaja productiva y no podría mantenerse y mejorar su posición en el mercado, ni en el entorno económico, cabe recordar que hoy en día los clientes buscan calidad en el servicio a bajo precio.

Si no se disminuye el riesgo en la colocación y recuperación de la cartera de crédito de la institución, corre el riesgo de perder sus activos y por ende posibles problemas de liquidez, ya que existiría una disminución en la recuperación de capital volviendo a la cooperativa insolvente.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Es la recuperación ineficiente de la cartera de crédito ocasionada por un insuficiente control en la colocación de crédito la que conlleva a una reducción de la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito universitaria Ltda?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Son adecuados los procedimientos para la colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria de la ciudad de Ambato?

¿Cómo afecta la ausencia de controles de colocación de créditos en la rentabilidad de la Cooperativa?

¿El control correcto y adecuado a través de políticas y procedimientos de control de la colocación de créditos en la Cooperativa ayudaría a incrementar la rentabilidad de la misma?

1.2.6. Delimitación del problema

Permitirá concretar la investigación al precisar el objeto de estudio en el espacio y el tiempo.

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Gestión
- **Aspecto:** Control Interno
- **Temporal:** El proyecto de investigación cubrirá el segundo semestre del año 2012 (Julio - Diciembre)
- **Espacial:** La investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y crédito Universitaria en la provincia de Tungurahua del cantón Ambato (Ver Anexo 1).
- **Variables**
 - Variable independiente:** Colocación de Créditos
 - Variable dependiente:** Rentabilidad.
 - Unidad de observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda.
 - Términos de relación:** Inciden, en, las, en, la

1.3. Justificación de la investigación

El proceso para la creación de un manual de procedimientos para la colocación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria” adquiere relevancia, por cuanto permitirá determinar el cumplimiento por parte de las personas encargadas de dicho departamento de las disposiciones legales, reglamentarias, planes, programas y demás normas aplicables, dicha normativa regulará el

funcionamiento de este sistema financiero, el mismo que estará orientado a la identificación y previsión de riesgo, con el objeto de evitar una crisis cooperativista.

La necesidad de investigar este tema radica, en que la inadecuada colocación de créditos, ocasiona problemas e inconvenientes para la cooperativa como también para sus asociados, teniendo que emplear en ciertos casos las disposiciones legales vigentes en el Reglamento General de Crédito, para de esta manera incrementar su rentabilidad en esta institución, y así lograr que el dinero prestado, se recupere en los plazos concedidos, para seguir ofreciendo un servicio eficaz y la otorgación masiva de créditos para beneficiar y cubrir las necesidades de los socios a ella incorporados.

Bajo este contexto también resulta importante el análisis que se desarrollará sobre la idoneidad del personal que presta sus servicios en la Institución, pues indudablemente los beneficios señalados anteriormente resultan más eficientes dependiendo de la ética, inteligencia, responsabilidad y dedicación de todas las personas que laboran en la cooperativa, sobre todo en el departamento de crédito.

Finalmente puedo señalar que los aspectos más trascendentales para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria Ltda.” no están dados únicamente en el hecho de mejorar internamente las actividades que se desarrollan en la misma, sino que su importancia recae además en la optimización y mejoramiento de los servicios que se otorga a los socios, recobrando de esta manera la imagen de una institución financiera sólida y capaz de enfrentar los cambios a los cuales es vulnerable el sistema financiero en el Ecuador.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Analizar los procedimientos de control para la colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria.

1.4.2. Objetivo Específicos

1. Examinar la validez del procedimiento para la colocación de créditos en la cooperativa, para identificar puntos críticos o falencias en la realización de la misma.
2. Analizar la rentabilidad de la cooperativa para identificar acciones de mejora o estrategias a seguir con la finalidad de mejorar la misma en relación con los créditos realizados.
3. Proponer una Políticas de control para la colocación y recuperación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Universitaria que sirva de instrumento a los administradores para una adecuada evaluación y toma de decisiones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

De la revisión de temas relacionados con la investigación se encontró bibliografía referente a este tema los mismos que se detalla a continuación:

En el repositorio de la UTA encontramos tesis que abordan temas similares como el de Fanny Alexandra Masaquiza Masaquiza (2001) con el tema “LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS AGENCIA SALASAKA” en la cual se determina la siguiente conclusión:

- Existe libertad para conceder créditos incumpléndose con los niveles de autorización, ocasionando un mal manejo de los recursos de la Cooperativa.
- Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito y el sobrepasarse de los límites de autorización para créditos, ha aumentado la morosidad en la cooperativas por incumplimiento en los pagos de los socios.

Según Geuvidsa Elizabeth Medina Estrella (2009) en su tesis la Gestión Administrativa y su Impacto en el Control Interno de la Cooperativa Ambaseg Cía. Ltda. Llegando a determinar la siguiente conclusión.

“Los controles que actualmente utiliza Ambaseg, no contribuye para que la Gestión Administrativa sea oportuna, la carencia de procedimientos, políticas y normas impiden que el proceso fluya y cumpla su ciclo desde el inicio hasta el final, produciendo incertidumbre en las persona que realizan la tarea, ocasionando errores involuntarios por no disponer de una guía que facilite su trabajo impidiendo el desarrollo eficiente y oportuno en sus funciones”.

Según, Cabay Maritza (2010,19) en su tesis para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría: “Propuesta de un manual de control interno para el manejo y recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Palora Ltda., sucursal Huamboya del cantón Huamboya, provincia de Morona Santiago” concluye que:

“El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y a prevenir la pérdida de recursos, puede ayudar a la obtención de información financiera confiable, puede reforzar la confianza en que la cooperativa cumple con la normatividad aplicable” .

2.2. Fundamentación Filosófica

La investigación que se presenta se desarrolló en base a la normativa del paradigma positivista, es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza y se toma como base lo que se cita en el libro **“Tutoría de la Investigación Científica”** , que según **Thomás Kuhn (1970:54)**, el paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teórico generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos.

La teoría, la investigación y la acción científica están sujetas a reglas y normas derivadas de un paradigma.

La investigación realizada está enfocada a lo cuantitativo ya que tiene como finalidad describir la realidad del problema en estudio así como también explicar los hechos que afectan al problema que afecta a la Cooperativa de Ahorros y Crédito Universitaria ya sí predecir su futuro económico.

Además en esta investigación se considera el uso del paradigma cuantitativo porque permitió medir variables como la colocación de créditos y rentabilidad de una entidad de intermediación financiera, ya que estas contiene valores numéricos que mediante técnicas, métodos, procedimientos, leyes y normas que están previamente establecidos puedan efectuar el trabajo y mediante eso llegar a conclusiones que permita predecir el futuro de la entidad.

2.3. Fundamentación Legal

Con respecto a la fundamentación legal relativo al problema sujeto a estudio se encuentran los siguientes aspectos:

Según la Constitución de la República del Ecuador

Art. 308. Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrá la finalidad de preservar los depósitos y atender los requerimientos e financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país.

Art. 309.- El Sistema Financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular, que intermedian recursos del público.

Art. 311.- Sector financiero popular y solidario se compondrá de Cooperativa de Ahorro y Crédito, entidades asociativas, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del Sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado del Estado.

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario menciona:

Artículo 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.

Artículo 146.- El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva.

Artículo 96.-Auditorías.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento. Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan.

De acuerdo a las NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA NIA1 emitidas por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC) perteneciente al Consejo de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) (1985:4), determina que:

El objetivo de una auditoría de estados financieros es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo sustancial, de acuerdo con un marco de referencias para informes financieros identificado.

Las frases usadas para expresar la opinión del auditor son “dar una visión verdadera y justa” o “presentar razonablemente, respecto de todo lo sustancial”.

El auditor deberá cumplir con el “Código de Ética para los Contadores Profesionales” emitido por la Federación Internacional de Contadores.

Los principios éticos que gobiernan las responsabilidades profesionales del auditor son: independencia; integridad; objetividad; competencia profesional y debido cuidado; confidencialidad; conducta profesional; y normas técnicas.

El auditor deberá conducir una auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría.

Estas contienen principios básicos y procedimientos esenciales junto con lineamientos relativos en forma de material explicativo o de otro tipo.

El auditor deberá planear y desempeñar la auditoría con una actitud de escepticismo profesional reconociendo que pueden existir circunstancias que causen que los estados financieros estén substancialmente representados en forma errónea.

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Marco conceptual de la variable independiente

Es de gran relevancia describir y abordar los temas que la variable independiente abarca, las mismas que son:

2.4.1.1 Colocación de Créditos:

“Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés.

Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.”

Según Fernando Martino Mendiluce. (2001; pág. 95), en su Diccionario de Conceptos Económicos y Financieros indica: “Consiste en un acuerdo formal entre dos partes, mediante el cual una de ellas, llamada acreedor, proporciona a otra, llamada deudor, una cierta cantidad de dinero con el compromiso de esta última de devolver el capital y los intereses convenidos dentro de un determinado plazo”

Haciendo un análisis se puede decir que el crédito es un convenio que realiza la cooperativa (acreedor) y cliente (deudor), para prestar cierta cantidad de dinero hasta una fecha establecida y que el deudor se compromete a devolver el capital más los intereses.

Las cooperativas para conceder créditos realizan un estudio de la información del solicitante, capacidad de pago tanto del deudor y del

garante, estas solicitudes son puestas en conocimiento en los diferentes niveles de autoridad en donde se aprueba o se rechazan.

Una vez aprobado el crédito el deudor puede utilizar el dinero para financiar diferentes actividades de acuerdo al tipo de crédito solicitado.

Cada entidad financiera desarrolla estrategias de promoción de sus servicios, para seleccionar clientes que le garanticen el retorno del financiamiento a otorgar en las condiciones de riesgo previstas.

Para tal efecto, los Bancos orientan su organización a la evaluación de negocios y análisis de riesgo, en términos de personas y pequeños negocios, dando lugar a la Banca de Consumo; asimismo, se orientan a medianos y grandes negocios, los que requieren un trato especializado y con los cuales incluso se realizan negocios compartidos con otros bancos, es el caso de la Banca Corporativa.

Algunos Bancos desarrollan labores de Banca de Inversión, es decir de asesoría especializada en la promoción de inversiones y en la estructuración de financiamientos alternativos.

La selección de un cliente es un proceso amplio que muchas entidades financieras han sistematizado en procesos básicos, que comprende la calificación legal, referencias bancarias y comerciales, evaluación de la capacidad de pago y la definición de garantías que el cliente debe constituir para respaldar el crédito.

Es usual para los Bancos, optan por un crecimiento gradual en el financiamiento de sus clientes, conforme éstos se van consolidando en el mercado.

Entre las principales modalidades de colocación, es decir los

financiamientos que otorga la Banca Múltiple, y corresponden a las siguientes:

- **Préstamos**, son los denominados créditos bancarios, los que tienen un calendario de pago que se pacta y en el que los intereses usualmente se pagan por periodo vencido.³

2.4.1.2 Reglamento de Créditos:

Según Verónica Maribel Castro Flores. (2004; pág. 34), en su pasantía cooperativa “Manual de procedimientos para la otorgación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda.”, menciona: “Los reglamentos orientan a todos los socios, sobre la forma en que pueden llegar a la obtención de cualquier tipo de crédito”.

“El Reglamento de Crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo.

Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros.”

Se puede concluir que el reglamento de créditos es la descripción detallada de todos los créditos que ofrecen las cooperativas, conteniendo los requisitos básicos para acceder al mismo, destino del crédito, montos, plazos, tasa de interés aplicada, tipo de amortización y garantías que deberán ser presentadas.

La estructura para un reglamento de crédito se muestra a continuación:

³ Sistema de Bibliotecas **Industrial Data** 2001; 4 (1) : 25-
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v04_n1/negocio.htm

2.4.1.2.1 Reglamento de crédito

Artículo Primero: APLICACIÓN

Este reglamento regula las políticas de crédito que rige a los distintos niveles internos en que se resuelve el otorgamiento de crédito y en particular la evaluación, otorgamiento, desembolso y cobranza de los mismos.

Artículo Segundo: OBJETIVO

El objetivo esencial lo constituye la integración social de las personas, en concordancia con la misión y valores corporativos, que busca en definitiva el otorgamiento de productos y servicios de calidad a un precio justo a fin de mejorar sus condiciones de vida.⁴

Artículo Cuarto: NORMATIVA CREDITICIA

El otorgamiento de crédito a los socios, se rige por las normas establecidas en el presente reglamento, las disposiciones estatutarias, las convenciones adoptadas por el Consejo de Administración y la Junta General de Socios, además de las normativas legales contenidas en la Ley General de Cooperativas y su reglamento, se detallan en una política de crédito incluyendo, los requisitos de acceso, la documentación requerida para la evaluación crediticia, colaterales cuando así lo amerite e indicadores máximos para la aprobación o rechazo de una solicitud de crédito.

Sin perjuicio de lo anterior podrá ser solicitado cualquier otro antecedente que permita evaluar adecuadamente la capacidad de pago del socio, solvencia del mismo y el nivel de riesgo asumido.

⁴Reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Concredicoop<http://www.concredicoop.cl/documentos/regcredito.pdf>

La política de crédito será propuesta por el Gerente General, con acuerdo del Comité de Créditos, al Consejo de Administración para su aprobación, así también sus modificaciones.

En ella deberán incluirse: tasas de interés, reajustabilidad de los créditos si procediere, plazos, tasas de interés moratorias, cauciones, procedimientos de renegociación y otros.

En relación a la clasificación, registro, cobranza, reprogramaciones, castigos y provisiones regirá la normativa vigente dictada por el (los) organismos fiscalizadores respectivos.

Artículo Quinto: VIGENCIA

La vigencia de este Reglamento de Crédito rige a contar de la fecha de aprobación del acta respectiva por parte del Consejo de Administración y su duración es indefinida.

REGLAMENTO DE CRÉDITO

Artículo Sexto: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Todos los socios que se encuentren al día en sus obligaciones, cumpliendo la política de crédito y que no hayan sido excluidos o haber renunciado a la Cooperativa, tienen derecho a crédito.

Artículo Séptimo: INTERESES

Los créditos otorgados a socios de devengaran intereses sobre el capital prestado.

La tasa de interés aplicable será fijada por el Consejo de Administración a través del Gerente General quien mensualmente la informará a través de un memorándum.

El cálculo de la tasa de interés se efectuará por tramos, en función de análisis marginal de la rentabilidad de créditos, el retorno esperado, el presupuesto aprobado por el Consejo de Administración, sus necesidades de provisión, los gastos de apoyo a su operación y el costo de obtención de financiamiento y será publicada en una pizarra dispuesta para tal efecto en todas las oficinas de la cooperativa y, a criterio del Gerente General.

Artículo Octavo: PLAZO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

El plazo de los créditos estará determinado por la capacidad de pago del socio así como la disponibilidad de recursos de la Cooperativa según el plazo otorgado.

Artículo Noveno: OBSERVANCIA DEL REGLAMENTO

De conformidad a las normas legales, reglamentarias y a los estatutos, todos los socios tienen los mismos derechos a recibir los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa.

Salvo autorización expresa del Gerente General, ningún funcionario, asesor, Consejero o miembro de algún órgano de la Cooperativa o relacionado a ellos podrá fijar condiciones o requisitos distintos a los ya indicados en este reglamento.

La Gerencia General comunicará a los socios y terceros mediante pizarras colocadas en las oficinas de la Cooperativa y en su sitio web, si

así lo estima conveniente, las condiciones generales de los productos ofrecidos así como los requisitos que deben cumplir los interesados.

Artículo Décimo: SITUACIONES NO PREVISTAS

Todo lo no especificado en este reglamento deberá ser aprobado o rechazado por el Consejo de Administración quien autorizará su complementación y/o modificación informando de ello al organismo fiscalizador respectivo.

2.4.1.3 Políticas de crédito:

Las Políticas Generales de Crédito constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos.

Además, se pretende comunicar la estructura organizacional, las funciones, y las normas en vigencia, de forma que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una cooperativa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.

La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una cooperativa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste.

La cooperativa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito.

Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

2.4.1.4 Procedimientos de control

Según la Enciclopedia Práctica de la contabilidad”, Edit. Océano Centrum. España 2006 Son aquellos procedimientos y políticas que se adicionan al ambiente de control y sistema contable establecidos por la administración para proporcionar seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

Generalmente, se consideran como procedimientos los aspectos referidos a:

Apropiada autorización de operaciones y actividades; Segregación de funciones que asignen a diferentes empleados las responsabilidades de autorizar las operaciones, registrarlas y salvaguardar activos; Diseño y uso de documentos y registros apropiados; Dispositivos de seguridad apropiados en cuanto al acceso y utilización de activos y registros.

Es una serie de labores concatenadas que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un proceso, encaminados al logro de un fin determinado.

Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder de alguna forma.

El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertas etapas predefinidas para desarrollar una labor de manera eficaz.

Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

2.4.2. Marco conceptual variable dependiente

2.4.2.1 Estados financieros:

Según Gonzalo Sinisterra V. y Luis E Polanco (2002; 15,16) Los Estados Financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

2.4.2.1.1 Objetivos

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

Los estados financieros son las herramientas más importantes con que cuentan las organizaciones para evaluar el estado en que se encuentran.

2.4.2.1.2 Clasificación

Balance General

Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En el balance solo aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares.

Estado de Resultados o de Ganancias y Pérdidas

Es un documento complementario donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable.

El estado de resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, o sea las cuentas de ingresos, gastos y costos.

Los valores deben corresponder exactamente a los valores que aparecen en el libro mayor y sus auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección de ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo.

Los estados financieros son los informes sobre la situación financiera y económica de una empresa en un periodo determinado

Estado de Cambios en el Patrimonio o Estado de Superávit

Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este muestra por separado el patrimonio de una empresa.

También muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los socios.

El Estado de Cambios en la Situación Financiera

Estado financiero básico que indica cómo se modificaron los recursos y obligaciones de una empresa, en un período determinado.

Dicho de otra manera, como se obtuvieron los recursos (Entradas de efectivo) y en donde se aplicaron (Salidas de efectivo)

Estados de Flujo de Efectivo

El estado de flujos de efectivo está incluido en los estados financieros básicos que deben preparar las empresas para cumplir con la normativa y reglamentos institucionales de cada país.

Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.

2.4.2.2 Análisis financiero

Según Lucy Coral y Enma Gudiño. (2008), en su libro de Contabilidad Plus menciona: “El análisis financiero es un método para establecer los resultados financieros de las decisiones de negocios, aplicando las diferentes técnicas como análisis horizontal, análisis vertical, los indicadores financieros y otros, con el fin de diagnosticar la situación financiera de la misma y permitir presentar conclusiones y recomendaciones para la correcta toma de decisiones.”

Según José Rey Pombo. (2004; 342 pág.), en su libro Administración y Finanzas. Contabilidad General dice: “Nos permite conocer de dónde proceden los recursos financieros de la empresa.

Consiste en estudiar la capacidad que tiene la empresa para generar liquidez para hacer frente a sus obligaciones de pago a medida que se vayan produciendo.”

Consiste en la aplicación de herramientas y técnicas a los estados y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones.

Establecer razones e índices financieros derivados del balance general.

Calcular las utilidades, pérdidas o ambas, que se estiman obtener en el futuro, a valores actualizados.

Determinar la tasa de rentabilidad financiera que ha de generar el proyecto, a partir del cálculo e igualación de los ingresos con los egresos, a valores actualizados.

Establecer una serie de igualdades numéricas que den resultados positivos o negativos respecto a la inversión de que se trate.

El análisis financiero constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión o algún otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión, se emplea también para comparar dos o más proyectos y para determinar la viabilidad de la inversión de un solo proyecto.

Se puede concluir que el análisis financiero permite conocer la situación financiera de una entidad, mediante la aplicación de indicadores financieros, y que servir para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones, fusiones de empresas, concesión de crédito

2.4.2.3 Indicadores financieros

Según Acosta Altamirano A. E.S.C.A(internet) Indicador financiero: es la proporcionalidad que existe entre una cuenta o grupos de cuentas del balance general, del estado de resultados, o en ambos estados financieros, cuyo resultado se muestra en términos porcentuales y se interpreta como la participación dentro del total.

Las principales diferencias entre razones e indicadores, son:

Las razones financieras están más asociadas a la liquidez, eficiencia, eficacia, productividad y endeudamiento, en tanto que los indicadores financieros se relacionan con el desempeño, la eficacia, productividad y endeudamiento.

El balance general está asociado a la liquidez, eficiencia, eficacia y endeudamiento, en tanto que el estado de resultados está más asociado a las razones de desempeño, productividad, eficacia.

El resultado de los indicadores siempre se interpreta en términos porcentuales en cambio las razones en pesos, veces, días, etc.

2.4.2.3.1 Cálculos de índices financieros

Liquidez Corriente

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza.

Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo.

Prueba Ácida

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios.

Indicadores de solvencia

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.

Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento.

Endeudamiento del Activo

Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada.

Por el contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores.

Endeudamiento Patrimonial

Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa.

No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa.

2.4.2.4 Rentabilidad:

Según Fernando Martín Amez. (2002; pág. 236), en su libro Diccionario de contabilidad y Finanzas menciona: “Capacidad que tiene una inversión para generar, o no, un beneficio neto. Relación existente, generalmente expresada en términos porcentuales, entre un capital invertido y los rendimientos netos que de él se obtienen.”

Según CUERVO Y RIVERO Johan: La base del análisis económico-financiero (1986:19). “Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener óptimos resultados.”

Es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo.

Se puede definir además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa, es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas.

La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario es considerada además como un objetivo económico a corto plazo que las empresas

deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficio necesario para el buen desarrollo de la empresa.

Rentabilidad sobre las ventas:

El margen de utilidad bruta indica la ganancia de la compañía en relación con las ventas, después de deducir los costos de producir los bienes que se han vendido y la eficiencia de las operaciones así como la forma en que se asignan precios a los productos.

Una razón de rentabilidad más específica es el margen de utilidades netas.

Margen de utilidades netas muestra la eficiencia relativa de la empresa después de tomar en cuenta todos los gastos e impuestos sobre ingresos, pero no los cargos extraordinarios⁵.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

Razón de Rentabilidad la rotación y la capacidad de obtener utilidades:

Esta razón nos indica la eficiencia relativa con la cual la compañía utiliza sus recursos a fin de generar la producción.

Es una función de la eficiencia con que se manejan los diversos componentes de los activos: las cuentas por cobrar según lo muestra el periodo promedio de cobranzas, inventarios como los señalan la razón de rotación de inventarios y los activos fijos como lo indica el flujo de

⁵ Los Índices financieros <http://www.monografias.com/trabajos90/los-indices-financieros/los-indices-financieros.shtml#ixzz2wa2ndsm2>

la producción a través de la planta o la razón de ventas a activos fijos netos. - capacidad de obtener utilidades

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$$

$$\text{Capacidad de obtener utilidades} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}} * \frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Ventas}}$$

Razón de rentabilidad en relación con las inversiones

Razón de rendimiento del capital (roe) indica el poder de obtención de utilidades de la inversión en libros de los accionistas, y se le utiliza frecuentemente para comparar a dos compañías o más en una industria.

$$\text{Roe} = \frac{\text{Utilidades netas después de impuestos} - \text{Dividendos de acciones preferentes}}{\text{Capital Social}}$$

Razón de rendimiento de los activos (roa)

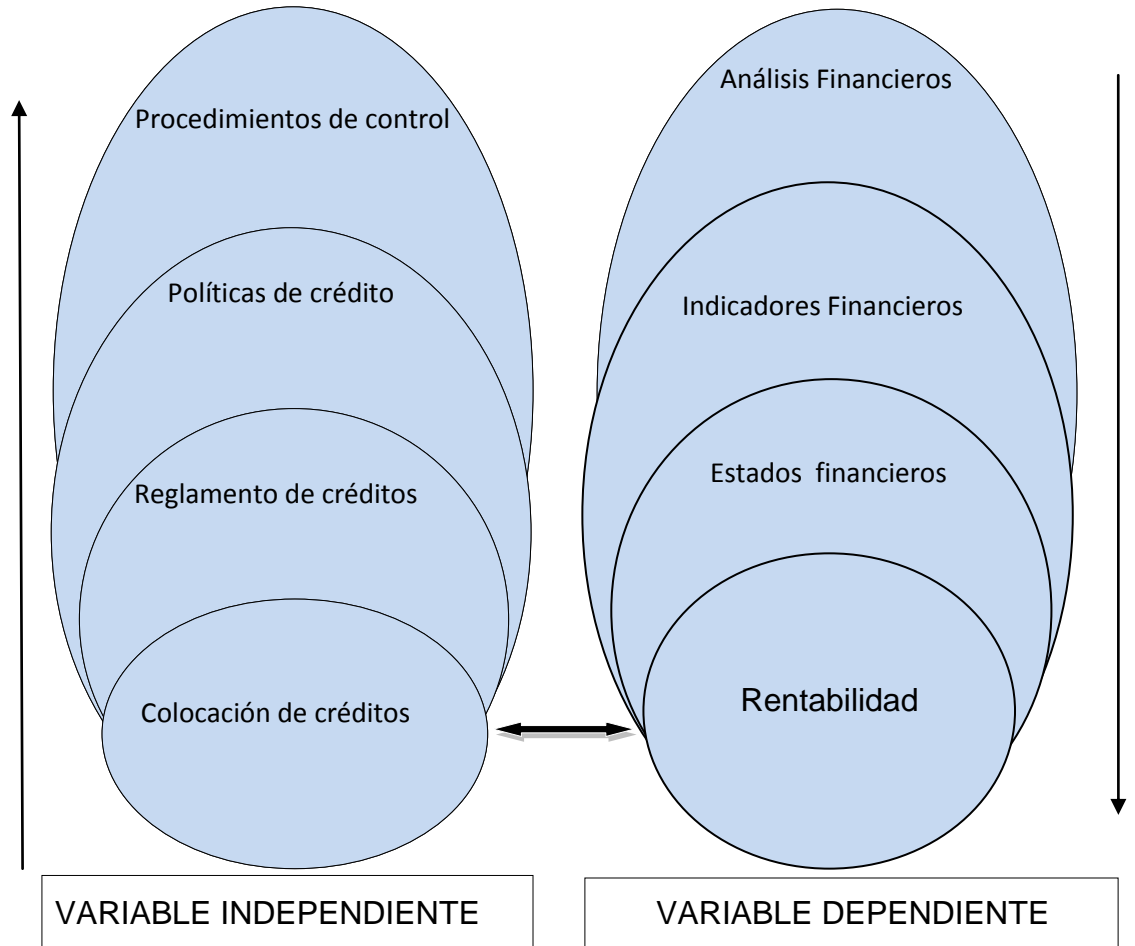
Esta razón es algo inapropiada, puesto que se toman las utilidades después de haberse pagado los intereses a los acreedores.

Cuando los cargos financieros son considerables, es preferible, para propósitos comparativos, calcular una tasa de rendimiento de las utilidades netas de operación en lugar de una razón de rendimiento de los activos.

Se puede expresar la tasa de rendimiento de las utilidades netas de operación.

$$\text{Roa} = \frac{\text{Utilidades netas después de impuestos}}{\text{Activos Totales}}$$

CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria

Elaborado por: Álvaro Chacha

Gráfico N° 3: SUPER-ORDINACIÓN CONCEPTUAL

SUBORDINACION CONCEPTUAL

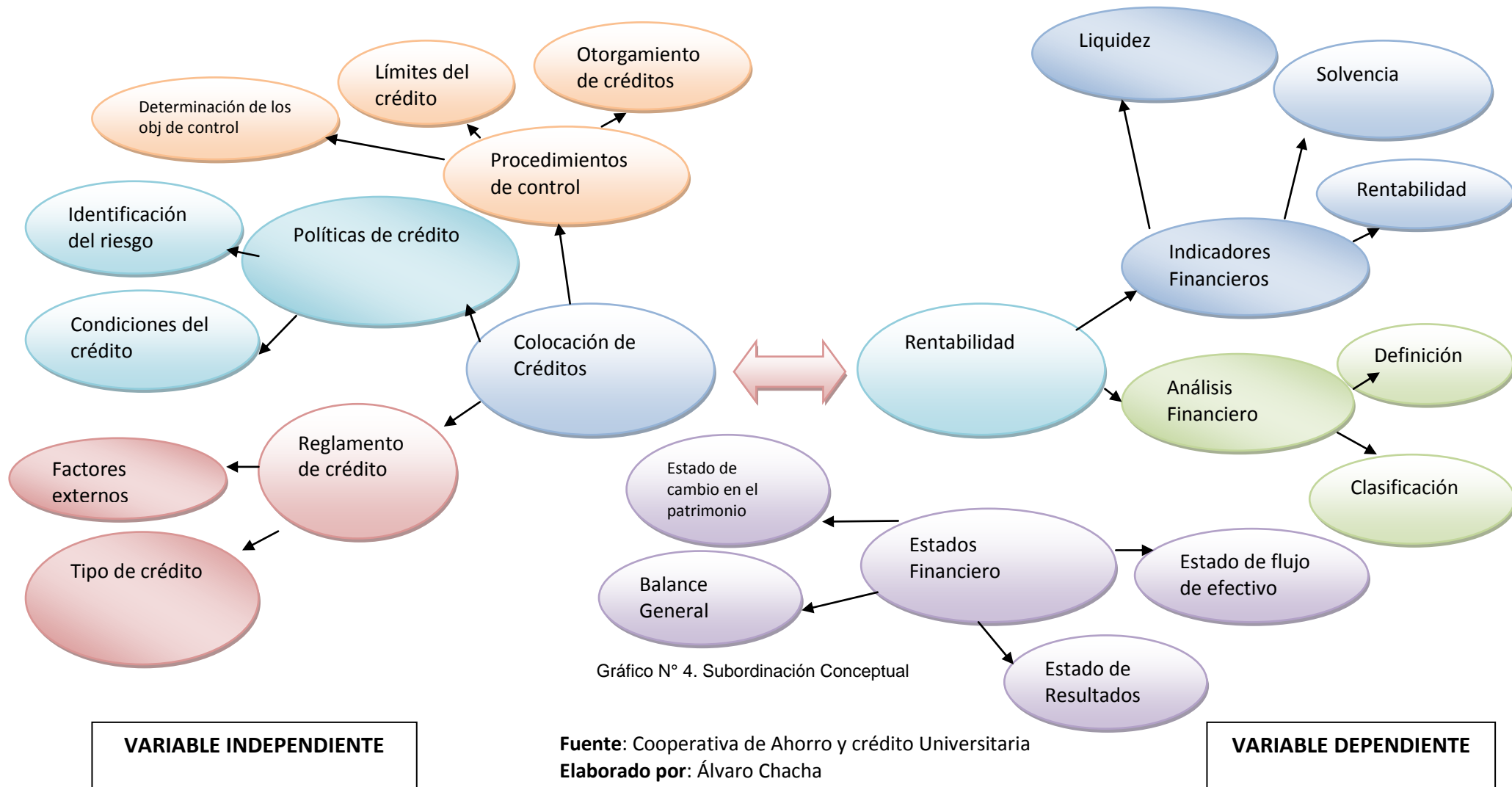


Gráfico N° 4. Subordinación Conceptual

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Universitaria
Elaborado por: Álvaro Chacha

2.5. Hipótesis

El inadecuado procedimiento en el proceso de colocación de créditos incide la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “Universitaria”

2.6 Señalamiento de Variables

2.6.1 *Variable Independiente:*

Colocación de Créditos

2.6.2 *Variable Dependiente:*

Rentabilidad

- *Unidad de observación:*
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria”
- *Términos de relación:*
Incide en las, en, la.

CAPITULO III

METODOLÓGIA

3.1 Enfoque

La investigación ha realizarse es predominantemente cualitativa, pues, buscará considerar y vislumbrar los procesos tomando en cuenta el contexto que lo rodea así como la percepción que los involucrados tienen de su propia realidad, de tal manera, que permita intervenir sobre esa situación para lograr una transformación.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Se encuentra centrado dentro de la investigación documental y bibliográfica por que desarrolla el enfoque con el análisis de Internet, Libros, etc.

La investigación se la realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito UTA porque es una empresa donde es factible realizar una organización contable financiera ya que maneja todos los documentos contables

3.2.1. Investigación de Campo

Camilo Velásquez (2008: Internet) la investigación de campo hace que la recolección de datos se conviertan en verificables y comprobables, ya que el investigador está comprobando datos, obtenidos en previa investigaciones, la investigación de campo implica cambio de expresiones, formas y estilos propio y adaptarse a nuevos métodos de

trabajo que sean muy similares a los del estudio, la investigación se incluye como uno más de los investigados.

Es decir, ayudará a abordar un estudio totalmente detallado acerca del proyecto, interactuando de esta manera con el mismo para así poder concluir más eficazmente las causas, detalles y características del problema, tomando las experiencias ya obtenidas en espacio de trabajo y aplicarlas teóricamente para poder plantear una completa sustentación de causa, problema y desarrollo del mismo.

3.2.2. Investigación Bibliográfica

Es la revisión bibliográfica del tema para conocer el estado de la cuestión. La búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica sobre un tema específico tiene un valor, pues evita la dispersión de publicaciones o permite la visión panorámica de un problema.

Este tipo de investigación como su nombre lo indica permitirá realizar un análisis teórico y conceptual, apoyándose en fuentes de carácter primario o secundario lo cual llevará a la elaboración de un informe o propuesta sobre el material registrado.

3.3 Nivel o Tipo de Investigación

El nivel de investigación es correlacional, ya que avanzará hasta asociar la variable independiente: Procedimientos para la colocación de crédito con la variable dependiente: Rentabilidad

3.3.1. Investigación Exploratoria

Como lo menciona Ruth Mesías (1995:6), la investigación exploratoria constituye un estudio preliminar del problema, que generalmente proporciona información inicial acerca de un tópico desconocido o poco estudiado además sirve de base para las investigaciones más profundas.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según **John W. Best (1974: 91)**, la investigación descriptiva refiere minuciosamente e interpreta lo que es.

Está relacionada a condiciones o conexiones existentes; prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan.

A veces, la investigación descriptiva concierne a como lo que es o lo que existe se relaciona con algún hecho precedente, que haya influido o afectado una condición o hecho presentes.

El proceso de la investigación descriptiva rebasa la mera recogida y tabulación de los datos.

Supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que se describe.

Así, la descripción se halla combinada muchas veces con la comparación o el contraste, implicando mensuración, clasificación, análisis e interpretación.

La utilidad de aplicar la investigación descriptiva es que nos permitirá relacionar los hechos que se han estado dando en la empresa y como han influido los hechos presentes.

3.3.3. Investigación Asociación de Variables

Desde que Pearson introdujo el test de la comprobación del chi cuadrado en 1900, ésta se ha convertido en una herramienta de uso general para conocer si existe o no relación entre variables de tipo cualitativo.

Sin embargo, su aplicación exige de ciertos requerimientos acerca del tamaño muestral que no siempre son tomados en cuenta.

La prueba es aplicable a los datos de una tabla de contingencia solamente si las frecuencias esperadas son suficientemente grandes.

Del mismo modo, cuando los datos exhiben algún grado de dependencia, el test no será el método apropiado para contrastar la hipótesis nula de independencia.

En este trabajo se introducirán la prueba exacta de Fisher y el test de McNemar como alternativa estadística al test cuando no se verifiquen las condiciones necesarias para su utilización.

3.4. Población y Muestra

Se trabajará con todo el universo de trabajadores de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA, para la recepción de los datos del objeto de estudio.

Cuadro N° 1. Nómina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UTA

Nº	PERSONAL	OBSERVACION
1	Gerente	
2	Contadora	
3	Asistente de crédito	
4	Jéfe de crédito	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito UTA

Elaborado por: Álvaro Chacha

3.4.2. Muestra

Según Richard Martínez (1985: Internet), el muestreo es una herramienta de la investigación científica, su función básica es determinar que la parte de una realidad en el estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población, el error que se comete debido a que se obtiene conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de solo una parte de ella.

Se le denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

3.5. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Según **Luis Silva (1997:44)**, el proceso que permite hacer el transito que parte del concepto y desemboca en el recurso cuantitativo (o cualitativo) con que se mide (o clasifica) dicho concepto se denomina operacionalización de variables.

El término proviene de qué se trata, precisamente, de llevar la noción desde el plano teórico al operativo, y concierne al acto de medición del grado (o la forma) en que el concepto se expresa en una unidad de análisis específica.

La utilidad de la operacionalización nos permite pasar del aspecto teórico a la práctica para analizar las variables y saber cómo se van a medir los mismos.

3.5.1. Variable independiente: Procedimientos de la colocación de créditos

Cuadro N° 2

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>Es un instrumento de gestión muy útil para cumplir objetivos y desarrollar la organización. Permite indicar las acciones que se realizarán, establecer plazos de ejecución para cada acción, definir el presupuesto necesario, y nombrar responsables de cada acción. Permite además, realizar el seguimiento necesario a todas las acciones y evaluar la gestión anual, semestral, mensual, según se planifique.</p>	<p>Estrategias</p>	<p>Objetivos generales Objetivos específicos</p>	<p>¿Los objetivos generales y Específicos son a largo o corto plazo?</p>	<p>Encuesta realizada (ANEXO 2)</p> <p>Ficha de observación</p>
	<p>Implementación de estrategias</p>	<p>Largo y corto plazo</p>		
	<p>Planificar acciones Orientar procesos</p>	<p>Mayor o menor eficiencia</p>	<p>¿Existe una mayor o menor eficiencia los resultados de la cooperativa?</p>	
	<p>Medición de resultados</p>	<p>Mejoramiento situacional</p>	<p>¿Existe un mejoramiento institucional en la entidad?</p>	

3.5.2. Variable dependiente: Rentabilidad

Cuadro N° 3

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Es un indicador financiero que mide la efectividad general de la administración de los recursos financieros, reflejada en los rendimientos generados con relación a la inversión y a los créditos otorgados.	Administración de recursos	Control de la utilización de los recursos Financieros	¿El control en el manejo de los recursos Financieros es adecuado? ¿El control interno garantiza el resguardo de los activos?	Encuesta (ANEXO 2) Ficha de observación
	Rentabilidad con relación a la inversión	Rendimiento del activo: (Utilidad neta/ total activo)	¿Los resultados obtenidos son Satisfactorios con respecto a los activos que tiene la empresa?	
	Rentabilidad con relación a los créditos otorgados	Margen de utilidad Ingresos netos/Cartera de crédito Gastos operativos/ingreso	¿Las utilidades obtenidas son satisfactorias con respecto a la cartera de crédito? ¿Los gastos son controlados como medida para mejorar la rentabilidad? ¿Es adecuado control en el manejo de las cuentas incobrables?	

3.6 Recolección de Información

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados. Los sujetos a ser investigados serán el jefe de crédito y asistente de crédito de la cooperativa “Universitaria”
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información. En la presente investigación las técnicas que se utilizara para la recolección de información serán:

Encuesta. Según **Vidal Díaz (2001:13)**, la encuesta es una búsqueda sistemática de información con la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente “reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”. A diferencia del resto de técnicas de entrevista.

La particularidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden y en una situación similar.

La realización de las mismas preguntas a todas las administraciones implica un mayor control sobre lo que se pregunta, razón por la cual la recogida de datos con cuestionario se denomina estandarizada.

- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación. Los instrumentos para la presente investigación serán seleccionados o diseñados, así como los cuestionarios.

Según **Benjamín Hernández (2001:241)**, el cuestionario es un listado de preguntas para la recogida de información de los entrevistados, en el que quedan anotadas las respuestas.

Habitualmente incluye instrucciones para el entrevistador sobre que pregunta formular en cada momentos y como registrar las respuestas.

- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

Cuadro N° 4. Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? <i>Se utilizará el método deductivo</i>
	¿Dónde? <i>En los predios de la empresa.</i>
	¿Cuándo? <i>27 DE Junio de 2013</i>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Álvaro Chacha

Según **Gualberto Buela (1997:160)**, el Método Deductivo es un proceso de pensamiento que conduce de un grupo de proposiciones a otro y que está basado en los principios de la lógica.

La finalidad de los principios lógicos es garantizar validez.

Así, una deducción es válida si y solo si la certeza de sus premisas es suficiente para garantizar la certeza de la conclusión.

Si la conclusión no se sigue válidamente de las premisas, entonces será falsa, aunque aparentemente sea verdadera.

3.7 Plan de procesamiento de información

- Revisión crítica de la información recogida. Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección. En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Cuadro N° 5. Cuantificación de resultados

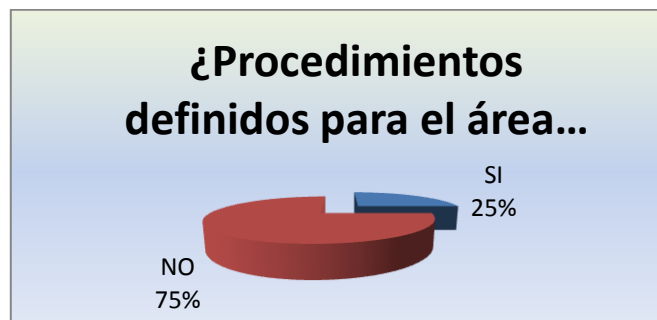
PREGUNTAS	SI	NO	N/A	TOTALES
1				
2				
N				

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Álvaro Chacha

- **Representaciones gráficas.** En la siguiente presentación se utilizara los gráficos de barra para la interpretación de los resultados y de la información.

Grafico N° 6. Representación gráfica de resultados



Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Álvaro Chacha

3.8 Plan de análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos. Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

- Interpretación de los resultados. Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis. Según Albert Bartés (1997:76) la ley del chi – cuadrado es la distribución de la suma de los cuadrados de variables aleatorias independientes y todas ellas de distribución $N(0;1)$.

Según Luis Herrera (2004:249-250) el chi cuadrado es una distribución de probabilidad continua con un parámetro k que representa los grados de libertad de la variable aleatoria.

Los pasos para calcular el chi cuadrado son los siguientes:

Paso 1: planteamiento de hipótesis.- Establecer la hipótesis estadística y alterna.

Hipótesis Nula: “Las frecuencias relativas esperadas de los grupos son iguales”

Hipótesis Alterna: “ Las frecuencias relativas esperadas son diferentes”

Paso 2: calcular la prueba χ^2 mediante la ecuación:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Paso 3: especificar el nivel de significancia α , y el valor crítico del estadístico de prueba χ^2 .

Para cada categoría i , se debe hallar la diferencia entre frecuencias observadas y frecuencias esperadas ($O_i - E_i$); y, observar el valor

critico del chi cuadrado en la tabla del anexo para comparar con el valor calculado.

Los grados de libertad vienen dados por el numero de categorias menos uno ($n = i - 1$).

Paso 4: conclusion, rechazar H_0 si: c_2 calculado $>$ c_2 critico (tabulado)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de la información en el proceso investigativo, depende del enfoque y del tipo de investigación que se haya seleccionado, como también de los objetivos que se hayan planteado.

La estadística se constituye en una herramienta fundamental para el análisis de la información.

Sin embargo es necesario precisar y seleccionar el tratamiento estadístico dependiendo del enfoque cuantitativo o cualitativo, de la escala de medición de las variables, de las hipótesis y de los objetivos.

Según Gallardo y Moreno (1999: 25) La estadística es fundamental para resolver problemas de descripción de datos, análisis de muestras, contrastación de hipótesis, medición de relaciones y predicciones.

1. Análisis de los resultados

En función del trabajo de campo realizado y siguiendo la metodología establecida, es oportuno presentar la información arrojada para los análisis y las interpretaciones respectivas que de ella se pueda hacer.

Se procedió a la codificación de los resultados, para luego tabularlos, mediante la aplicación de Estadística Descriptiva, como medio principal de

los datos obtenidos, para convertirlos a porcentajes, mediante una síntesis del análisis.

Se plantearon 12 preguntas de carácter cerrado sobre diferentes variables correspondientes al presente tema de estudio.

Se debe puntualizar que las encuestas fueron aplicadas al personal administrativo.

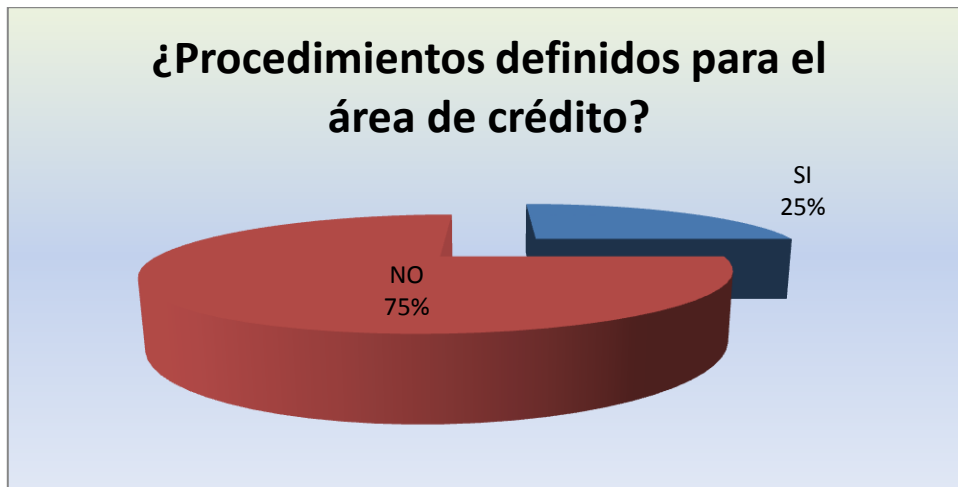
Encuesta

1. ¿Existen procedimientos formalmente definidos para el área de créditos?

Cuadro N° 7.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 6.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 25% de los encuestados dicen que si existen procedimientos formalmente definidos para el área de créditos el 75% consideran que no existen.

INTERPRETACIÓN:

Los procedimientos para el área de créditos deben estar completamente definidos de acuerdo a las encuestas se puede observar que los procedimientos no están definidos para el área de crédito.

2. ¿Las políticas que actualmente maneja la cooperativa inciden en el nivel de recuperación de la cartera?

Cuadro N° 8.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 7.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 25% de los encuestados piensan que las políticas que actualmente maneja la cooperativa inciden en el nivel de recuperación de cartera y el 75% consideran que no se manejan.

INTERPRETACIÓN:

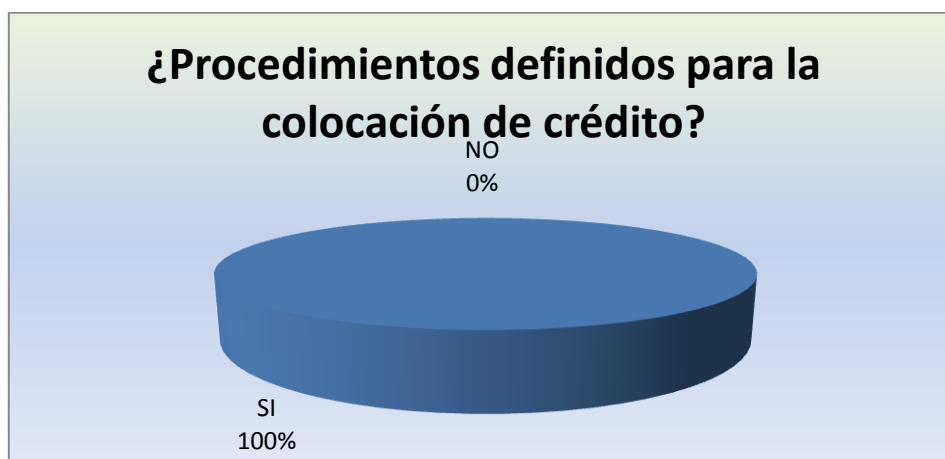
Las políticas que se manejan en una cooperativa tienen mucha influencia en sus resultados según las encuestas se puede observar que no inciden en la recuperación de cartera pero puede afectar a la liquidez de la empresa.

3. ¿Considera que la situación económica y los resultados obtenidos de la cooperativa son adecuados para la empresa?

Cuadro N° 9.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 8.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 100% de los encuestados consideran que la situación económica y los resultados obtenidos de la cooperativa no son los adecuados para la empresa y un 0% consideran que sí.

INTERPRETACIÓN:

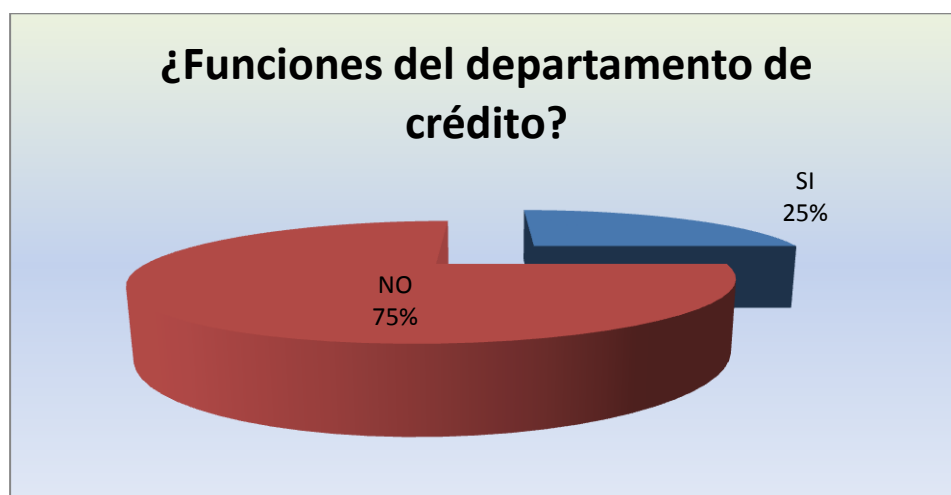
La situación económica de la empresa es de vital importancia ya que si los resultados no son los adecuados para la cooperativa esta podría ir a la quiebra teniendo grandes pérdidas económicas.

4. ¿Las funciones que desempeña el personal del departamento de crédito, han sido comunicadas por escrito?

Cuadro N° 10

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 9.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 25% de los encuestados piensan que las funciones que desempeña el personal del departamento de crédito, han sido comunicadas por escrito y el 75% consideran que no han sido comunicadas.

INTERPRETACIÓN:

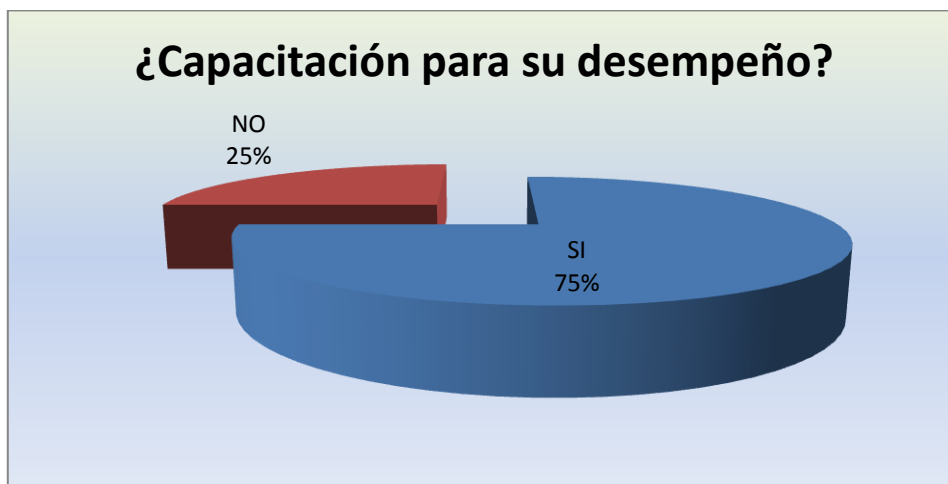
Las funciones de cada departamento de la empresa delimita sus responsabilidades como en las encuestas se puede observar en la empresa no han sido comunicadas lo que genera gran inconveniente al momento de encontrar errores

5. ¿Ha recibido capacitación para el desempeño de sus actividades?

Cuadro N° 11.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 10.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 25% de los encuestados piensan que si han recibido capacitación para su desempeño en sus actividades y el 75% consideran que no la han recibido.

INTERPRETACIÓN:

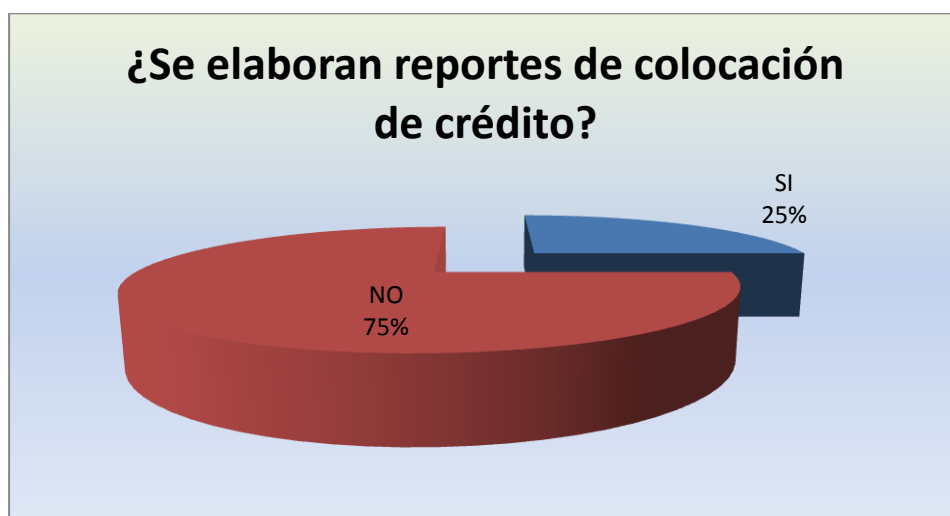
La capacitación para realizar las actividades encomendadas es de vital importancia ya que según ello se puede realizar su trabajo en las encuestas se observa que la mayoría se recibe la capacitación para realizarlas,

6. ¿Se elaboran y presentan reportes de colocación y recuperación de cartera?

Cuadro N° 12.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 11.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 25% de los encuestados consideran que si se elaboran reportes de colocación y recuperación de cartera y el 75% consideran que no elaboran.

INTERPRETACIÓN:

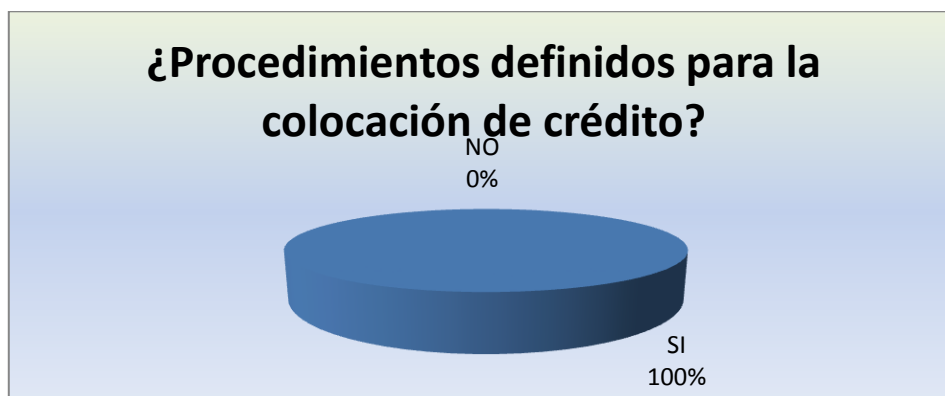
La elaboración de reportes de colocación y recuperación de cartera es fundamental para analizar la fluctuación del efectivo en la empresa según encuestas se puede observar que no se realizan dichos informes lo que genera tomar decisiones equivocadas.

7. ¿Si existen definidos procedimientos de colocación de créditos para los diferentes productos que oferta la cooperativa?

Cuadro N° 13.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 12.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 100% de los encuestados piensan que si existen definidos procedimientos de colocación de créditos para los diferentes productos que oferta la cooperativa y un 0% que no existen.

INTERPRETACIÓN:

Los procedimientos de colocación de créditos para los varios productos que oferta la cooperativa deben estar claramente definidos ya que son los pasos a seguir para la colocación de un crédito según encuestas se observa que si están definidos los procedimientos mas no se los cumple porque no se obtiene los resultados esperados.

8. ¿Existe una persona responsable del monitoreo del vencimiento de los créditos otorgados?

Cuadro N° 14.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 13.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 25% de los encuestados piensan que no existe una persona responsable del monitoreo de los vencimientos de los créditos otorgados y un 75% piensan que si existe.

INTERPRETACIÓN:

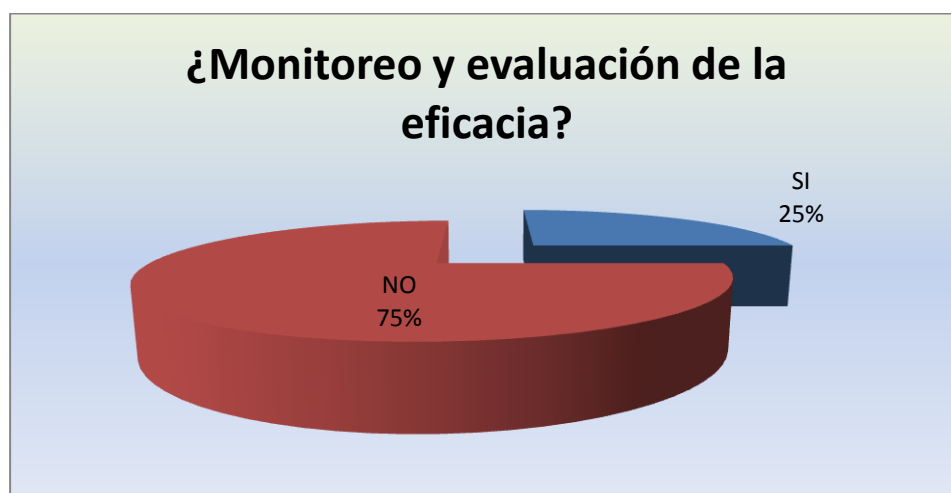
El monitoreo del vencimiento de los créditos es vital para poder recuperar el valor del crédito sin generar costos de mora ya que esto indicará el correcto procedimiento de la concesión del crédito, según encuestas se observa que si rea liza un monitoreo.

9. ¿Existe un monitoreo y evaluación respecto de la eficacia de las acciones emprendidas por la administración para la recuperación de cartera?

Cuadro N° 15.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 14.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 75% de los encuestados piensan que no existe un monitoreo y evaluación respecto de la eficacia de las acciones emprendidas por la administración para la recuperación de cartera y un 25% considera que si existe

INTERPRETACIÓN:

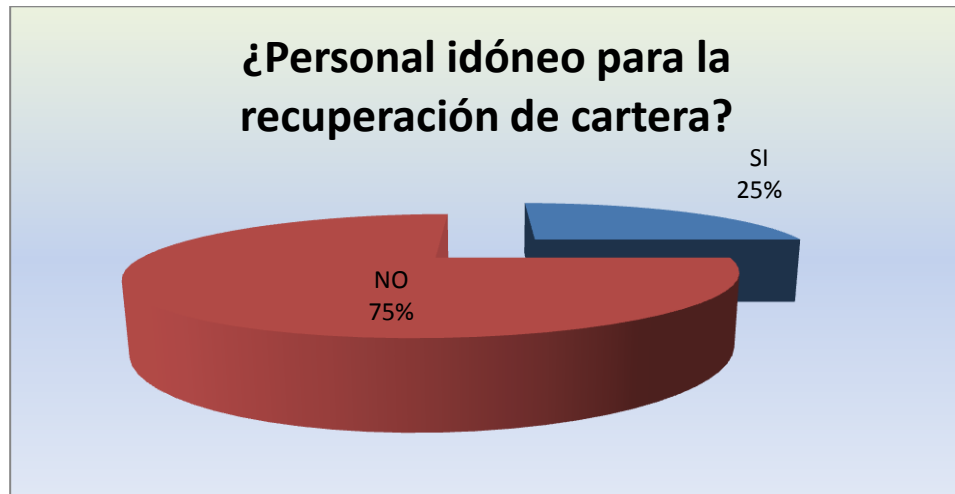
Es necesario el control mediante un monitoreo y evaluación para medir la eficacia de las acciones emprendidas por la administración en encuestas se puede verificar que no se realiza este procedimiento por lo que no se puede sacar conclusiones del trabajo realizado.

10. ¿Existe personal idóneo destinado a la recuperación de la cartera vencida?

Cuadro N° 16.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 15.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 25% de los encuestados piensan que si existe el personal idóneo destinado para la recuperación de cartera vencida y un 75% que no existe

INTERPRETACIÓN:

Es importante contar con el personal idóneo para la recuperación de cartera que cuente con las habilidades para comunicarse con los socios de la manera más cordial y poder recaudar la cartera vencida.

11. ¿Considera usted que el momento de conceder un crédito se solicita todos los documentos necesarios?

Cuadro N° 16.

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 16.



FUENTE: Encuestas aplicadas
ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 50% de los encuestados consideran que si se solicita todos los documentos necesarios para conceder un crédito y un 50% piensan que no se solicita.

INTERPRETACIÓN:

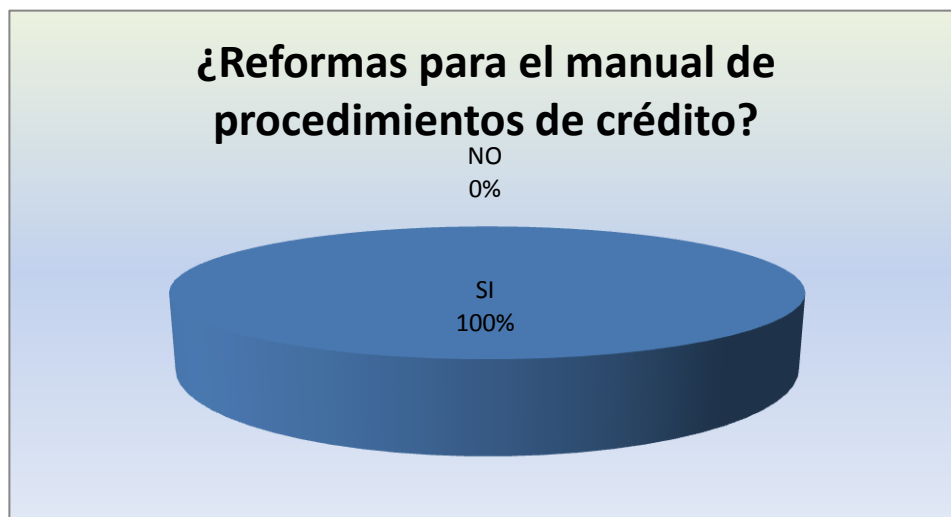
Al momento de conceder un crédito es necesario solicitar todos los documentos necesarios para garantizar la pronta recuperación del mismo en encuestas se observa la opinión dividida sobre la ejecución de la misma.

12. ¿Considera que al reformar el Manual de procedimientos de Crédito y cobranzas mejorará la rentabilidad de la cooperativa?

Cuadro N° 17

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL ENCUESTADO	4	100%

GRÁFICO N° 17.



FUENTE: Encuestas aplicadas

ELABORADO POR: Álvaro Chacha

ANÁLISIS

El 100% de los encuestados piensan que al reformar el manual de procedimientos de crédito y cobranzas mejorará la rentabilidad de la cooperativa y un 0% que no mejorará.

INTERPRETACIÓN:

El manual de procedimientos de crédito es una herramienta que ayuda a corregir los errores en el proceso de la colocación del crédito y así se puede mejorar la rentabilidad de la empresa.

4.2. Interpretación de datos

De las respuestas obtenidas en la investigación previa, el interés por la propuesta de mejorar el sistema de colocación de créditos y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Universitaria demuestra que la misma servirá como una herramienta básica para la toma de decisiones considerando que existe la predisposición del gerente y el personal de la misma.

Otro factor determinante es que desde varios años atrás en la entidad se ha mantenido una cartera vencida muy alta sin tener en consideración las necesidades y exigencias del mercado, tanto en lo que se refiere a los métodos de colocación, su análisis para la revisión y aprobación así como también la cobranza de manera que un crédito bien otorgado se acostumbre a pagar siempre puntualmente con las nuevas técnicas que la cooperativa adopte para los cobros, que permitan tomar las decisiones oportunas y adecuadas para mejorar la rentabilidad de la empresa.

4.2.1 Comprobación de hipótesis. Para ello se utilizara la prueba CHI-CUADRADO, que se usa para hacer comparaciones entre dos o más muestras; la fórmula es:

CHI CUADRADO (X^2)

$$gl = K - 1$$

$$X^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

K = número de variables

O = frecuencia observada

E = frecuencia esperada

El Chi-cuadrado es obtenido de números al cuadrado, por lo tanto, nunca puede ser negativo.

Planteamiento de la Hipótesis:

El inadecuado procedimiento en el proceso de colocación de créditos incide la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “Universitaria”

Establecer la hipótesis nula y alterna

Ho: El inadecuado procedimiento en el proceso de colocación de créditos inciden la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “Universitaria”

Ho: $O = E$ $O - E = 0$

Ha: El inadecuado procedimiento en el proceso de colocación de créditos incide la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “Universitaria”

Ha: $O \neq E$ $O - E \neq 0$

Nivel de significación y los grados de libertad

Simbología:

α = nivel de significancia

gl = grados de libertad

nf= número de filas

nc= número de columnas

χ^2 =CHI Cuadrado tabulado a un nivel de significancia

Datos

$$\alpha = 0,05$$

$$nf = 3$$

$$nc = 2$$

Fórmula para el cálculo de los grados de libertad:

$$gl = (nf-1) (nc-1)$$

$$gl = (3-1) (2-1)$$

$$gl = 2 \times 1$$

$$gl = 2$$

$$0,05 \times$$

Nivel de confianza

$$Inf = 100\% - NC$$

$$Inf = 100\% - 95\%$$

$$Inf = 5\%$$

Posibilidad de error 0,05

Estadístico de prueba

Formula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$$Fe = \frac{(TC)(TF)}{TM}$$

Simbología:

χ^2 = Chi- Cuadrado calculado
Esperada

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

TM = Total Muestra

Fe = Frecuencia

TF = Total filas

TC = Total columnas

Cuadro N° 18 Frecuencia esperada

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
1	3.75	7.56	57.19	15.25
3	2.25	0.75	0.56	0.25
4	1.50	2.50	6.25	4.17
0	0.50	-0.50	0.25	0.06
TOTAL				19.73

TABLA DE CHI CUADRADO

Cuadro N° 19

Grados de Libertad	AREAS DE EXTREMOS SUPERIOR (α)					
	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.323	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	2.773	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	4.108	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	5.385	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	6.626	9.236	11.071	12.833	15.086	16.750
6	7.841	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	9.037	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	10.219	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	11.389	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	12.549	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188

11	13.701	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	14.845	18.549	21.026	23.337	26.217	28.299
13	15.984	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	17.117	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	18.245	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	19.369	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	20.489	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	21.605	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	22.718	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582
20	23.828	28.412	31.410	34.170	37.566	39.997

Condición

$X^2 \geq x^2_{0.05}$ **Se rechaza la hipótesis Nulo H_0 , y se acepta la hipótesis alterna.**

19.73 \geq 5.99 Se cumple con la condición por consiguiente se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la Nulo

4.2.1.2. Decisión

Verificación de Hipótesis

El cálculo matemático es mayor que el valor que se obtuvo en GL; por lo tanto se acepta la hipótesis que dice: “El inadecuado procedimiento en el proceso de colocación de créditos incide la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “Universitaria”. Se decide IMPLEMENTAR UNA HERRAMIENTA DE CONTROL PARA LA COLOCACIÓN Y RECUPERACION DE LOS CRÉDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIVERSITARIA” DE LA CIUDAD DE AMBATO.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que no existen políticas y procedimientos definidos para conceder créditos y quienes están encargados no verifican toda la información de las solicitudes de créditos aumentando el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos, perjudicando económicamente a la cooperativa.
- Existe desinterés por parte del comité de crédito en lo referente al análisis de la información que contienen las solicitudes de crédito, que sumado a la falta de control para verificar que los créditos concedidos no superen el monto establecido dentro de las políticas de la cooperativa, ha aumentado la morosidad en la cooperativa por incumplimiento en los pagos de los socios.
- Existen falta de coordinación por la parte administrativa que ha ocasionado que las propuestas planteadas por asesores, gerentes y socios, no se las pongan en práctica.
- Existe una baja rentabilidad en la cooperativa y esta se ve afecta por la falta de análisis de la solvencia y capacidad de pago de los clientes, situación que genera que la recuperación de los créditos sea difícil

- El Área de Cobranzas no tiene definido de manera formal un procedimiento para la recaudación de los créditos, lo que implica que el personal no realice acciones preventivas de cobro como notificaciones o llamadas telefónicas, lo que ha ocasionado que la cartera vencida siga aumentando.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere verificar y reformar las políticas y procedimientos para la colocación de crédito, dentro de los cuales se identifiquen controles clave que permitan a la Gerencia detectar de manera oportuna el incumplimiento de una actividad de control preestablecida.
- Analizar y evaluar los criterios de los socios, personal, gerentes, comité de créditos acerca de las alternativas planteadas para mejorar los procesos de colocación de créditos así como verificar la información contenida dentro de las solicitudes de crédito a fin de consignar la información necesaria para una adecuada toma de decisiones respecto del otorgamiento del crédito.
- Establecer un manual de funciones al personal del Departamento de Créditos en lo referente al proceso de análisis para la colocación de créditos, de esta manera reducir el riesgo de los créditos mal otorgados y cumplir con los objetivos establecidos de la Cooperativa.
- Mantener un control permanente de los vencimientos de los créditos a través de un correcto proceso de supervisión y vigilancia de fechas de vencimiento concedidos comunicar al inmediato superior que las operaciones que se han vencido y que no han sido pagadas por los

deudores, con el fin de evaluar el riesgo que puede generar en lo posterior además se debe tomar en consideración las sugerencias planteadas en el control de la morosidad para llegar al cliente y saber la verdadera situación del no pago de sus planillas y buscar soluciones.

- Implementar la creación de un manual de políticas y procedimientos para la colocación, control y recuperación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Universitaria que sirva de instrumento a los administradores para una adecuada evaluación y toma de decisiones que además permita la recaudación de créditos.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

6.1.1. Título

LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA UNIVERSITARIA LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO, EN EL AÑO 2012.

6.1.2. Unidad Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria Ltda.”

6.1.3. Beneficiarios

- Directivos de la Cooperativa
- Socios de la Cooperativa
- Trabajadores de la Cooperativa
- Investigador

6.1.4. Ubicación:

- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Ambato
- **Dirección:** Calle las Américas

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

Inicio: Enero de 2013

Fin: Julio del 2013

6.1.6. Equipo técnico responsable:

Cuadro N° 21

Gerente	Ing. Francisco Mena
Tutor	Dr. Santiago Flores
Investigador	Álvaro Chacha

Elaborado por: Álvaro Chacha

6.1.7. Costos de la propuesta

Cuadro N° 22 Costo de la propuesta

CANT.	MATERIAL	V. UNITARIO	V. TOTAL
5	Esferos	\$ 0,35	\$ 1.75
1	Grabadora	\$70,00	\$70,00
3	Cuaderno	\$ 5,00	\$ 15,00
4	Carpetas	\$ 0,50	\$ 2,00
8	Anillados	\$ 2,50	\$ 15,00
5	Empastados	\$ 10,00	\$ 50,00
15h	Alquiler de Internet	\$ 1,25	\$ 25,00
6	Resmas de papel INENA4	\$ 5,00	\$ 30,00
3	Cartuchos Blanco Negro	\$ 30,00	\$90,00
1	Computador (uso del equipo)	\$ 80,00	\$ 80,00
1	Cartucho a color	\$ 22,00	\$ 22,00
15	Recargas telefónicas	\$ 5.00	\$ 75.00
	Movilización y subsistencias	\$ 85.00	\$ 85.00
Subtotal			\$ 560.75
Imprevistos 10%			\$ 56.10
T O T A L			\$ 616,85

Elaborado Por: Álvaro Chacha

6.2 Antecedentes de la Propuesta

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria” Ltda., es una organización que debe afrontar cambios en el contexto en el que está inmersa, para lo cual tiene el desafío de mejorar el control sobre todas y cada una de las actividades que realiza principalmente en el área de créditos para que mejorando en ese aspecto le permita la ejecución del ciclo contable de manera eficiente y eficaz.

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante, en la vida de muchos países, su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado.

Con los datos obtenidos de la investigación, con fundamentos reales, se efectúa la realización de la propuesta en el trabajo de investigación, con la finalidad de conocer los errores de la cooperativa y dar soluciones al problema, que impide al crecimiento de la rentabilidad y la sostenibilidad de la Institución.

6.3. Justificación

Esta propuesta ha sido elaborada con el fin de proporcionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria” Ltda.

Una herramienta para que pueda brindar un mejor servicio a sus socios en la colocación crediticia de una manera clara y correcta en cada uno de los procesos que este debe seguir para de esta manera lograr incrementar la

rentabilidad de la Cooperativa permitiendo así tomar las decisiones adecuadas y así accediendo a un crecimiento institucional.

El control de la colocación y cobranza de créditos ayudará a cumplir en un corto plazo los objetivos propuestos y contribuirá de manera satisfactoria a dinamizar los procesos de colocación crediticia, a través de una correcta capacitación diferenciada a socios y empleados.

Esta propuesta será la que permita su aplicación a la realidad existente en la cooperativa, haciendo notar la importancia estratégica de contar con un adecuado manual de políticas crediticias y sus procedimientos, proponiendo de igual manera una metodología para la elaboración del mismo. Es por eso que la esencia de la gestión de la cartera de crédito consiste en medir las probabilidades y las pérdidas estimadas en los créditos otorgados.

6.4. Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- ❖ Elaborar un manual de políticas y procedimientos para la colocación y cobranza de créditos enfocada a buscar el desarrollo de la cooperativa y satisfacer la demanda de crédito.

6.4.2 Objetivos Específicos

- ❖ Proporcionar un manual de políticas y procedimientos eficaz que permita el buen funcionamiento del área de Créditos y cobros, a través de mejorar la recuperación de cartera de clientes, obteniendo como resultado una excelencia solvencia, rentabilidad y liquidez.

- ❖ Formular políticas de crédito y cobro de manera clara, sencilla y flexible es decir acorde a la realidad actual para su implementación adecuada, diseñando formatos para el registro de la documentación necesaria para la operación del departamento de créditos y cobros.
- ❖ Crear procedimientos prácticos que sirvan de guía y garanticen el fiel cumplimiento de las políticas ya establecidas para la colocación de créditos, propiciando un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1 Política

La propuesta es viable ya que el Gobierno Ecuatoriano y sus nuevas leyes implantadas han optado por reducir los costos en cada una de las transacciones y operaciones crediticias que se realiza en las instituciones financieras, esto hace que los socios y clientes puedan acceder a créditos e incentivar el ahorro.

6.5.2 Social

Las instituciones financieras al incrementar su capital les permitirán desarrollar nuevos proyectos, y al mismo tiempo a brindar empleo a más personas; y por la parte de la oferta, le ofrecerá a los clientes diferentes alternativas en cuanto a la colocación de un crédito.

6.5.3 Económico y Financiero

Incorpora un conjunto de funciones que brinda el control, administración y seguimiento centralizado y seguro de la cartera de clientes. Aumenta la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobros, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera proporcionando así un apoyo para el control de operaciones de una forma eficiente como para la toma de decisiones.

6.6. Fundamentación científico-Técnica

La presente propuesta se desarrolla en base al paradigma critico-propositivo debido a que busca promover la participación de la colectividad, tanto en el estudio, como en la comprensión de los problemas, y la planeación de propuestas de acción, para generar transformaciones en las situaciones abordadas.

Este paradigma concibe que la realidad se esté haciendo, entendida como un mundo cambiante y dinámico.

Según Luis Sánchez. (2006; pág. 130, 160), en su Manual de Términos Económicos y Financieros menciona: “Es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también carácter instructivo e informativo.

Contiene en forma detallada las acciones que siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar

coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad. Es el conjunto de acciones concatenadas entre sí que se realizan en forma secuente o simultánea y que permiten alcanzar o cumplir una finalidad u objetivos previamente determinados, de la manera más directa, oportuna y eficiente”

Según Giovanni Gómez.
(2001;<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>), menciona: Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

6.6.1 Objetivo

Según Joaquín Rodríguez Valencia. (2002; pág. 100, 101), en su libro Como elaborar y usar los manuales administración dice:

El presentar un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una unidad administrativa, por lo tanto, es necesario agrupar en un documento todos los procedimientos, que es manual de procedimientos.

Los objetivos del manual de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.

- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a la cooperativa.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar.

Las acciones que realizan las diferentes áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

6.6.2 Políticas

Según Luis Sánchez. (2006; pág. 154), en su Manual de Términos Económicos y Financieros menciona: “Se puede definir a la política como cualquier regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad.”

La política es la línea de conducta predeterminada, que se aplica en la entidad para llevar a cabo todas sus actividades incluyendo aquellas no previstas.

(En contraste, los procedimientos son los métodos o medios utilizados para efectuar las actividades de conformidad con las políticas).

Son criterios generales que sirven para orientar la acción, al mismo tiempo que se fijan límites y enfoques bajo los cuales aquella habrá de realizarse.

6.7. Modelo operativo

El crecimiento y desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria” ha permitido que se desarrolle esta investigación, debido a que sus procedimientos de colocación de créditos no han sido los más adecuado porque no cumplen políticas, procedimientos únicamente con el fin de colocar dinero para cubrir metas programadas sin vislumbrar el riesgos que implica en la rentabilidad.

6.7.1.1 Misión

Contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios y clientes satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.

6.7.1.2 Visión

Ser un referente del sistema cooperativo en la aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

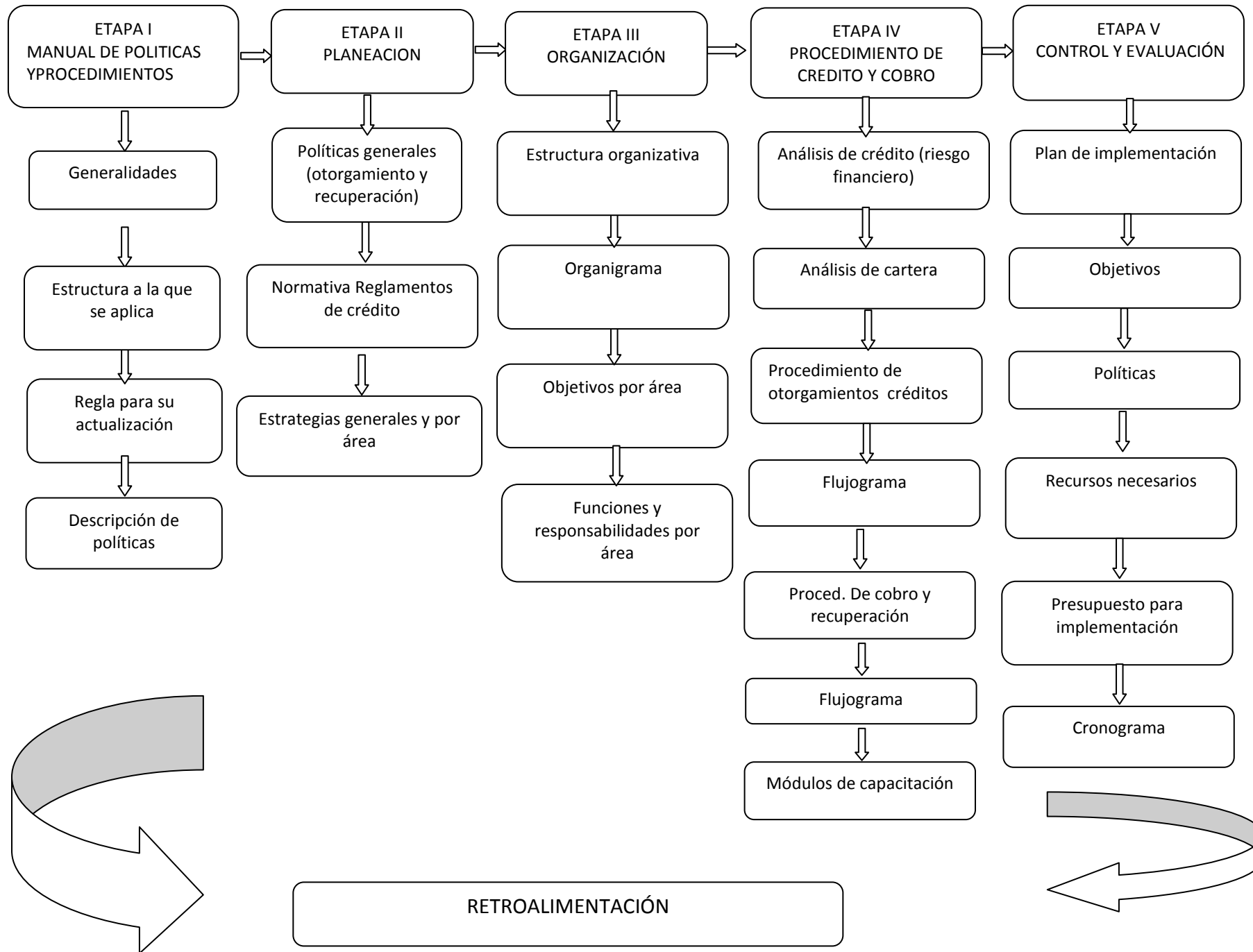
6.7.1.3 Valores institucionales

Los valores que rigen el diario vivir y el cumplimiento de deberes y obligaciones de Representante, Directivos, Gerente General y Trabajadores

de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Cia. Ltda, y que se encuentran incluidos en su Código de Ética son

Honestidad.- Es la conciencia clara "ante mí y ante los demás". Es el reconocimiento de lo que está bien y es apropiado para nuestro propio papel, y el de la Cooperativa, en cuanto a nuestra conducta y relaciones.

Empoderamiento.- Gran sentido de identificación con los objetivos organizacionales, defendiendo y promulgando los intereses de la Cooperativa como si fueran propios.



6.7.2 ETAPA I: MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

6.7.2.1 Introducción

Un manual del área de créditos y cobros describe las políticas y procedimientos que se deben ejecutar en una cooperativa al efectuar las operaciones, a través de un orden lógico y cronológico.

El presente manual está compuesto por los procesos básicos de la administración: Planeación, organización, ejecución y control.

Donde en cada una de estas etapas, se describen los procedimientos y las operaciones necesarias para administrar las actividades en una forma clara, según se menciona:

En la etapa de planeación, se describen las políticas para el otorgamiento y recuperación de créditos y cobros; normativas y reglamentos de crédito, y estrategias generales y por áreas.

La etapa de organización, describe la estructura organizativa de las empresas, organigrama, los objetivos, funciones y responsabilidades por cada área.

Etapa de control, se describen los procesos a seguir en el área de créditos y cobros por determinada actividad, cada proceso se ha desarrollado bajo el esquema de entrada-proceso-salida, esta representación lógica es denominada flujograma; y módulos de capacitación.

La etapa de evaluación, describe el plan de implementación, objetivos, políticas, recursos necesarios, presupuesto y el cronograma de ejecución.

6.7.2.2. Estructura a la que se aplicará

El presente manual ha sido diseñado para el consejo de administración y específicamente para el área de créditos y cobros.

El encargado del área financiera controla y vela por la eficiencia de sus activos (cuentas por cobrar) permitiendo con ello una rotación continua y bajos niveles de morosidad, por lo que es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos en forma eficiente para obtener los resultados esperados.

6.7.2.2.1 El área de cobros:

El encargado de esta área tendrá la responsabilidad de cuidar y controlar la cartera de clientes siguiendo las técnicas de cobro a través de los lineamientos determinados en este manual.

Los cobradores y asistentes deberán estar capacitados y actualizados de manera que puedan realizar siempre las mismas funciones de manera eficiente, logrando con ella una cartera controlada con un bajo índice de morosidad.

6.7.2.3 Reglas para su actualización

Para la implementación del presente manual se sugiere al consejo de administración que adopte las siguientes reglas:

- La implementación del presente manual debe reflejar evidencia de la autorización del Consejo de Administración.
- El consejo de administración deberá velar por el fiel cumplimiento del presente manual.
- En caso de existir necesidad de modificación en el manual de políticas y procedimiento para el área de créditos y cobros, serán realizadas por el Consejo de Administración o a solicitud de los jefes del área.
- Toda sugerencia de los involucrados en cada uno de los procedimientos en cuanto a mejorar o actualizar su contenido, deberá ser dirigida al Consejo de Administración.
- El Consejo de Administración están en la obligación de velar por la aplicación del instrumento, considerando los siguientes aspectos:
 - a. Que las actividades sean ejecutadas según lo diseñado en la política y procedimiento correspondiente.
 - b. Que toda modificación a los procedimientos se encuentren acorde a las necesidades que se presenten en el área de trabajo.

6.7.2.4 Descripción de políticas

Las políticas deberán estar encaminadas al área de crédito y cobros.

a) Políticas para el área de crédito

- Para el otorgamiento de créditos se deberá hacer el respectivo análisis, siguiendo los parámetros establecidos, respecto a los clientes sujetos de crédito.
- La autorización para cada crédito será dada por el jefe de área con el aval del respectivo analista.
- Por todo tipo de crédito deberá elaborarse un contrato con todo tipo de formatos o documentos y deberá ser firmado por ambas partes.
- Los expedientes de cada socio deberán tener toda la información veraz y requerida.

b) Políticas del área de cobros

- Esta área deberá controlar las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes
- El área de cobros realizará cobros a los clientes, mediante el aviso de cobros antes y después del vencimiento de las cuotas.
- En el caso de alta morosidad con el socio y no se llegue a ningún acuerdo se recuperará el crédito con la verificación y autorización del Jefe de créditos y cobros que se ha realizado con las gestiones respectivas.
- La cooperativa deberá asignar un cobrador para realizar la gestión de cobro de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio de los clientes.

6.7.3 ETAPA II PLANEACIÓN

6.7.3.1 Políticas generales (otorgamiento y recuperación)

Las políticas deberán estar encaminadas a efectuar las operaciones, en el área de créditos y cobros; definiendo los límites y requisitos por la administración superior, para el otorgamiento de créditos y establecer normas de control para la recuperación de la cartera.

a) Política para el análisis de crédito:

- Sujetos de crédito

Para establecer los sujetos a crédito se deben clasificar los clientes de la siguiente manera:

CATEGORÍAS INGRESO ECONÓMICO

I Asalariados

II Comerciantes

Serán sujetos de crédito:

- Todas las personas asalariadas que puedan demostrar sus ingresos y estabilidad laboral, presentando lo siguiente:

1. Constancia de ingresos o rol de pagos.
2. Referencias crediticias sólidas.
3. Referencias personales.
4. Dirección comprobable.

- Comerciantes, que puedan demostrar sus ingresos mensuales y, deberán presentar:

1. Constancia de que su negocio se encuentra funcionando actualmente.
2. Dirección comprobable y de preferencia estable.
3. Referencias crediticias.
4. Referencias personales.

Documentación requerida

La comisión de crédito deberá exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento de un crédito y trasladar al área de créditos para su debido análisis.

La persona encargada de la revisión de la documentación revisará que la documentación presentada sea completa y verídica.

Se deberá investigar al socio confirmando las referencias crediticias y personales.

Se autorizará el crédito únicamente si el socio cumplió con todos los requisitos exigidos por la cooperativa.

Morosidad del cliente:

En el caso de que el socio se encuentre moroso se llegará a un acuerdo siempre y cuando este se presente personalmente a las oficinas de la cooperativa a solicitar una prórroga de su crédito.

b) Políticas para el control de la cartera

- El área de cobros deberá contar con las herramientas tecnológicas necesarias para generar los controles oportunos de su cartera de clientes.
- La persona encargada de la revisión de la cartera deberá generar los reportes a diario, para verificar los vencimientos de las cuotas.

c) Políticas para la recuperación

- El área de cobros deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros cinco (5) días antes de su vencimiento.
- En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de créditos y cobros deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha realizado su pago.
- Si el cliente persiste en el incumplimiento, la persona encargada de gestionar el cobro elaborará una carta en la cual le recuerda su pago.
- Si el cliente no atendió el segundo llamado se elaborará una tercera carta solicitándole que se presente a las oficinas centrales a cancelar la mora o a solicitar la reestructuración de su crédito.
- En el caso que el cliente no atendió a ningún llamado se le realizará una visita personal para notificarle.

Reglamento de créditos y cobros

Las personas sujetas de créditos deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar su documento único de identidad y certificado de votación, para comenzar el proceso de otorgamiento del crédito.

1. REQUISITOS MÍNIMOS

- REQUISITOS PARA PERSONAS ASALARIADAS

1. Constancia de ingresos o rol de pagos.
2. Referencias crediticias sólidas.
3. Referencias personales.
4. Dirección comprobable

REQUISITOS PARA COMERCIANTES

1. Constancia de que su negocio se encuentra funcionando actualmente.
2. Dirección comprobable y de preferencia estable.
3. Referencias crediticias.
4. Referencias personales.

6.7.3.2 Condiciones para el otorgamiento de créditos

La cooperativa, deberá exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento de crédito y trasladar al área de créditos para su debido análisis.

La persona encargada de la revisión de la documentación, revisará que la documentación presentada sea completa y verídica.

Se deberá investigar al cliente, confirmando las referencias crediticias y personales.

Se autorizará el crédito únicamente si el socio cumplió con los requisitos exigidos por la cooperativa.

Capacidad de pago:

Para determinar la capacidad de pago de socios se considerará lo siguiente:

- Profesión u ocupación
- Estado civil
- Número de dependientes
- Ingresos
- Egresos
- Comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones (referencias presentadas).
- Nivel de endeudamiento.
- Bienes u posesiones

Toda esta documentación deberá presentarla el socio y su garante.

Intereses

La tasa de interés será la regida por el Banco Central del Ecuador.

Recargo por mora

Se realizará el recargo acorde los estatutos de la cooperativa.

Refinanciamiento y reestructuración

Los términos utilizados en este Reglamento tendrán la siguiente definición:

REFINANCIAMIENTO: Se podrá efectuar en el caso de que el cliente caiga en mora y se llegue a un acuerdo entre ambas partes, brindándole

la facilidad de ampliar el plazo o ajustar la cuota de pago que el cliente está dispuesto a pagar.

REESTRUCTURACIÓN: Se podrá realizar cuando el cliente solicite el ajuste de su cuota para disminuir o ampliar el plazo de pago.

Disposiciones finales

El analista de créditos será el encargado de analizar y autorizar los créditos.

Toda situación no prevista por este Reglamento será resuelta por la Asamblea general.

6.7.3.3 Estrategias generales

Estrategias de la propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Universitaria" Utilizando la información obtenida en la investigación de campo se pueden establecer las estrategias necesarias para la implementación del manual de políticas y procedimientos que ayuden a la recuperación de la cartera de clientes.

Las estrategias representan las acciones a seguir para lograr una mejor manera de implementar el manual propuesto, haciendo uso de los recursos con que cuenta dicho sector.

ESTRATEGIA No.1:
Mejorar los procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobros de una manera eficaz.



OBJETIVO:
Realizar los procedimientos eficientemente para obtener los resultados esperados.



ACCIONES:

- Revisar los procesos para el otorgamiento de crédito y los cobros.
- Identificar las fallas que existan en estas áreas.
- Elaborar un plan de medidas que permita mejorar estas fallas.

a. Área de crédito y cobros

ESTRATEGIA No. 1:

Desarrollar las capacidades del personal mediante el desarrollo de un plan de capacitación sobre las áreas de crédito y cobro para el mejoramiento de las funciones de cada una de estas áreas.



OBJETIVO:

Mejorar los procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobros para minimizar los índices de morosidad



ACCIONES:

- Realizar capacitaciones en las diferentes áreas.
- Evaluar el desempeño de las funciones de personal.
- Motivar a los empleados para que actualicen constantemente sus conocimientos.

ESTRATEGIA No. 2:

Adquirir las herramientas tecnológicas adecuadas para las áreas de créditos y cobros que contribuyan al desarrollo de sus actividades.



OBJETIVO:

Generar los reportes e informes necesarios de manera oportuna, para la medición y evaluación de metas propuestas.



ACCIONES:

- Revisar cada caso de crédito con minuciosidad y prolijidad.
- Cubrir las necesidades del área de crédito y cobranza.

b. Estrategias del área financiera

ESTRATEGIA:

Administración eficiente de la cartera de préstamos para controlar la morosidad y mantener la liquidez y rentabilidad esperada.



OBJETIVO:

Aumentar la rotación de las cuentas por cobrar minimizando la morosidad de la cartera.



ACCIONES:

- Revisión periódica de los controles de la cuentas por cobrar.
- Identificar las causas de morosidad.
- Realizar las gestiones de cobro mediante las técnicas y tácticas que existen.

c. Estrategia de cobro

ESTRATEGIA:
Elaborar un plan de incentivos económicos para incrementar el cobro y disminuir los porcentajes de mora.



OBJETIVO:
Crear en los empleados una motivación para aumentar los ingresos por las cuentas por cobrar.



ACCIONES:

- Identificar las causas de morosidad.
- Crear diferentes incentivos por el cumplimiento de metas en el área de cobro.
- Monitorear constantemente el resultado de estas.

6.7.4 ETAPA III. ORGANIZACIÓN

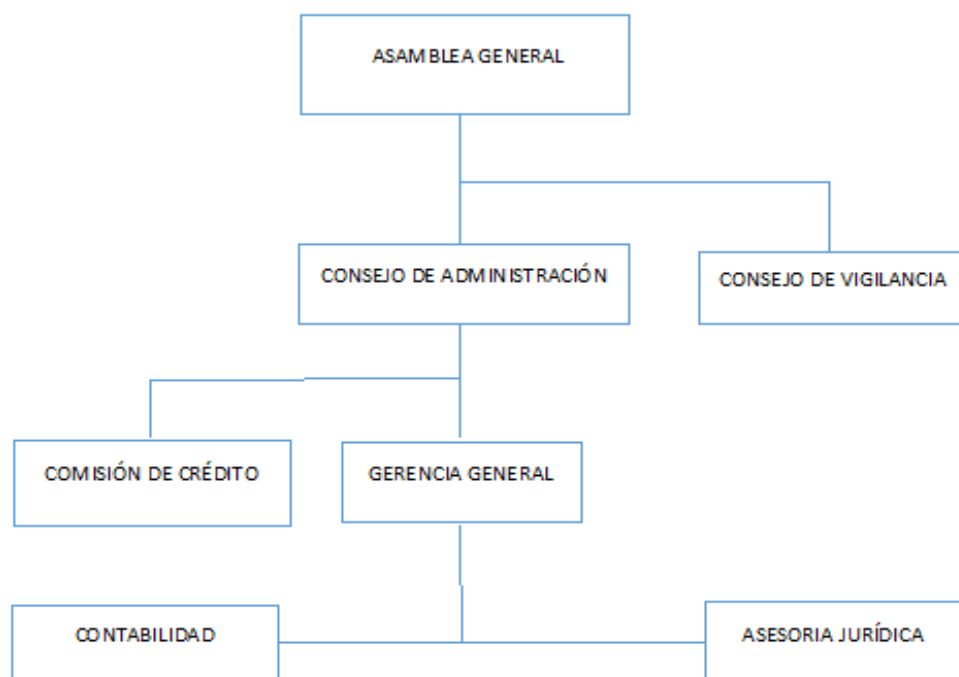
6.7.4.1 Estructura organizativa

Se entiende por estructura organizativa: Los diferentes patrones de diseño para organizar una cooperativa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.

Toda cooperativa consta necesariamente de una estructura organizacional o una forma de organización de acuerdo a sus necesidades, por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la misma

A través de la investigación de campo se determinó que la estructura organizativa está definida de la siguiente manera:

Gráfico N° 5 Organigrama Estructural Cooperativa Universitaria



Fuente: Investigación de campo

6.7.4.2 Objetivos de las áreas

- Asamblea General: Reformar el estatuto, pagar o incrementar el capital de la institución, aprobar presupuestos, informes y planes de trabajo.
- Consejo de Administración: Dictar reglamento interno, de crédito y demás normas, realizar presupuestos y planes operativos.
- Gerente General: Verificar el fiel cumplimiento de las metas planeadas por la cooperativa.
- Comisión de créditos: Incrementar el nivel de créditos sin riesgo de morosidad, aprobar o rechazar solicitudes de crédito.
- Consejo de Vigilancia: Fiscalizar y controlar el movimiento económico y administrativo de la cooperativa.
- Asesoría jurídica: Labores propias de cobranza a créditos en mora y vencidos.
- Contabilidad: llevar la contabilidad al día, presentar informes a gerencia, realizar el pago de los impuestos y proveedores.

6.7.4.3 Funciones y responsabilidades

Gerente general

- Planifica, Dirige, Controla y verifica las actividades de todas las áreas de la cooperativa.

- Evalúa las operaciones en comparaciones con las metas fijadas y pone en práctica mejoras de ser necesario.
- Responsable del desarrollo eficiente de las operaciones de la cooperativa, referente a los excedentes, dentro del marco de objetivos y políticas, establecidas por la asamblea general.
- Selecciona y contrata personal, para áreas de la cooperativa.
- Establece metas a las diferentes áreas.
- Medición y evaluación del desempeño de los diferentes departamentos.
- Crear y mantener buenas relaciones con los empleados, clientes mantener el buen funcionamiento de la cooperativa.

Comisión de Crédito

- Planeación y presupuesto de créditos.
- Selección y entrenamiento de los oficiales de créditos.
- Compensación, motivación y dirección de los oficiales de créditos.
- Medición y evaluación del desempeño de los oficiales de crédito.

Consejo de Administración

- Proveer de todo el apoyo y recursos, que las demás áreas requieren.
- Velar por el fiel cumplimiento de todos los aspectos financieros, legales y fiscales.

- Encargada de las obligaciones y prestaciones laborales de ley para los empleados.
- Reclutamiento, selección y contratación de personal para las diferentes áreas.

6.7.5 ETAPA IV: APLICACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITOS Y COBROS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.

1. PROCEDIMIENTOS DE OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

Nombre de la Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria”

Nombre del proceso: Solicitud de crédito

Subproceso: Asesoría al socio **Alcance:** Aplica al área de Créditos

POLÍTICAS

1. Toda solicitud de crédito será completada a satisfacción, con letra legible y los datos deberán estar respaldados por un documento de identificación, la firma de la solicitud coincidirá con la del documento.
2. El oficial de créditos, tendrá la obligación de informar al socio todos los beneficios y responsabilidades que tendría al adquirir el crédito.
3. El oficial de créditos, verificará que la documentación requerida por el departamento de créditos está completa.

PROCEDIMIENTOS

Cuadro N° 23

Responsable	No.	Descripción	Observación
Socio	1	El socio se presenta a las instalaciones de la Cooperativa solicitando información	
Oficial de créditos	2	Explica los diferentes tipos de créditos que existen y la documentación necesaria para el otorgamiento del mismo.	
Socio	3	Si satisface sus expectativas, entrega documentación personal y requerida por el oficial de crédito.	
Oficial de créditos	4	El oficial de créditos analiza y verifica los datos que contiene la solicitud	
Oficial de créditos	5	Entrega a comité de crédito junto con su informe para tomar una decisión	

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO

Nombre de la empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria”

Nombre del proceso: Otorgamiento de crédito

Subproceso: asesoría al cliente y analista créditos

Alcance: aplica al área de créditos

POLÍTICAS

1. Se podrá otorgar créditos a todas las personas que cumplan con los siguientes requisitos:
2. Las personas asalariadas que puedan demostrar sus ingresos y estabilidad laboral.
3. Comerciantes, que puedan demostrar sus ingresos mensuales.
4. Deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar su documento de identidad de ley, así como depositar la base requerida para comenzar con el proceso de otorgamiento de crédito.

PROCEDIMIENTOS

Cuadro N° 24

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACION
Oficial de crédito	1	Recibe la documentación y verifica que todo esté completo, luego lo traslada al área de créditos.	
Analista de crédito	2	<ul style="list-style-type: none">• Revisa y verifica documentación, hace el respectivo análisis y evaluación, confirma las referencias requeridas del socio.• Si la evaluación cumple con los requisitos procede al otorgamiento del crédito.• En caso de ser denegado, se le informará al socio y se le devolverá la base depositada.	
Oficial de crédito	3	Localiza al cliente e informa el resultado del crédito.	

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO

Nombre de la empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria”

Nombre del proceso: Elaboración de garantías, coberturas y pagarés

Subproceso: asesoría al cliente y analista créditos y gerencia general

Alcance: aplica la gerencia general

POLÍTICAS

1. Se deberá elaborar un contrato por cada otorgamiento de crédito el cual deberá ser firmado por ambas partes.

PROCEDIMIENTOS

Cuadro N° 25

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACION
Analista de crédito	1	Cuando un crédito fue aprobado se elaborará todos los documentos necesarios y lo traslada al oficial de créditos para crear su expediente.	
Oficial de créditos	2	<ul style="list-style-type: none">• Convoca al socio y sus garantes de ser el caso para la firma de documentos.• Se le informa sobre las cláusulas que contempla dicho documento, el día del vencimiento de su cuota, valor y cuáles son los medios para efectuar su pago	
Socio	3	Firma los documentos con las condiciones estipuladas.	
Oficial de créditos	4	<ul style="list-style-type: none">• Envía el contrato al representante legal para su firma• Se le entrega la tabla de amortización al socio.	

a. Análisis de crédito (riesgo-financiero)

El riesgo financiero es la probabilidad de un evento y sus consecuencias, de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados.

Las entidades financieras enfrentan riesgo en sus créditos, a consecuencia de la posibilidad de que la otra parte del contrato no asuma sus obligaciones.

Se ven afectadas por el riesgo de iliquidez, al no poder obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos, que no puede vender con la suficiente rapidez, al precio adecuado y la voluntad de hacerlo.

b. Evaluación.

La evaluación del análisis del crédito se deberá realizar a través de los factores cualitativos y cuantitativos, de la situación actual del cliente.

El encargado del análisis únicamente marcará o colocará una X en las casillas correspondientes, siguiendo los siguientes parámetros:

1. Excelente
2. Muy Bueno
3. Bueno
4. Regular

Cuadro N° 26

FACTORES CUALITATIVOS	1	2	3	4
Referencias Personales				
Referencias Bancarias				
Referencias Comerciales				

Elaborado por: Álvaro Chacha

Cuadro N° 27

FACTORES CUANTITATIVOS			
FLUJO DE INGRESOS		FLUJO DE EGRESOS	
Salario Fijo		Alimentación	
Horas Extras		Salud	
Comisiones		Educación	
Remesas		Vivienda	
Otros		Otros	
TOTAL		TOTAL	

Elaborado por: Álvaro Chacha

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO

Nombre de la empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria”

Nombre del Proceso: Control de cartera

Subproceso: Área de cobro

Alcance: Área de cobranza

POLÍTICAS

1. Para el control de la cartera se emitirá informes periódicamente, para verificar los ingresos e índices de morosidad que se posee a determinada fecha.

PROCEDIMIENTOS

Cuadro N° 28

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACION
Oficial de créditos	1	Envía informe de visitas y posibles interesados en realizar créditos.	
Créditos y cobros	2	<ul style="list-style-type: none">• Elabora reportes diarios.• Informa la morosidad que se posee a diario.• Elabora un reporte consolidado semanal de los créditos otorgados.	
Comisión de Créditos y Cobranza	3	Analiza los resultados semanales, para elaborar informe mensual y verificar el cumplimiento de las proyecciones de créditos otorgados y la rotación de cartera como la recuperación de cuentas morosas.	

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO

Nombre de la empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria”

Nombre del proceso: En caso de morosidad de la cartera

Subproceso: Oficial de Créditos, y Analista de créditos.

Alcance: Aplica la Gerencia General

POLÍTICAS

1. El área de cobranza se encargará de revisar diariamente los saldos de vencimientos de cuotas para notificar a los clientes oportunamente y controlar el nivel de morosidad.

PROCEDIMIENTOS

Cuadro N° 29

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACION
Área de Créditos y cobranza	1	Revisa saldos de vencimiento de cuotas diariamente. Envía notificaciones de vencimientos de cuotas de cada socio.	
Socio	2	Recibe la documentación enviada por el vencimiento de la cuota.	
Área de Créditos y Cobranza	3	<ul style="list-style-type: none">• Se imprime reportes generales de morosidad para ver el porcentaje de cartera con morosidad.• Al tercer día de vencida la cuota se llama por teléfono al cliente.• Constantemente se envía mensajes de texto recordando su obligación pendiente.• Al mes se vuelve a llamar al cliente, informándole que tiene la cuota vencida.• Si han pasado 60 días de mora, se le informa al cliente por escrito que se tomarán medidas judiciales.	

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO

Nombre de la empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria”

Nombre de proceso: Aplicaciones de rebajas o descuentos

Subproceso: Asesoría al cliente

Alcance: Analista de créditos.

POLÍTICAS

1. Cuando se efectúe una cancelación anticipada al plazo contratado, el Analista de créditos verificará el porcentaje a rebajar por los intereses transcurridos.

PROCEDIMIENTOS

Cuadro N° 30

RESPONSABLE	No.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACION
Socio	1	Solicita rebaja o descuento por cancelación total anticipada, al plazo contratado.	
Área de Créditos y Cobranza	2	<ul style="list-style-type: none">• Revisa el expediente del socio, y analiza el valor o porcentaje a rebajarle los intereses no transcurridos a esa fecha y autoriza el valor a rebajarle.	

a. Análisis de la cartera:

El análisis de la cartera de clientes consiste en la revisión diaria de los reportes de las cuentas por cobrar, evaluando el flujo de efectivo, y la morosidad que está presente a la fecha.

Dependiendo del nivel de morosidad en el que se encuentra la cooperativa, esta deberá evaluar las medidas a tomar para realizar la gestión de cobros y de esta manera evitar un estado de liquidez y baja rentabilidad que le podría ocasionar disminución en su crecimiento y a la larga dejar de operar.

b. Evaluación

Para garantizar que se está realizando el análisis de cartera de clientes se propone el uso de registro de los índices de morosidad de la cooperativa, en estos se registrará el porcentaje de morosidad que se está atravesando, y de esta manera efectuar las medidas más pertinentes para solventar la situación; según los siguientes parámetros.

PARÁMETROS	5 – 10% BAJA	11-20% MEDIA	21 -30% ALTA
------------	--------------	--------------	--------------

6.7.5.1 Capacitación

Toda cooperativa debe invertir en la capacitación de sus empleados puesto que de esta manera contará con recursos humanos calificados que ayuden a alcanzar los objetivos planificados.

Cuadro N° 31 Organización del Crédito y la cobranza

MODULO	OBJETIVO	CONTENIDO
Organización del crédito y la cobranza	Comprender como los entornos externos e internos afectan la función de crédito y cobro y los aspectos a considerar en la organización de una unidad que responde a las exigencias actuales.	Entorno interno y externo del crédito. Estructura de la unidad de crédito y cobranza. Dependencia de la unidad de cobros. Relación con otras áreas. Funciones Personal del área Políticas y tecnología
Etapas del análisis del crédito	Comprender las etapas del análisis del crédito a fin de identificar diversas actividades que permitan disminuir riesgo al otorgar crédito a los socios.	Análisis del crédito. Evaluación preliminar del solicitante. Información relevante. Evaluación de la capacidad de pago. Evaluación de la situación patrimonial. Evaluación de la segunda fuente de pago. Decisión de crédito.
Plan de cobranza	Comprender los componentes de un plan de cobranza a fin de estructurar las bases de un plan acorde a la realidad de la cooperativa.	Componentes del plan de cobranza Etapas de la cobranza; preventiva, administrativa y judicial. Segmentación de la cartera. Medios de cobros. Estado de cuenta, aviso de vencimiento. Carta de cobranza Telecobro Matriz de cobranza
Control de la cobranza.	Comprender distintos instrumentos utilizados para el control de la cobranza a fin de definir, elaborar y calcular los que se consideran más pertinentes de incorporar al proceso de	Instrumentos de control Informes de cobranza Presupuesto de cobranza Índices.

	control de dicha función en una cooperativa	
Código de buenas prácticas para los gestores de cobro.	Análisis y discusión del código de buenas prácticas para los gestores de cobro.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Alcance • Sujeto • Requerimiento de los controles. • Fiadores o codeudores. • Imputación de pagos.
Ley de protección al consumidor.	Análisis de la Ley de Protección al Consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulos y generalidades
Reglamento de la Ley de protección al consumidor	Análisis y discusión del reglamento de la ley de protección al consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulos y generalidades
Creando y midiendo la satisfacción del cliente.	Mantener clientes satisfechos.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas para la medición de la satisfacción del cliente. • Técnicas de atención al cliente.

6.7.6 ETAPA V: CONTROL Y EVALUACIÓN

6.7.6.1 Plan de implementación

6.7.6.1.1 Objetivos

- Implementar un Manual de Políticas y Procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Universitaria Ltda.” que ayude a mejorar la recuperación de la cartera de crédito de los clientes.

- Dar a conocer los beneficios que proporciona el uso de un manual de políticas y procedimientos, para el área de créditos y cobros.

- Instruir al personal encargado, en la ejecución e implementación de políticas y procedimientos.

- Mejorar la recuperación de la cartera de cliente.

6.7.6.1.2 Políticas

- a) A todo empleado se le deberá dar a conocer el manual.

- b) Mantener el Manual de políticas y procedimientos en un lugar de fácil acceso, para el personal que lo requiera.

- c) Velar por el fiel cumplimiento de las políticas y procedimientos del manual.

6.7.6.1.3 Recursos necesarios

Toda cooperativa requiere de recursos tanto, humanos, materiales y financieros para su operatividad.

Y para la aplicación del manual de políticas y procedimientos consideramos los siguientes:

a) Recurso Humano

La cooperativa deberá contar con el personal idóneo para el departamento de créditos y cobros puesto que de esto dependerá el otorgamiento y recuperación eficiente de las mismas, por lo que se propone lo siguiente:

1. Jefe de créditos y cobros: Cuya función consistirá en: Analizar los créditos, reportes de morosidad, autorizar refinanciamientos, controlar y evaluar el funcionamiento del departamento, atención personalizada al cliente cuando sea necesario.

2. Asistente de créditos y cobros: Dar apoyo al jefe de créditos y cobros. Elaborar la documentación necesaria para el otorgamiento de crédito, elaborar reportes de cartera de clientes, gestionar los cobros, tener un archivo de cada cliente, controlar la morosidad de la cartera y elaborar notificaciones de cobros

3. Cobradores: Llevar las notificaciones de cartera de cobros a los clientes, realizar los cobros y remesar los abonos en cuentas bancarias.

Los requisitos mínimos para esta persona son los siguientes: Mínimo bachiller y conocer la nomenclatura de la zona donde será asignado.

4. Oficial de crédito: Este será el responsable de promover los créditos, brindar asesoría necesaria a los solicitantes, recopilar la documentación requerida para el trámite del crédito.

b) Recursos Materiales

La cooperativa deberá asegurarse de contar con los recursos materiales necesarios, para que el recurso humano pueda realizar sus actividades eficientemente por que deberá contar con:

- Espacio Físico adecuado

- Equipo tecnológico (Computadoras, impresores, softwares, fotocopiadoras)

- Mueblería

- Papelería y todo lo que las cooperativas necesitan para su desarrollo

c) Recursos Financieros

Toda empresa debe asignar recursos financieros a cada una de sus áreas por lo que deberá presupuestar dichos fondos para el área de créditos y cobros para que estas desarrollen sus actividades.

6.8 Administración

La Unidad operativa que se encargará de la Administración de la propuesta, estará a cargo del departamento de crédito con el propósito de reformular e implementar los requerimientos necesarios para una óptima administración dentro de la institución,

La supervisión y el control lo realizan los de Consejos de Administración.

Sin embargo es importante aclarar que siendo unos de los objetivos fundamentales mejorar la productividad y competitividad, indirectamente participan todos los funcionarios y empleados

6.9. Previsión de la evaluación

La evaluación será realizada por la asamblea general, de la cooperativa quienes establecerán las correspondientes conclusiones y recomendaciones sobre su ejecución y cumplimiento; las mismas que servirán de retroalimentación para mejorar el plan del próximo ejercicio económico.

Consejo de Administración.- El Consejo Administrativo por su naturaleza, es el máximo organismo de identidad por lo tanto, es el que toma las resoluciones, por mayoría de votos, los cuales tienen que cumplirse a través del nivel Ejecutivo y Operativo.

Consejo de Vigilancia.- Es el órgano encargado de supervisar el funcionamiento interno de la asociación y de vigilar la actuación de los integrantes del consejo directivo.

Gerente General.- Se encargará de cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos emanados del Consejo de Administración, así como también analizar y proponer las reformas necesarias de acuerdo a las exigencias del mercado global para mejorar la productividad y competitividad.

BIBLIOGRAFÍA

- ARENS, A. y otros. *Auditoría un Enfoque Integral*. Pearson Educación S.A. México.2007. pág. 4,5,247
- ARENAS, P. y MORENO A. *Introducción a la Auditoría Financiera*McGraw-Hill/Interamericana S.A.U.España.2008.pág. 17
- ARENS, A. y LOEBBECKE, J. *Auditoría un Enfoque Integral*. Prentice HallHispanoamericana, S.A. México. 2006. pág.42,86
- BLOCK, S. y HIRT, G. *Fundamentos de Gerencia Financiera*. EditorialMcGraw-Hill/Interamericana S.A. Colombia. 2001. Pág. 53
- CEPEDA, G. *Auditoría y Control Interno*. McGraw-Hill/Interamericana S.A.Bogotá. 1997.pág. 200
- CÓRDOVA, M. *Gerencia Financiera Empresarial*. Editorial Kimpres Ltda.Colombia.2007. pág. 74, 83
- GITMAN, L. *Principios de Administración Financiera*. Editorial PearsonEducación. México. 2003. Pág. 59
- KELL W. y BOYNTON W. *Auditoria moderna*. Compañía EditorialContinental S.A. México. 1997. pág.33
- KUHN, T.*Tutoría de la Investigación Científica*. Editorial Kapeluz. Argentina.1970. pág. 54
- LUNA, Y. *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Editorial KimpresLtda.Colombia.2006.pág.151
- PAZMIÑO, F. (2006).*Tesis Auditoría Financiera de Cartera de Crédito de la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. En el año 2005*. Ambato. Pág. 150
- PORTILLA, J. (2010). *Tesis “Auditoría Financiera al Balance General y Estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos Ltda., periodo: del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008*. Imbabura. Pág. 643

- PEÑA, A. *Auditoria un Enfoque Practico*. Learning Paraninfo, S.A. Editorial.2009. España. pág. 5, 6,25,26,27,28,29, 86,89,92
- PÉREZ, J. *Contabilidad Bancaria*. McGraw-Hill/Interamericana S.A. España.2002. Pág.13-18
- SCOTT B. y BRIGHAN E. *Fundamentos de Administración Financiera*.McGraw-Hill/Interamericana S.A. México.2001. pág.87
- WARREN, C. y otros. *Contabilidad Financiera*. Learning Editores S.A.México. 2005. Pág.12

PÁGINAS WEB

ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO. (2010), Elementos Básicos del Crédito para su Administración. Política y Reglamento. (En línea). Disponible en: <http://www.infomipyme.com/Docs/NI/Offline/administracion%20de%20credito/administraciondelcreditoparte1.pdf>.

AROCH. A. (2010). Introducción al método estadístico. (En línea). Disponible en: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/modulo3/estadistica/clase1/>).

AYALA. S. (2005). Los créditos financieros. (En línea). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm> .

GÓMEZ. G. (2001). Instrumentos, inversiones, riesgo y financiamiento. (En línea). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no%207/fuentes%20de%20financiamiento.htm>.

MEZA, L. G. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. El paradigma positivista. (En línea). Disponible en: <http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>.

PREVE. L. (2008). La rentabilidad de las empresas. (En línea). Disponible en:

<http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>.

SÁNCHEZ, J. P. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. (En línea). Disponible en:

<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf> .

NEOMÁGICO. (2006). Investigación descriptiva. (En línea). Disponible en:

<http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2008). Catálogo Único de Cuentas. Resolución No. SBS-2008-152 18 de febrero del 2008. (En línea). Disponible en:

http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2008/SBS/anexo_SBS-2008-152.pdf.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2008). Ley General De Instituciones Del Sistema Financiero. (En línea). Disponible en: <http://www.superban.gov.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Leygralinstsistfinancieroene2009.pdf>.

EL HERALDO. (2009). Desempleo crece, subempleo disminuye y empleo se destruye". (En línea). Disponible en: <http://www.elheraldo.com.ec/index.php?Fecha=2009-11-13&seccion=Ciudad¬icia=1828>.

EL COMERCIO. (2009). El MIES regula las cooperativas en el Azuay. (En línea). Disponible en: <http://www.elcomercio.com/Generales/Solo-Texto.aspx?gn3articleID=205440>.

EL UNIVERSO. (2010). Crédito cayó en bancos y mejoró en cooperativas. (En línea). Disponible en: <http://www.eluniverso.com/2010/01/25/1/1356/credito-cayobancos-mejoro-cooperativas.html> .

ANEXOS

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1890074037001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSITARIA LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: MASHA MANOABANDA MARCO ELIAS
CONTADOR: CATJITA RINA ZOILA REBECA
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 14/07/1985 **FEC. CONSTITUCION:** 14/07/1985
FEC. INSCRIPCION: 10/02/1987 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 20/08/2008

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION PRINCIPAL:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Ciudadela: INGAHUROO Cella: EL SALVADOR Número: 5-28 Intersección: COLOMBIA Estado: COLEGIO DE CONTADORES Referencia dirección: FRENTE A LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO Fax: 032421777 Email: coopuniversitaria@yahoo.es Teléfono Trabajo: 03252085

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

Declaración Informativa de Impuesto a la

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 002	ABIERTOS:	2
JURISDICCION:	1 REGIONAL CENTRO II TUNGURAHUA	CERRADOS:	0



[Handwritten Signature]
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Handwritten Signature]
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: NYMT019408 Lugar de emisión: AMBATO/SOLIVAR (28) Fecha y hora: 20/08/2008



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 1890074037001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSITARIA LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 14/07/1988
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
 VENTA AL POR MAYOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia TUNGURAHUA Canton AMBATO Parroquia LA MARGED Cuenca del INCAHUACO Calle EL SALVADOR
 Número 579 Intersección COLONIA Referencia: FRENTE A LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO Referencia: COLEGIO
 DE CONTADORES P.O. Box 032421777 Email: cooperativa@yahoo.es Telefono Trabajo: 032420851

Nº ESTABLECIMIENTO: 010 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 24/07/2002
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
 VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE PAPELERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia TUNGURAHUA Canton AMBATO Parroquia LA MATRIZ Calle CASTILLO Número 017A Intersección Av. 12
 DE ENERO Referencia: A DOS CUADRAS DEL PARQUE 12 DE NOVIEMBRE P.O. Box 032421777 Email:
 COOPUNIVERSITARIA@YAHOO.EE Telefono Trabajo: 032421777



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

OFICINA DE RENTAS INTERIAS

Jefe de Oficina: NAYIBO GARCIA Lugar de emisión: AMBATO SOLIVAR - ECU Fecha y Hora: 10/08/2008

4. ¿Las funciones que desempeña el personal del departamento de crédito, han sido comunicadas por escrito?
- SI (.....)
- NO (.....)
5. ¿Ha recibido capacitación para el desempeño de sus actividades?
- SI (.....)
- NO (.....)
6. ¿Se elaboran y presentan reportes de colocación y recuperación de cartera?
- SI (.....)
- NO (.....)
7. ¿ Si existen definidos procedimientos de colocación de créditos para los diferentes productos que oferta la cooperativa ?
- SI (.....)
- NO (.....)
8. ¿Existe una persona responsable del monitoreo del vencimiento de los créditos otorgados?
- SI (.....)
- NO (.....)
9. ¿Existe un monitoreo y evaluación respecto de la eficacia de las acciones emprendidas por la administración para la recuperación de cartera?
- SI (.....)
- NO (.....)

10. ¿Existe personal idóneo destinado a la recuperación de la cartera vencida?

SI (.....)

NO (.....)

11. ¿Considera usted que el momento de conceder un crédito se solicita todos los documentos necesarios?

SI (.....)

NO (.....)

12. ¿Considera que al reformar el Manual de procedimientos de Crédito y cobranzas mejorará la rentabilidad de la cooperativa?

SI (.....)

NO (.....)

GRACIAS POR SU COLABORACION

Investigadora: Álvaro Chacha

ESPACIO DESTINADO PARA USO INTERNO

Fecha: _____

Tipo: _____

Firma de responsabilidad_____